

Kriisi, SPR ja mediayhteiskunta

Suomen Punaisen Ristin organisoituminen
kotimaisissa kriiseissä

Minttu Tikka, Salli Hakala, Maarit Pedak

Viestinnän tutkimuskeskus CRC
Communication Research Centre CRC
Sosiaalitieteiden laitos
Helsingin yliopisto

Julkaisija:	
Viestinnän tutkimuskeskus CRC, Sosiaalitieteiden laitos, Helsingin yliopisto	
Tekijät	
© Minttu Tikka, Salli Hakala, Maarit Pedak	
Julkaisun nimi:	Julkaisun laji:
Kriisi, SPR ja mediayhteiskunta. Suomen Punaisen Ristin organisoituminen kotimaisissa kriiseissä.	Tutkimusraportti
Asiasanat:	
Media, kriisi, katastrofi, avustusjärjestöt, kriisijohtaminen, Punainen Risti	
Sarjan nimi ja numero:	
Viestinnän tutkimusraportteja 1/2010	
ISSN:	ISBN:
1797-612X	ISBN 978-952-10-6427-2 (nid.) ISBN 978-952-10-6428-9 (PDF)
Kokonaissivumäärä:	Kieli:
168	Suomi
Painopaikka ja painovuosi	Verkkoaineiston osoite:
Yliopistopaino Helsinki 2010	http://helsinki.fi/crc/julkaisut/index.html

Tiivistelmä

Tässä tutkimuksessa olemme tutkineet viimeaikaisia suomalaisia kohdanneita kriisejä Suomen Punaisen Ristin kontekstissa. Keskeisenä teoreettisena ajatuksena on ollut katsoa avustusjärjestöjen ja median välistä toimintaa medialisoituneessa yhteiskunnassa (Cottle & Nolan 2007). Olemme myös analysoineet millaisia auttamisperiaatteita kriisitilanteissa viranomaiset ja SPR:n toimijat ovat noudattaneet (Comfort, Ko, Zagorecki 2004).

Kriisijohtamismallit ovat aikaisemmin olleet keskusjohtoisia. Tämä tutkimus on vahvistaa käsitystä, että kriisien keskus on siirtynyt organisaatioilta mediaan. Viimeistään tsunami ja Jokelan koulusurmat osoittivat, että internet yhdessä uuden viestintäteknologian kanssa muodostaa kriisissä globaalin median, jonka kautta ihmiset saavat yhteyden, hakevat tietoa ja jakavat kokemuksia.

Organisaatiot joutuvat kriiseissä ottamaan huomioon kaikkialla läsnä olevan median. Nykyään media omii valtaa aiemmin vaikutusvaltaisilta instituutioilta. Kaikki yhteiskunnan auktoriteetit ovat tulleet riippuvaiseksi mediasta. Tämän medialogiikan mukaisesti myös SPR on medialisoitunut. Katastrofit, kriisit ja onnettomuudet nostavat SPR:ää toistuvasti mediajulkisuuteen, mikä auttaa sitä toteuttamaan humanitaarista tehtäväänsä. Toisaalta vastaamalla medialogiikan vaatimuksiin avustusjärjestöt samalla vähentävät mahdollisuuksiaan edistää globaalia humanitaarisuutta.

Tsunami, Jokelan ja Kauhajoen koulusurmat, Naantalın tulipalo ja Sellon surmat ovat olleet äärimmäisen vakavia kriisejä niille ihmisille, jotka menettivät henkensä tai loukkaantuivat sekä heidän läheisilleen, kouluille, työtovereille ja yhteisöille.

Tsunamissa Suomen Punainen Risti nousi valtioneuvoston tarvitsemaksi organisaatioksi, jolla oletettiin olevan pelastustyöhön vaaditut valmiudet. Näin tsunami muodostui murroskohdaksi suomalaisessa kriisijohtamisessa. Koulusurmat aiheuttivat toisenlaisen vakavan yhteiskunnallisen kriisin Suomessa. Sen enempää SPR:ssä kuin valtion kriisijohtamisessakaan ei ollut varauduttu tällaiseen kansainväliseen ilmiöön. Tutkimuksemme osoittaa, että kriisitilanteessa yhteisesti jaettu tilannetieto on tärkeää uhrien pelastamiseksi ja auttamiseksi. Yhteiskuntatutkimuksen kontekstissa kriiseissä ei ole kyse vain kriisijohtamisesta ja kriisien hallinnasta, vaan ilmiöistä, joita yhteiskuntarakenteet, sosiaaliset suhteet ja media tuottavat.

Summary

Crisis, the Finnish Red Cross (FRC) and the Media Society

The Finnish Red Cross in Domestic Crises

In this study we researched recent crises confronted by the Finnish people in the context of the Finnish Red Cross (FRC). The central theoretical frame was to examine the crucial interaction between humanitarian agencies and the media (Cottle & Nolan 2007) and the function of FRC in a mediatized society. In addition, we analysed the kinds of disaster responses the authorities and the FRC agents followed, in times of crisis (Comfort, Ko, Zagorecki 2004). Crisis management models have previously been centrally supervised. This research has proven that the centre point of crises has shifted away from organizations and towards the media. The Asian tsunami and the Jokela school shootings, for instance demonstrated that in a crisis, the Internet, together with the new information technology create a global media through which people can connect, search for information and share experiences.

In a time of crisis, organizations must take into consideration the ever-present media. The media is currently drawing power away from previously influential institutions, and all social authorities have become dependent on it. The FRC has also become mediatized according to these media logics. Catastrophes, crises and disasters give the FRC repeatedly media publicity, which in itself helps the FRC to carry out its humanitarian work. On the other hand, by answering to the demands of media logics, the humanitarian organizations simultaneously diminish their chances of advancing the historical project of global humanitarianism.

The Asian tsunami, the Jokela and Kauhajoki school shootings, the Naantali fire and the shootings at the Sello shopping centre have been extremely serious crises for all involved – surviving victims, friends and colleagues as well as schools and communities.

In the case of Asian tsunami, the Finnish Red Cross became a Government-needed organization that was considered to have the necessary preparedness for rescue work. In this way the tsunami was a turning point in Finnish crisis management. The school shootings produced a different kind of serious social crisis, as neither the FRC nor the crisis management authorities had been prepared for this kind of an event. Our research demonstrates that in a time of crisis, a collectively-shared communiqué is important for saving lives and helping victims. Crises, in the context of social research, are not just about crisis management, but about the phenomena produced by social structures, social relations and the media.

Sisällys

Tiivistelmä	3
Summary	4
1. SUOMEN PUNAISEN RISTIN KATASTROFIVIESTINTÄ.....	7
1.1 Tutkimuksen kohteet: Aasian tsunami, Jokelan ja Kauhajoen koulusurmat, Naantalin tulipalo ja Sellon joukkosurmat.....	11
1.2 Kriisi vai katastrofi?	14
1.3 Tutkimusraportin rakenne, tutkimuskysymykset, tutkijat ja rahoittaja	17
2. SPR:N JA ONNETTOMUUSJOURNALISMIN HISTORIAA	21
2.1 SPR:n tausta sotilaiden lääkintähuollossa	21
2.2 SPR ja kollektiivisen trauman työstäminen.....	22
2.3 Mediajulkisuus muuttaa SPR:n luonnetta 1960-luvulla	23
2.4 SPR:n painopiste siirtyy katastrofeihin 1980-luvulla	24
2.5 2000-luvulla verkon rooli on ollut katastrofeissa tärkeä.....	25
2.6 Kriisipsykologit alkavat toimia SPR:n mandaatilla	28
3. TSUNAMI MURROSKOHTANA.....	31
3.1 SPR:n rooli tsunamissa oli poikkeuksellinen.....	31
3.2 Keskusjohtoisessa mallissa uhri jää marginaaliin	32
3.3 Ministeriöiden yhteinen valmiuspäällikköorganisaatio johti kriisiä.....	34
3.4 SPR vastasi "kaikista avustustehtävistä" katastrofialueella	38
3.5 Viranomaisten yhteistyö Helsinki-Vantaan lentoasemalla.....	42
3.6 SPR:n tiedottaminen ja varainhankintakampanja tsunamissa	48
3.7 Johtopäätökset SPR:n roolista tsunamissa.....	53
4. SPR:N ORGANISOITUMINEN JA YHTEISTYÖ KOTIMAAN KRIISEISSÄ.....	55
4.1 Auttamisperiaate: Sokkona, yksi kerrallaan vai yhteistoiminta?	57
4.2 Yhteiskunnan varautuminen kriisiin	61
4.3 SPR ja kuntien varautuminen.....	62
4.4 Hälytys ja SPR:n kriisitoiminnan käynnistyminen	65
4.5 SPR:n organisoituminen ja toiminta kriisin tapahtumapaikalla	67
4.6 Kriisin johtoryhmät ja yhteistyö	75
4.7 Kriisipsykologit	78
4.8 Johtopäätökset - sokeassa toiminnassa taakka jää tilanteen heikoimmalle ..	86
5. SPR:N MEDIALISOITUMINEN	91
5.1 Kriisien medialisoituminen 2000-luvulla	91
5.2 SPR Jokelassa	93
5.3 SPR:n keskustuomiston tiedottajien toimet Kauhajoen, Naantalin ja Sellon kriisiviestinnässä	99

5.4	SPR Kauhajoella	100
5.5	SPR Naantalissa	105
5.6	SPR Sellossa	107
5.7	Yhteenvetoa SPR:n kriisiviestinnästä.....	109
5.8	Journalismi ja SPR:n yhteistyönstrategia	116
5.9	Humanitarismin medialisaatio	119
6.	SUOMEN PUNAISEN RISTIN ORGANISOITUMINEN	
	MEDIAYHTEISKUNNASSA	125
	Ratkaisun avaimia kriiseihin.....	127
	KIRJALLISUUS	133
	SPR:n lähteet	138
	Viranomaisten asiakirjat	139
	Media	140
	Lait ja Asetukset	140
	LIITTEET	141
	Liite 1. Laki Suomen Punaisesta Rististä.....	141
	Liite 2. Punainen Risti ja media - vapaaehtoisille suunnatut ohjeet.....	142
	Liite 3. Viisi ensimmäistä kriisiviestinnän päivää tsunamissa -	
	viranomaisten, median ja SPR:n toimet	144
	Liite 4. Hälytykset ja SPR:n toiminta kotimaisissa kriiseissä	148
	Liite 5. Kriisin uhrin. Analyysi Jokelan ja Kauhajoen	
	koulusurmien kriisijohtamisesta	152
	Liite 6. Naantalin tulipalo.....	161
	Liite 7. Jokelan koulusurmien media-aineisto II 8.11.2007–3.3.2008:	
	toimijat ja lähteet.....	162
	Liite 8. Kauhajoen koulusurmien media-aineisto II 24.9.–5.10.2008:	
	toimijat ja lähteet.....	164
	Liite 9. SPR:n verkkosivujen kävijämäärät ja kävijöiden reitit	
	Kauhajoen, Naantalin ja Sellon tapauksissa.....	166
	Liite 10. Kriisien johtokeskukset	167
	Liite 11. Teemahaastatteluiden analyysikehikko.....	168

1. SUOMEN PUNAISEN RISTIN KATASTROFIVIESTINTÄ

”Positiivinen julkisuus mediassa edistää Punaisen Ristin auttamistyötä.” (SPR.)

Tutkijat ovat osin toista mieltä. Julkisuus voi myös vääristää humanitaarista työtä. Brittiläiset mediatutkijat Simon Cottle ja David Nolan väittävät¹, että

”kansainväliset avustusjärjestöt tarvitsevat mediaa, sillä humanitaaristen kriisien vaatima välttämätön tuki mobilisoi julkisuuden kautta. Saadakseen median huomiota avustusjärjestöt rakentavat viestintästrategioita, jotka käytännössä vahingoittavat niiden tärkeintä tehtävää – humanitaarista työtä. Samalla historiallisesti muotoutunut universaali humanitaarisuuden etiikka sirpaloituu. Tämä syvä ristiriita vaarantaa sekä globaalin humanitaarisuuden käytännössä että idean siitä.” (Cottle & Nolan 2007, 836–864.)

Katsomme tässä tutkimuksessa Suomen Punaisen Ristin (SPR) toimintaa medialisoitumisen ja organisoitumisen näkökulmista akuuteissa kotimaisissa kriiseissä. Kaikki Suomen Punaisen Ristin toiminta tapahtuu mediayhteiskunnassa. SPR tunnetaan erityisen hyvin laajoista kansainvälisistä avustusoperaatioista, joihin kerätään valtakunnallisesti suuria summia rahaa. Näkyvyyttä lisää se, Suomen Punainen Risti on osa kenttäsaaralan kansainvälistä koordinaatiota. SPR on ollut aktiivisesti kehittämässä kenttäsaaralatoimintaa. Muun muassa Aasian tsunamissa ja Haitin maanjäristyksessä SPR oli toimittamassa kenttäsaaralaa katastrofialueelle. Kun SPR väittää mediaohjeissaan (SPR ja media 2010) positiivisen julkisuuden edistävän Punaisen Ristin auttamistyötä, unohtuu se, että medialogiikan noudattamisella on myös varjopuolensa. (Altheide & Snow 1979.)

SPR:n vähemmän näkyvä työ kotimaisissa kriiseissä ja kolmannen sektorin kriiseissä jää usein mediassa huomiotta, kun taas kansainvälinen katastrofiapu ja varainkeruu näyttävine kampanjoinen vie helposti huomion jatkuvilta ja vähemmän julkisuutta saavilta kotimaisilta kriiseiltä. SPR on keskeinen kolmannen sektorin toimija muun muassa ensiapukouluttajana sekä vapaaehtoisen pelastuspalvelun ja kriisipsykologien organisoijana kotimaisissa kriiseissä.

Tämä on ensimmäinen tutkimus, jossa SPR:n mandaattia kotimaisissa kriiseissä tutkitaan tiettyjen tapausten kautta. SPR:n toiminnassa erityishuomio kiinnittyy mediajulkisuuteen, kriisin organisointiin tapahtumapaikalla sekä psykososiaalisen jälkihoidon käynnistymiseen.

Kriisijohtamisen ja -viestinnän murroskohdaksi muodostuu Aasian hyökyaaltokatastrofi, tsunami, tapaninpäivänä 2004. Se oli maailmanlaajuisesti kautta aikain suurin luonnonkatastrofi, joka vaati lähes 300 000 ihmisen hengen. Merkittävä suomalainen ja kotimainen kriisi tsunamista tuli useastakin syystä, ei vähiten siksi, että

¹ *”NGOs need the media to bring public attention to humanitarian emergencies to mobilize support for vital assistance, but in order to attract the media spotlight they deploy communication strategies which practically detract from their principal remit of humanitarian provision and symbolically fragment the historically founded ethic of universal humanitarianism. This deepseated contradiction, as we shall see, imperils both the practice and idea of global humanitarianism.” (Cottle & Nolan 2007, 863–864.)*

katastrofialueella Thaimaassa oli matkatoimistojen tietojen mukaan 2 353 ja Sri Lankassa 630 valmismatkalaista. Omatoimimatkaillijoita Thaimaassa oli arvioiden mukaan kolme sataa ja Sri Lankassa sata. Tuhoalueilla pitkäaikaisesti asuvia oli vuoden 2004 lopussa alle 200 henkeä. (OTK 2005, 21–22.) Tsunamissa menehtyi 179 suomalaista, joista viisi jäi kateisiin. (Huhtala, Hakala, Laakso & Falck 2005; Huhtala & Hakala 2007, 74). SPR:lle tsunamin katastrofikeräys oli kaikkien aikojen suurin.

Tutkimme SPR:n mandaattia myös koulusurmissa, joissa oli paljon lapsia ja nuoria välittömän ja pitkäaikaisen henkisen tuen tarpeessa. Nämä olivat myös kriisejä kouluille työyhteisöinä sekä muille alueen paikallisyhteisöille. Lisäksi tutkimme tavanomaisempia suomalaisia kriisejä kuten Naantalin tulipaloo ja Sellon ampumistapausta, jotka olivat suuria paikallisia yhteisökriisejä. Tutkimuksemme perustuu empiirisiin aineistoihin ja teoreettisiin jäsennyksiin. Tuomme samalle foorumille eri toimijat: median, viranomaiset, muut organisaatiot sekä yksittäiset henkilöt. Näiden toimijoiden kautta voidaan tarkastella muun muassa sitä, miten kriisin organisoituminen tapahtuu ja miten kriisissä muodostuvat tai näkyväksi tulevat verkostot rakentuvat. (ks. Media & Viestintä 2/2009.)

Määrittelemme paikallisen, mutta tuhoisuutensa ja laajan vaikutusalueensa johdosta valtakunnalliseksi laajentuvan kriisin yhteisökriisiksi. Yhteisökriisi -nimitys viittaa myös siihen, että auttajaorganisaatioiden tulee näissä tapauksissa nähdä yhteisö yhdeksi kriisin uhriksi. Yhteisökriisi on vaativa myös tapahtumapaikan viranomaisille ja se voidaan määritellä äkilliseksi tapahtumaksi, joka ylittää paikallisyhteisön normaalin kapasiteetin vastata tapahtuneeseen (ks. Comfort, Ko & Zagorecki 2004, 298). Tästä johtuu SPR:n merkittävä rooli yhteisökriiseissä: sillä on resursseja ja osaamista tarjota paikallisviranomaisille tapahtumapäivänä ja sen jälkeen.

2000-lukua on kuvattu globaalina mediayhteiskuntana. Olemme siirtyneet kansallisvaltioiden ajasta globaaliin verkostoyhteiskuntaan (network society), jossa valta on ennen kaikkea viestinnän valtaa (Castells 1996; 2009). Valta ei lepää enää poliittisissa instituutioissa vaan virroissa, kulttuurissa, koodeissa ja verkostoissa (Castells 1996). Myös SPR on historiansa aikana muuttunut modernin kansallisvaltion palvelijasta globaaliksi verkostoyhteiskunnan toimijaksi.

Yhteiskunnan medialisoituminen tarkoittaa, että kaikki toimijat – yksilöt, yhteisöt, viranomaiset ja media – joutuvat ottamaan huomioon medialogiikan. Mediatutkijoiden mukaan medialisoituminen (mediatization) tarkoittaa ennen kaikkea keskuksen siirtymistä medialle, pois valtaa pitäviltä organisaatioilta (Sumiala & Hakala 2010; Krotz 2009; Lundby 2009c). Paikallinen tai kansallinen kriisi, kuten koulusurma, leviää verkon ja muun median ansiosta hetkessä globaaliksi mediatapahtumaksi. Tällaisessa verkostoyhteiskunnassa kuka tahansa poliisi, kunnanjohtaja, tiedottaja tai SPR:n vapaaehtoinen joutuu yhtäkkiä vastaamaan eri puolilta maailmaa tuleviin puheluihin suorassa lähetyksessä eri kielillä. Olemme aikaisemmin tutkineet tällaisia kriisejä paitsi kriisijohtamisen, organisoitumisen ja niissä tarvittavan nopean tiedonkulun näkökulmista, myös mediakatastrofeina ja yhteisöllisinä sururitualeina, joita medioituneet kriisit aina ovat (Sumiala 2009; Hakala 2009a; Sumiala & Tikka 2009; Pedak 2009a).

Suomen Punainen Risti on kiinnostava tutkimuksen kohde juuri medialisoitumisen näkökulmasta, sillä humanitaarisena avustusjärjestönä sen suhde mediaan on erityisen tärkeä. Avustusjärjestöt tarvitsevat mediajulkisuutta varainkeräykseen ja houkutelakseen toimintaansa lisää vapaaehtoisia. Ne edistävät globaalia humanitarismia, mutta ovat samalla riippuvaisia median toimintatavoista. Mediassa ja median kautta avustusjärjestöt saavat viestinsä tavoitteistaan, ihanteistaan ja vetoomuksistaan leviämään suuren yleisön tietoisuuteen. Journalismi voidaan nähdä siltana, jossa toisella puolella ovat avustusjärjestöt ja niiden tekemä työ ja toisella puolella yleisöt sekä mahdolliset lahjoittajat. (Cottle & Nolan 2007, 863.) Monet kansalais- ja avustusjärjestöt nousevat julkisuuteen juuri kriisien tai katastrofien kautta, koska kriisi tekee niiden työn journalistisesti kiinnostavaksi.

Länsimainen medialogiikka ohjaa onnettomuusraportointia: tuleeko tapahtumasta normaali uutinen, mediakatastrofi vai sivuutetaanko se täysin (CARMA 2006; Minear, Scott & Weiss 1996). Katastrofit voivat kuitenkin kiinnittää median huomion hetkeksi. Esimerkiksi Haitin täydellinen tuho häipyi mediauutisoinnista noin kuukaudessa. Tutkimusten mukaan visualisoituneessa mediakulttuurissa olennaista on saadaanko katastrofista median tarvitsemaa kuva-aineistoa (Sumiala & Hakala 2010; Minear ym. 1996). Kuvat onnettomuuksista leviävät hetkessä ympäri maailman, ja lähtevät kiertämään medialogiikan mukaisesti, kuten Jokelan ja Kauhajoen koulusurmat osoittivat (Sumiala 2009; Sumiala & Tikka 2009; Tikka 2009). Yhteiskunta on kuitenkin muuttumassa jokapäiväisen elämän tullessa yhä riippuvaisemmaksi medioidun kommunikaation eri muodoista. Matkapuhelimet, internet, sähköposti, nettiuutiset ja sosiaalisen median foorumit ovat tunkeutuneet kaikkialle. Medialisaatiolla kuvataan näitä yhteiskunnallisia ja kulttuurisia muutoksia ja medioidun kommunikaation roolia näissä muutoksissa (Sumiala 2009; Lundby 2009a). Myös kriisit ja katastrofit ovat medialisoituneet (ks. Cottle 2005; 2006; Lundby 2009b).

Medialisoituvassa maailmassa avustusjärjestöjen ja median suhde on muuttumassa. Medialisaation myötä avustusjärjestöt kohtaavat monimutkaistuvan mediaympäristön, joka muuttuu yhä globaalimmaksi ja kilpailuhenkiseksi teknologisen kehityksen ja digitalisoitumisen myötä. Tämä kehitys vaikuttaa myös avustusjärjestöihin. (Cottle & Nolan 2007, 863.) Median toimintatapoja on jouduttu ottamaan kaikissa modernin yhteiskunnan kriiseissä huomioon (Nordström 1996; Raittila & Koljonen 2009).

SPR:n mediastrategiasta nousee ajatus avustusjärjestöjen ja toimittajien kiinteämmästä yhteistyöstä. Poliittisen viestinnän tutkimuksessa tämä toimintatapa on osoittautunut ongelmalliseksi (Davis 2007). Toimittajan työ perustuu länsimaiseen sananvapausajatteluun ja journalismin itsenäisyyteen. Haitin kaltainen yhteistyö, jossa toimittajat ja kuvaajat menivät samalla SPR:n avustuslennolla, kulkivat yhdessä SPR:n tiedottajan kanssa autettavien luona ja seurasivat kenttäsaaraalan pystyttämistä, voi näyttäytyä myös SPR:n pr-kampanjalta eikä kriittiseltä journalismilta. Journalismin ideaan kuuluu, että se näyttää olevan muista instituutioista riippumatonta. Kriisiorganisaatioiden toimittajalle osoittamat julkiset kiitokset voivat tuntua journalismin kannalta kuoleman syleilyltä.

SPR on kiinnostava tutkimuksen kohde myös organisoitumisen näkökulmasta, sillä taloudellisen niukkuuden oloissa kolmas sektori on houkutteleva yhteistyökumppani



valtiolle ja kunnille. Äkillisissä kriisitilanteissa kuntien omat resurssit eivät riitä, vaan tarvitaan osaavia ja koulutettuja ihmisiä apuun. Viimeaikaiset suuret kotimaiset kriisit osoittavat kuitenkin, että SPR tarjoaa yhä enemmän myös kriisikonsultaatiota tapahtumakunnan viranomaisille. Tämä saattaa hämärtää kriisin johtosuhteita. Viranomaiset eivät voi kerätä erikseen rahaa kriiseihin kansalaisilta, vaan ne on rahoitettava budjettivaroista. Myyrmannin kohdalla Vantaan kaupunki ehti aloittaa keräyksen, mutta se jouduttiin kanavoimaan lainmukaisesti SPR:n kautta. Kysymys maksajasta nousee heti kriisin alussa esiin.

Viranomaisilla on lakisääteinen velvollisuus varautua ja toimia normaaliolojen poikkeustilanteissa. SPR:n valmiussuunnitteluun tarkoitettujen ohjeiden (SPR, VS 2004, 11²) mukaan SPR toimii tässä heidän apunaan. SPR:n ohjeiden mukaan osastojen tehtävä paikallisissa onnettomuuksissa ja normaaliolojen häiriötilanteissa on auttaa viranomaisia. Piirin tehtävänä on koordinoita ja tukea osastoja omalla alueellaan. SPR:n piiri koordinoi myös 50 organisaatiosta muodostunutta Vapaaehtoista pelastuspalvelua, Vapepaa³, ja pitää yhteyttä muihin toimijoihin, kuten kunnan viranomaisiin ja seurakuntiin. Mikäli on kyseessä erityisen laajavaikutteinen onnettomuus, voidaan SPR:n toiminnan yleisjohto siirtää piiristä keskustoimistoon. Keskustoimisto koordinoi valtakunnallista Vapepaa ja pitää yhteyttä muun muassa ministeriöihin. (SPR, VS 2004, 9–11.)

SPR:n toimintatapa ei kuitenkaan valmiussuunnitteluun tarkoitettujen ohjeiden mukaan ole paikallisissa ja alueellisissa kriiseissä valtakunnallisesti yhtenäinen:

”Valmiussuunnitelmassa määrittelette minkä tyyppisissä tilanteissa osastonne on valmis auttamaan. Tilanteista ja niissä toimimisesta sovitaan etukäteen viranomaisen kanssa. Voitte antaa lupauksia vain siitä toiminnasta, johon osastolla on resursseja vastata.” (SPR, VS 2004.)

Äkillisten kriisien vaikutukset uhreihin, omaisiin ja tapahtuman yhteisöihin ovat tuhoisia. Joukkotrauman välittömän ensiavun ja varhaisen kriisi-intervention periaatteet pitävät sisällään laaja-alaisen yhteisön tuen ja neuvonnan sekä myös kliinisen arvioinnin. Tutkimuksissa nousseiden periaatteiden mukaan akuutin kriisin intensiivisten interventioiden tulee 1) edistää ja palauttaa turvallisuuden tunnetta, 2) edistää rauhoittumista, 3) edistää tunnetta minän ja yhteisön pysyvyydestä, 4) edistää yhteenkuuluvaisuutta ja 5) edistää toivoa. (Poijula 2009, 116.) Näiden periaatteiden mukaisesti viime vuosina kriiseistä toipumisessa on korostettu, että elämää kantaa arki. Arjen rytmiin ja sen antamaan tukeen pyritään pääsemään mahdollisimman pian. Käytäntö on osoittanut, että tapahtuneen kanssa on opittava elämään eikä sitä voi nopeasti, jos koskaan ohittaa. Tapahtuneessa menehtyneiden omaiset tarvitsevat tukea pitkään. Myös loukkaantuneille ja heidän perheilleen on tarjottu pitkäaikaista

2 Viittaamme tässä tutkimusraportissa myös muihin kuin tutkimus- ja kirjallisuuslähteisiin tekstinsisäisinä viitteinä.

3 Vapaaehtoinen pelastuspalvelu eli Vapepa on lähes 50 kansalaisjärjestön yhteenliittymä, jonka hälytysryhmät toimivat viranomaisten ja muiden avuntarvitsijoiden apuna kaikkina vuoden ja vuorokauden aikoina. Viranomaiset pyytävät vapaaehtoisen pelastuspalvelun hälytysryhmiä avukseen esimerkiksi etsintöihin ja onnettomuuksien jälkeisiin huoltotehtäviin: järjestämään hätämajoitusta, vaatetusta, neuvontaa ja henkistä tukea. Hälytysryhmien vapaaehtoiset koulutetaan tehtäviinsä. Hälytysjärjestelmään on ilmoittautunut 1 200 hälytysryhmää, joissa on noin 20 000 tehtäviinsä koulutettua vapaaehtoista. Suomen Punaisella Ristillä on 380 hälytysryhmää, jotka osallistuvat ensiaputehtäviin onnettomuustilanteissa. (SPR:n kotisivut www.redcross.fi, luettu 14.6.2010)

apua. Traaginen tapahtuma muuttaa myös yhteisöä pysyvästi, sillä tapahtunut antaa sille leimansa, josta on vaikeaa, jollei mahdollonta päästä eroon. Siksi puhumme erityisesti yhteisökriiseistä, jossa ennen kaikkea on hoidettava ja tuettava koko yhteisöä selviytymään kriisistä. Painottamalla vain yksilöpsykologisia hoitomenetelmiä saatetaan yhteisökriisistä tehdä vain yksittäisten uhrien ongelma.

Media unohtaa kriisiuutisen nopeasti. Aluksi uutinen on pääuutisissa ja ajankohtaisohjelmissa. Tämä osoittaa, että asia on tärkeä yhteiskunnallisesti. Muutamassa päivässä, viimeistään kahdessa viikossa yhtäjaksoinen uutisointi lakkaa. Asia nousee esille aina silloin tällöin yksittäisten ihmisen kertomuksina. Ei enää uutissivuilla, vaan liitteissä ja viihdejournalismissa. Yhteiskunnallinen keskustelu siirtyy vaatimuksiin lainsäädännön uudistuksista ja rahoituksen suuntaamisesta ennalta ehkäiseviin toimenpiteisiin, kuten kävi koulusurmien yhteydessä. Talouslama leikkasi pian puheet niistäkin. Yhteisökriisi jäi yhteiskunnalta ratkaisematta.

SPR on ollut keskeinen toimija katastrofeissa 1980 -luvulta lähtien, jolloin painopistettä SPR:n toiminnassa siirrettiin yksittäisten ihmisten auttamisesta ja sairaalatoiminnasta selkeämmin katastrofityöhön (Hytönen 2002). Pohdimme, miten SPR toimii yhteisökriiseissä auttajana.

Kriisien ja katastrofien tutkimus sosiologisesta näkökulmasta on voimistunut 2000-luvulla (ks. mm. Rodríguez, Quarantelli & Dynes 2007). Perinteiset kriisijohtamisen teorit lähtevät usein keskusjohtoisista malleista, joissa organisaatioiden johto on asetettu keskiöön ja apua tarvitsevat uhrin ympärillä. Me asetamme tässä tutkimuksessa apua tarvitsevan uhrin keskiöön ja katsomme millaista apua ja tietoa hän tarvitsee kriisin akuutissa vaiheessa ja mitä tukea hän saa Suomen Punaiselta Ristiltä.

1.1 Tutkimuksen kohteet: Aasian tsunami, Jokelan ja Kauhajoen koulusurmat, Naantalin tulipalo ja Sellon joukkosurmat

Tsunami 26.12.2004 klo 4.30: n. 286 000 uhria, joista 179 suomalaista⁴

Intian valtamerellä kehittyneen tsunamin johdosta lähes 300 000 ihmistä kuoli yhdessä historian suurimmista luonnonkatastrofeista. Myös tuhansia länsimaisia turisteja kuoli erityisesti Thaimaassa, joka on suosittu matkailukohde. Katastrofialueelta evakuoitiin 3 400 suomalaista. Suomalaisia kuoli yksi Sri Lankassa ja Thaimaassa yhteensä 178. Suomen Punainen Ristin 45 avustustyöntekijää osallistui pääasiassa Thaimaassa suomalaisten etsintään, hoitoon ja kuljettamiseen takaisin kotimaahan. Vaateapua annettiin 500 suomalaiselle. Suomessa tsunamin uhreja oli enemmän kuin missään rauhanaikaisessa tapahtumassa sitten 1800-luvun nälkävuosien. Valtioneuvosto kutsui matkatoimistot, Finnairin, SPR:n ja kirkon kriisin strategiseen johtoon. SPR:lle annettiin valtuus toimia katastrofialueella evakuoinnin ja katastrofiavun organisoijana. Valtio maksoi 10,5 miljoonaa euroa vuosina 2004–2005 evakuointikustannuksina. Helsingin ja Uudenmaan Sairaanhoidopiirille (HUS) ambulanssilennon

⁴ Kivikuru & Nord (2009) After the Tsunami. Crisis Communication in Finland and Sweden. Göteborg: Nordicom. Eri tutkimusraporteissa luku menehtyneistä vaihtelee 250 000 - 300 000 välillä riippuen laskentajankohdasta. Suomalaiset luvut perustuvat Onnettomuustutkintakeskuksen selvityksiin (OTK 2005).



kokonaiskustannukset olivat 92 607 euroa, mistä henkilökustannusten osuus oli noin 55 000 euroa. Muut operatiivista HUS:lle aiheutuneet ylimääräiset kustannukset olivat noin 252 233 euroa. SPR:n keräyskampanja tuotti enemmän kuin missään muussa kriisissä, yhteensä 26,7 miljoonaa euroa. Lisäksi SPR sai ulkoasiainministeriöltä tukea 4,5 miljoonaa euroa ja sisäasiainministeriöltä 0,2 miljoonaa euroa. Media tuki SPR:n kampanjaa antamalla runsaasti ilmaista tilaa mainoksille. Yhteensä 31,4 miljoonan keräyssummasta kotimaan vertaistukeen SPR käytti 1,4 miljoonaa euroa. SPR:n organisoimiin vertaistuketilaisuuksiin osallistui 320 omaista, jotka olivat menettäneet yhteensä 123 läheistä. Neljäsosa tilaisuuksiin osallistuneista oli lapsia. Neljänä viikonloppuna hotelleissa eri puolilla Suomea järjestetyissä tapahtumissa omaiset saivat tukea surutyöhönsä ja toipumiseensa toisiltaan ja Punaisen Ristin psykologien valmiusryhmältä, joita oli vetäjinä tilaisuuksissa 23 eri henkilöä. SPR:n osalta kotimaan tsunamityö oli suoritettu loppuun vuoden 2007 maaliskuussa. Avustustyöhön kotimaassa, Sri Lankassa, Indonesiassa ja Thaimaassa on käytetty yhteensä 27,5 miljoonaa euroa vuoden 2009 loppuun mennessä. Avustustyö tsunamialueilla jatkuu vielä vuosina 2010–2011, jolloin kaikki Suomen Punaisen Ristin lahjoitusvarat on budjetoitu käytettäväksi. (Ks. liite 3.)

Jokelan koulusurmat⁵ 7.11.2007 klo 11.42: 9 kuollutta uhria

18-vuotias miespuolinen abiturientti ampui koulussaan kolme naista, rehtorin, terveydenhoitajan ja yhden aikuisopiskelijan sekä viisi koulun lukiolaista, 16–18-vuotiasta poikaa ja lopuksi itsensä. Koulussa oli lähes 500 oppilasta, 13–18-vuotiaita sekä noin 50 henkilökuntaan kuuluvaa. Uhrin surmattiin eri puolille koulua ja rehtori koulun ulkopuolelle. Kymmenet oppilaat näkivät surmattuja tai surmatöitä. Ampuja suunnitteli ja toteutti internetissä laajan koulusurmia koskevan ”tietopakettin”, jossa hän manifestoi vihaviestiään juuri ennen tekoaan. Kahdeksan uhria surmattiin neljään eri paikkaan. Kymmeniä tai jopa yli sata silminnäkijää todisti KRP:n raportissa nähneensä joko ampumista tai maassa makaavan uhrin. Koulun oppilaiden keski-ikä oli 15 vuotta. Oppilaat pakenivat koulusta juosten, ambulansseilla ja SPR:n bussilla läheiselle kirkolle muodostuneeseen ”kriisikeskukseen”, jossa SPR:n vapaaehtoiset olivat kunnan ja seurakunnan työntekijöiden ohella lähes ensimmäisiä auttajia. Osa oppilasta ja henkilökunnasta oli lukituissa tiloissa yli 3 tuntia. Ampuja löydettiin tajuttomana 2 tuntia poliisin saapumisesta. Paikalle saapui vajaan puolessa tunnissa ensimmäiset median toimittajat ja kuvaajat. Jokela sijaitsee noin 45 minuutin ajomatkan päässä Helsingin keskustasta. Kaikkiaan tapahtumapaikalla oli ensimmäisen päivän aikana noin 100 poliisia, ja saman verran toimittajia ja kuvaajia. Jokelan kirkolla ja nuorisotalo Monarilla toimi yhteensä noin 130 SPR:n, kirkon henkisen huollon ja muiden organisaatioiden vapaaehtoisia auttajia. Poliisi perusti johtokeskuksensa 13 kilometrin päähän Järvenpäähen ja piti yhden tiedotustilaisuuden ensimmäisenä päivänä Tuusulan hallinnollisessa keskustassa Hyrylässä 25 kilometrin

5 Käytämme tässä tutkimuksessa nimitystä koulusurmat, jolla viittaamme kansainväliseen ilmiöön (school shootings) tämäntyyppisestä yhteisöön kohdistuvasta rikoksesta. Kysymyksessä ei ole suuronnettomuus, vaan KRP tutki tapauksia murhina ja törkeinä tuhotöinä. Viranomaisten tutkintalautakunnan perustamista varten jouduttiin säätämään koulusurmien tutkimista varten uusi laki (L104/2008; KRP 2009, 2008; OM 2009; OM 2010.)

päässä Jokelasta. Ensimmäisenä päivänä SPR:n psykologit toimivat keskustuimistolla, jonne avattiin myös kriisipuhelin. Seuraavana päivänä ennen puolta päivää osa SPR:n psykologeista saapui Jokelaan, jossa he alkoivat organisoida ensiksi opettajien ja sitten oppilaiden jälkihoitoa. Opettajille ja oppilaille psykologit järjestivät jälkipuintitilaisuuksia tapahtuman jälkeisenä viikkona. (Ks. liite 4.)

Kauhajoen koulusurmat 23.9.2008 klo 10.42: 11 kuollutta uhria

Vain kymmenen kuukautta Jokelan koulusurmista Seinäjoen ammattikorkeakouluun kuuluvassa Kauhajoen yksikössä 23-vuotias miesopiskelija ampui tenttitilaisuuteen kokoontuneen luokkansa miespuolisen opettajan sekä oppilaista kahdeksan nuorta naista ja yhden miehen, sytytti koulun tuleen ja ampui lopuksi itsensä. Koulussa oli 230 opiskelijaa, valtaosa 20–30-vuotiaita ja noin 40 henkilökuntaan kuuluvaa. Tapahtumapaikan läheisyydessä oleskeli teon aikana yhtenä 26 mahdollista teon silminnäkijää. Teon todistivat myös kolme tapahtumaluokassa eloon jäänyttä. Koulu evakuoitiin läheiselle kauppaoppilaitokselle. Poliisi perusti johtokeskuksensa viereiselle poliisiasemalle, ja piti ensimmäisen tiedotustilaisuuden siellä jo tunnin kuluttua. Poliisi johti julkisuudessa ja yhteistyössä paikallisten toimijoiden kanssa kriisiä tiedotustilaisuuksien avulla, joihin osallistuivat kaupungin, koulun, SPR:n ja kirkon vastuunkantajat. Ensimmäiset median toimittajat ja kuvaajat ehtivät Helsingistä paikalle neljän tunnin kuluttua helikopterilla ja autoilla. Kauhajoen ilmatila suljettiin mahdollisia sairaskuljetuksia varten. Myös median ilmakuvaukset estettiin. Poliisi eristi koulun ja evakuointipaikan toimittajilta. Puolustusvoimat antoivat tukea koulun vartiointiin. SPR:n rooli Kauhajoella oli keskeinen, koska se käytännössä käynnisti nuoriin kohdistettavan psykososiaalisen tuen. SPR auttoi kriisin johdossa ja valmiuspäällikkö osallistui kiinteästi uhrien ja omaisten tukitoimintojen johtoelimen toimintaan ja kriisipsykologit antoivat kriisijohdolle konsulttiapua. (Ks. liite 4.)

Naantali 9.–10.10.2009 klo 23.30: 5 kuollutta uhria

Lokakuun 9. ja 10. välisenä yönä, myöhään perjantai-iltana syttyi Naantalissa yksikerroksisessa omakotitalossa räjähdysmäinen tulipalo, jossa viisi nuorta kuoli liekkeihin. Hätäkeskus sai ilmoituksen tulipalosta perjantaina kello 23:42 ohikulkijalta. Yhdeksästä pelastuneesta kaikki loukkaantuivat, yksi vakavasti. Naantalin tulipalossa kuoli neljä poikaa ja yksi tyttö, 15–18-vuotiaita. Kriisin jälkihoito jakautui usean kunnan tehtäväksi, sillä menehtyneistä kolme oli kotoisin Naantalista, yksi Turusta ja yksi Raisiosta. Palaneen talon omisti kuusihenkinen perhe, ja yksi kuolleista oli perheen jäsen. SPR:n henkisen tuen vapaaehtoiset päivystivät lauantaina ja sunnuntaina Naantalin seurakuntakeskuksessa yhteistyössä viranomaisten ja seurakunnan kanssa. Lisäksi Punaisen Ristin vapaaehtoiset päivystivät Naantalin nuorisotalolla ja partioivat illalla nuorten parissa Naantalin kaduilla. Naantalin kirkossa järjestettiin jumalanpalvelus lauantaina, jonka jälkeen Punaisen Ristin kriisiryhmän psykologit olivat paikalla tukemassa tulipalo-onnettomuudesta järkyttyneitä. SPR avasi henkisen tuen auttavan puhelimen (kriisipuhelimen), joka oli tarkoitettu alueelliseksi ja se oli

avoinna lauantaina klo 12:00–24:00 sekä sunnuntaina 08:00–22:00. Puhelimeen tuli suhteellisen vähän soittoja. (Liite 4.)

Kauppakeskus Sellon Prisman työpaikkasurmat⁶ Espoon Leppävaarassa 31.12.2009 klo 10.05: 6 kuollutta uhria

Vuoden 2009 viimeisenä päivänä 43-vuotias mies, 20 vuotta Suomessa asunut Kosovon albaani, tappoi entisen 42-vuotiaan naisystävänsä tämän asuntoon, meni sen jälkeen naisen työpaikalle kauppakeskus Sellon Prismaan ja surmasi naisen neljä työtoveria, kolme miestä ja yhden naisen. Lopuksi ampuja surmasi itsensä asunnollaan. Ampuja meni sisälle Prisman toiseen kerrokseen kello 10:05 ja ampui 40- ja 34-vuotiaat miestyöntekijät, ja sen jälkeen vielä 45-vuotiaan naisen ja 27-vuotiaan miehen. Ammuskelu kesti yhteensä kuusi minuuttia ja sillä oli lukuisia silminnäkijöitä. Tekijä ampui Prismassa yhteensä kymmenen laukausta, kolme ensimmäisessä kerroksessa ja seitsemän toisessa kerroksessa. Prisman johtajan arvion mukaan Prismassa oli tapahtumahetkellä noin 300 asiakasta ja noin 80 Prisman työntekijää. Sello on Suomen toiseksi suurin kauppakeskus, jossa on yli 170 liikettä. Ampuessaan asiakkaita ja työntekijöitä lähes täynnä olleessa Prisman tavaratalossa, tekijä aiheutti useille ihmisille vakavan hengen ja terveyden vaaran. Surmatöiden päätteeksi tekijä poistui kirjaston kautta ulos kauppakeskuksesta, ajoi asuntoonsa, josta poliisi löysi hänet kuolleena. Surmatut ja surmaaja työskentelivät saman työnantajan eli HOK-Elannon palveluksessa. Leppävaaran juna-asema suljettiin useiksi tunneiksi. SPR:n vapaaehtoiset auttoivat Sellon tapahtumissa. SPR avasi henkisen tuen puhelimen uudenvuoden yöksi, 31.12.2009 klo 14:45–1.1.2010 klo 18. HOK-Elanto kutsui SPR:n kriisipsykologit antamaan Prisman työntekijöille henkistä kriisiapua. (Liite 4.)

1.2 Kriisi vai katastrofi?

Kriisi-sanalla on tarkoitettu kohtalokasta häiriötä, äkillistä muutosta tai ratkaisevaa käännettä. Kielitoimiston sanakirja (2007) määrittelee kriisin ”*kärjistynyt, vaarallinen tilanne, käänne(kohta), murros*”. Kiinassa kriisi tarkoittaa uhkaa tai mahdollisuutta. Kreikan kielen ”krisis” sitä vastoin tarkoittaa ratkaisua. (Perry 2007; Forsberg, Pursiainen, Lintonen & Visuri 2003; Huhtala & Hakala 2007.) Kriisiin sisältyy käännekohdan mahdollisuus Aristoteleen katharsis-käsitteen tavoin. Siihen, muodostuuko kriisistä sen kokeneille ihmisille katastrofi vai jollakin tavalla puhdistava kokemus tai selviytymistarina, vaikuttaa olennaisesti se, millä tavoin he kokevat saavansa tukea ja ymmärtämystä hädässään. Kaikki kriisit eivät kuitenkaan uhkaa ihmishenkiä tai terveyttä, mutta ne voivat muuten aiheuttaa levottomuutta ja turvattomuutta. Tällaisia kriisejä ovat tyypillisesti poliittiset, uskonnolliset ja erilaisiin etnisiin konflikteihin liittyvät kriisit, jotka eivät välttämättä kohdistu koko väestöön vaan vain osaan siitä.

⁶ Tapahtumatiedot on tarkistettu viranomaisilta saaduista dokumenteista, SPR:n ja poliisin tiedotteista sekä luotettavista medialähteistä.

Yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa on aina kysyttävä: kenen näkökulmasta asiaa katsotaan. Kriisin määrittelyssä olennaista on aina konteksti eli yhteiskunta, organisaatio ja toimijat, joiden näkökulmasta sanaa määritellään. Se, mikä tavalliselle kansalaiselle on kriisitilanne, on poliisille normaali jokapäiväinen tehtävä. Myös SPR on suhteessa kriisin erityisjärjestö. Käsitys kriisistä ja kriisiviestinnästä määritellään SPR:n valmiussuunnitteluun tarkoitetuissa ohjeissa (SPR, VS 2004) uhkaksi organisaatiota itseään kohtaan. SPR:n näkökulmasta kriisiviestintää vaativa tilanne voisi olla esimerkiksi sellainen, missä sen oma maine on uhattuna. Lisäksi kriisi seuraa tilannetta, jossa suuri määrä SPR:n avustustoiminnassa mukana olevia menettää henkensä. Kriisiviestintä tarkoittaa SPR:ssä ”viestintää järjestön sisäisestä kriisistä tai vaikeasta tilanteesta”. SPR:ssä kriisiviestintä ymmärretään sisäisestä näkökulmasta oman organisaation kriisiin liittyvänä viestintänä. Tässä tutkimme kuitenkin yhteiskunnallisia kriisejä, joissa SPR on yksi toimijoista. Emme tutki Punaista Ristiä sinänsä, vaan SPR:n mandaattia yhteiskunnallisissa kriisissä. Siksi käytämme myös SPR:n yhteydessä sanaa kriisi. Valtion ja yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamisstrategian mukaan

”[E]rityyppisten kriisitilanteiden yhteydessä onkin välttämätöntä tunnistaa, mitkä vapaaehtoisjärjestöt liittyvät tapahtuneen seurausten hallintaan ja on siten tarpeellista kutsua mukaan sovittamaan yhteen tarvittavia toimenpiteitä. Yhteistoiminnan on ulotuttava myös varautumiseen ja harjoitteluun.” (VN/ Yetts 2006.)

Kriisejä on tutkittu paljon niiden hallinnan (management) ja johtamisen näkökulmasta (mm. Burnett 1998; Pearson & Clair 1998; Marra 1998; Taylor & Perry 2005; Craig, Olaniran, Scholl & Williams 2006; Coombs 2007; Forsberg & Pursiainen 2003; Huhtala & Hakala 2007; Seeck, Lavento & Hakala 2008). Aiempi kriisitutkimus lähestyy aihetta usein joko yritysmaailman näkökulmasta (yrityskriisit, joissa uhkana taloudellinen tappio), poliittisesta näkökulmasta (turvallisuuspoliittiset jännitystilat) tai kansainvälisten sekä kansallisten kriisijärjestöjen näkökulmasta (avunanto ja organisoiminen kriisikentällä). Pearson ja Clair (1998, 59) toteavat kriisinhallinnan tutkimuksen kärsivän näkökulmien integraation puutteesta. Heidän mukaansa yhteyden puuttuminen eri tutkimusten välillä on pitänyt organisatoristen kriisien tutkimuksen johtamisteorioita koskevan tutkimuksen periferiassa. Ratkaisuna integraation puutteeseen he ehdottavat monitieteellistä lähestymistapaa kriiseihin, joka huomioi koko kriisinhallinnan prosessin. (Pearson & Clair, 1998.) Kriisiorganisaation näkökulmasta näitä prosessimalleja voidaan käyttää analyysin välineenä, mutta kriisitilanne on aina luovaa strategista toimintaa ja ratkaisua. Kriisissä luodaan yhteyksiä eri osapuolten välille ja pidetään yllä yhteyttä. Siksi tiedonkulku, kriisiviestintä ja mediajulkisuus ovat kiinteä osa kriisijohtamista nykyisessä mediayhteiskunnassa.

Kriisitutkimus yhteiskuntatieteellisestä näkökulmasta on korostunut 1900-luvun viimeisenä vuosikymmenenä. Joudumme kysymään, mistä erilaiset terroriteot, ympäristökatastrofit ja luonnonmullistusten aiheuttamat katastrofit ihmisille kertovat? Erityisesti syyskuun 11. iskut vuonna 2001 World Trade Centerin torneihin, käänisivät

kriisitutkimuksen näkökulman keskusjohtoista malleista monitieteiseksi yhteiskunta-analyseiksi.

Yhdysvaltalaisen Delawaren yliopiston kriiseihin erikoistuneet sosiologit Havidán Rodriguez, Enrico L. Quarantelli ja Russell R. Dynes (2007) kokosivat kriisijohtamisen teorioita ja analyysyjä perusteokseensa *Handbook of Disaster Research*. Heidän mukaansa hallituksilla on tarve pitää kriisimäärittelyn mandaatti itsellään⁷. Kriisi liitetään usein poikkeusoloihin myös Suomessa (L1083/1991). Useimpien kuntien valmiussuunnitelmat (L1080/1991) liittyivät ennen Jokelan koulusurmia ja Nokian vesikriisiä vain poikkeusoloihin. Kuntien ohjeita normaaliolojen häiriö- ja kriisitilanteisiin alettiin valmistella vasta näiden kriisien jälkeen (VNK 2008; VNK 2009).

Kriisit on totuttu jaottelemaan sotiilaalisiin ja siviilikriiseihin. Uhrin näkökulmasta ei ole kovin suurta eroa, onko ihmishenkiä menetetty ”siviili-iskussa” vai sotiilaallisessa iskussa. Molemmissa tarvitaan nopeaa pelastustoimintaa ja tiedonkulkua, jotta vielä suuremmilta henkisiltä ja fyysisiltä menetyksiltä vältytään. Avustusjärjestöt, kuten SPR, toimivat puolueettomina uhrien auttajina näissä kriiseissä. Siksi jaottelu sotiilaalisiin ja siviilikriiseihin saattaa jopa haitata humanitaarista työtä. Akuuttien kriisien johtajilla (emergency managers) kullakin erikseen voi olla tarve määrittellä kriisi omasta näkökulmastaan. Tämä vaikeuttaa tilannekuvan rakentamista ja kriisin johtamista. Kukin muodostaa oman johtokeskuksensa ja yhteistä tilannetietoa kokoava ja informaatiota jakava tukikeskus puuttuu.

’Katastrofi’ on Kielitoimiston sanakirjan (2007) mukaan ”*tuhoisa tapahtuma, (suur)onnettomuus, romahdus, tuho*”. Koska SPR on määritellyt kriisin organisaation sisäiseksi tilanteeksi, katastrofi ymmärretään organisaation ulkoiseksi tapahtumaksi tai onnettomuudeksi. Katastrofilla tarkoitetaan SPR:ssä

”suurta onnettomuutta, mullistusta tai romahdusta. Katastrofissa olemassa olevat resurssit ovat liian pienet onnettomuuden laajuuteen nähden” (SPR, VS 2004).

Tällaisia katastrofeja ovat olleet esimerkiksi Konginkankaan liikenneonnettomuus, koulusurmat sekä Naantalin tulipalo. Katastrofiviestintä on SPR:n ohjeiden mukaan ”*viestintää, jossa kerrotaan onnettomuuksista tai katastrofeista*”. Työnjako onnettomuustilanteen viestinnässä on selvä:

”Viranomaiset vastaavat onnettomuustilanteen viestinnästä. He kertovat onnettomuuden syistä, mahdollisten uhrien määrästä sekä viranomaisten pelastustoimista. Me kerromme miten Punainen Risti auttaa. Kerromme myös, miten ihmiset voivat auttaa itseään.” (SPR, VS 2004.)

SPR:n katastrofiviestintä keskittyy perinteiseen organisaatioviestintään. Se sisältää tiedotteet, mediahaastattelut ja -lausunnot, esitteet, raportit, verkkosivut ja muut viestinnän tuotteet. Tämän viestinnän tavoitteena on viime kädessä varainhankinta ja SPR:n katastrofirahaston kautta auttaminen. YK määrittelee katastrofin tilanteeksi, joka aiheuttaa menetyksiä, jotka ylittävät yhteiskunnan selviytymiskyvyn. Valtion kriisijohtamismallin mukaan:

⁷ Näin on myös Suomessa. (ks. VN, Yetts 2006). Suomen huoltovarmuussanastossa ’kriisi’ on ”vakava poikkeusolotilanne, joka vaatii erityistoimenpiteitä” (<http://www.huoltovarmuus.fi/sanasto/>).

”[K]ansakunnan henkistä kriisinkestävyttä ylläpidetään sosiaalisen eheyden, viestinnän, opetuksen, kulttuuri-identiteetin ja kulttuuriomaisuuden suojelun, hengellisen toiminnan, maanpuolustustahdon sekä kriisinkestävyttä vahvistavan kansalaistoiminnan avulla.” (VN, Yetts 2006.)

Näitä tehtäviä myös kansalaisjärjestöt hoitavat.

Yhteiskuntatieteellisenä ilmiönä kriisin *”olosuhteet, luonteet ja seuraukset ovat kriisejä erottavia tekijöitä”* (Quarantelli 2005). Tsunamin tapauksessa Indonesiassa Acehin maakunnan rannikot ja muun muassa pohjoismaisten turistien suosima lomakohde Thaimaan Khao Lak ja monet muut rannikot Intian valtameren ympärillä muuttuivat yhdessä hetkessä kuin taistelutantereen jälkeiseksi kaokseksi. Ihmiset yrittivät pelastautua vesimassoissa tarrautumalla palmuihin, rakennuksen palasiin tai mihin vain. Tsunami oli inhimillinen katastrofi paitsi menehtyneille tuhansille turisteille ja heidän omaisilleen, myös sadoille tuhansille alueen kalastajille ja rannikkokyläen asukkaille Kaakkois-Aasiasta aina Somalian rannikolle. Quarantellin ajatusta noudattaen tämäntyyppisiä kriisejä tulee analysoida niiden olosuhteiden, luonteiden ja seurausten näkökulmista. Länsimaiselle turistille on luonteenomaista lomamatkalle ottaa kamerat mukaan. Niinpä mediatilat ja internet täyttyivät tsunamikatastrofin kuvista. Media rakentaa kuvista, tarinoista ja tapahtumista oman mediakatastrofinsa (Hakala 2009a; Sumiala 2009). Mutta yhteiskunnille ja ihmisille katastrofilla on vakavat seurauksensa. Se on kriisi, joka on ratkaistava. Siksi katastrofin lisäksi on puhuttava myös kriisistä: *katastrofi on aiheuttanut kriisin uhreille ja heidän omaisilleen sekä koko yhteisölle ja kokonaiselle yhteiskunnalle*. SPR on ratkaisemassa uhrien kokemaa kriisiä. Kriisi määrittyy siis tässä tutkimuksessa ennen kaikkea apua tarvitsevan, ei organisaation, näkökulmasta.

Se mikä on yhteiskunnalle kriisi, ei silti välttämättä tarkoita kriisiä toimivien organisaatioiden, kuten SPR:n näkökulmasta, vaan normaalia vaativampaa ensiapu- tai onnettomuustilannetta. SPR:n toiminnassa kriisi-sanaa kuitenkin käytetään toistuvasti muun muassa kriisipuhelimen ja kriisipsykologien toiminnan yhteyksissä. Käsitteellistä sekaannusta on paljon. Pyrimme tässä tutkimuksessa avaamaan joitakin näkökulmia katastrofeihin, kriiseihin, kriisijohtamiseen ja -viestintään nykyisessä mediayhteiskunnassa.

1.3 Tutkimusraportin rakenne, tutkimuskysymykset, tutkijat ja rahoittaja

Tarkastelemme tässä raportissa SPR:n julkisuutta ja organisoitumista kotimaisissa kriiseissä. Tutkimme tapauksina kriisejä, joissa SPR:llä oletetaan olevan selkeä rooli kriisin akuutin vaiheen psykososiaalisessa tuessa sekä mahdollisesti jälkihoidossa yhteistyössä kunnallisten ja muiden viranomaisten kanssa. Viranomaisilla on velvollisuus varautua kriiseihin myös normaalioloissa omaa työtä koskevan lainsäädännön puitteissa. Lisäksi poikkeusolojen toimintaa ohjaavat erilliset lait, valmiuslaki (L1080/1991), puolustustilalaki (L1083/1991) tai laki onnettomuuksien

tutkinnasta (L282/1995). Näissä tilanteissa Suomen Punainen Risti varautuu auttamaan viranomaisia. (L238/2000; SPR, VS 2004, 11.) Kuntien rooli varautumisessa ja myös toimimisessa normaaliaikojen erityistilanteissa on keskeinen. Niiden vastuulla on peruspalvelujen ja yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen ylläpitäminen. Kunnanjohtaja on varautumisen johtaja, ja toimialan johto vastaa kunkin toimialan varautumisesta ja toteutuneen kriisin aikaisesta toiminnasta. (Muma 2009, 80.)

Tässä johdantoluvussa olemme esittäneet tapaukset ja teoreettisen lähestymistapamme kriiseihin sekä tutkimuksessa käyttämämme keskeiset käsitteet. Seuraavassa luvussa käsittelemme SPR:n historiaa journalistisen julkisuuden näkökulmasta, joka perustuu yhteiskunnan mediakeskeisyyteen. Kolmannessa luvussa osoitamme, että tsunami muodostui risteyskohdaksi sekä suomalaisessa kriisijohtamisessa että SPR:n toiminnassa. Neljännessä luvussa tarkastelemme SPR:n organisoitumista kotimaisissa kriiseissä sekä SPR:n mandaattia suhteessa muihin toimijoihin. Viidennessä luvussa analysoimme SPR:n mediajulkisuutta tutkimiemme kriisien kautta. Väitämme, että myös SPR on medialisoitunut. Lopuksi vedämme johtopäätöksiä SPR:n mandaatista ja julkisuudesta kotimaisissa kriiseissä ja annamme joitakin ratkaisun avaimia kriiseihin.

Tutkimuskysymykset

SPR:n tulee kaikessa toiminnassaan yhä enemmän ottaa huomioon kaikkialla läsnä oleva media (Castells 2009; Cottle & Nolan 2007) ja myös SPR:n organisoituminen (Comfort, Ko & Zagorecki 2004) kriisitilanteissa tapahtuu mediajulkisuudessa. Sen henkilökunta ja vapaaehtoiset toimivat viranomaisvastuulla kriisiä johtavan viranomaisen alaisuudessa.

Tutkimme tässä hankkeessa:

1. Mitkä ovat akuuttiin kriisitilanteeseen liittyvät SPR:n kriisivalmiudet ja toimintatavat?
2. Miten kriisitilanteessa organisoitutaan ja miten sitä johdetaan? Minkälaisia konkreettisia tiloja tarvitaan kriisin uhreja, heidän omaisiaan ja mediaa varten? Minkälaiset ovat näissä tiloissa tarvittavat viestintävalmiudet ja minkälaiset ovat viranomaisten ja SPR:n yhteistyömuodot?
3. Minkälaista oli SPR:n kriisiviestintä sekä kriisikeskuksen ja -puhelimien käyttö tsunamissa, Jokelan ja Kauhajoen koulusurmista, Naantalin tulipalossa ja Sellon ampumistapauksessa?

Aineisto, menetelmät

Tämä hanke on jatkoa Helsingin yliopistossa vuosina 2004–2010 toteutetuille kriisitutkimushankkeille. Näissä hankkeissa on tutkittu Suomessa 2000-luvulla tapahtuneita kriisejä kuten tsunamia, Jokelan ja Kauhajoen koulusurmia sekä Nokian

vesikriisiä (mm. Nieminen, Hakala, Huhtala, Slätis, Tarkiainen & Åberg 2005; Huhtala ym. 2005; Mörä 2005; Kivikuru 2006; Huhtala & Hakala 2007; Seeck ym. 2008; Kaukiainen 2008; Lavento 2009; Hakala 2009a, 2008b, 2008; Hakala & Seeck 2009; Pantti 2009; Sumiala 2009; Sumiala & Tikka 2009; Pedak 2009a; Tikka 2009; Sumiala & Hakala 2010). Tutkimus Suomen Punaisen Ristin julkisuudesta ja organisoitumisesta kotimaisissa kriiseissä täydentää kuvaa suomalaisista kriisitoimijoista. Kriisitutkimukset ovat osoittaneet, että jokaisessa kriisissä on useita viranomaistahoja, kansalaisjärjestöjä, yrityksiä sekä kirkko ja media. Kriisi edellyttää aina näiden eri tahojen yhteistyötä.

Tämä tutkimus pohjautuu tsunamin osalta Salli Hakalan ja Hannele Huhtalan Valtioneuvoston kanslialle tekemään tutkimukseen Aasian hyökyaaltokatastrofista (Huhtala, ym. 2005; VNK 2005; Huhtala & Hakala 2007; ks. myös Kivikuru & Nord 2009) sekä siinä käytetyn tutkimusaineiston uudelleen luentaan SPR:n näkökulmasta⁸. Lisäksi tutkimuksessa on käytetty Maarit Pedakin pro gradu -tutkielmaan perustuvaa analyysiä Helsinki-Vantaan lentoaseman toiminnasta tsunamin yhteydessä (Pedak 2006).

Jokelan ja Kauhajoen koulusurmien osalta tämä tutkimus perustuu Salli Hakalan (2009a) Koulusurmat verkostoyhteiskunnassa -tutkimusraportin media-aineiston sekä tutkimushaastatteluiden ja dokumenttien lisäanalysointiin⁹. Lisäksi Maarit Pedakin (2008; 2009a) tutkimusta Jokelan koulusurmista on käytetty tutkimuksen taustatietona¹⁰. Analyysissä on myös hyödynnetty Salli Hakalan, Maarit Pedakin, Minttu Tikan ja Johanna Sumialan kokoamia Kriisit ja viestintä -tutkimushankkeen tutkimusaineistoja (Hakala 2008; 2009a; Pedak 2009b; Tikka 2009; Sumiala & Tikka 2009; Sumiala & Hakala 2010).

Naantalin tulipaloa ja Sellon ampumistapausta tutkitaan tässä ensimmäistä kertaa. Sellon ja Naantalin osalta tutkimus perustuu pääosin SPR:ltä saatuun media-aineistoon, tiedotteisiin, dokumentteihin ja tutkimushaastatteluihin. Haastattelut on analysoitu tutkimuskysymysten näkökulmasta temaattisesti. Media- ja tiedoteaineistot on analysoitu käyttäen laadullista ja määrällistä sisällönerittelyä.

Tutkijat

Tutkimuksesta, toteutuksesta, tuloksista ja raportoinnista vastaa Helsingin yliopiston Viestinnän tutkimuskeskus CRC yliopistonlehtori Salli Hakalan johdolla. Tämän tutkimuksen ovat tehneet VTM Salli Hakala, VTM Minttu Tikka sekä VTM, KTM Maarit Pedak. Salli Hakala on vastannut tutkimussuunnitelmasta, tutkimusraportin rakenteesta ja teoreettisesta jäsennyksestä. Johdantoluvun ovat Salli Hakala ja Minttu Tikka kirjoittaneet yhdessä. SPR:n historiaa medialisoitumisen näkökulmasta on kirjoittanut Minttu Tikka. Tsunamia koskevan luvun kirjoittamisesta on vastannut Salli Hakala, Maarit Pedak on kirjoittanut lukuun lentoaseman organisoitumisesta

8 Aineisto on esitelty Tiedonkulkua ja viestintää Aasian hyökyaaltokatastrofissa -tutkimusraportin (Huhtala, Hakala, Laakso & Falck 2005) sivuilla 34–35; 74; 134; 186; 204; 232.

9 Aineisto on esitelty Koulusurmat verkostoyhteiskunnassa -raportin (Hakala 2009) sivulla 13. Tutkimusaineisto on kerätty Helsingin Sanomien Säätiön rahoittamaa tutkimushanketta varten.

10 Tausta-aineistona Maarit Pedakin tutkimushaastattelut: Tuusula N38, Kauhajoki N20



tsunamikatastrofissa. Salli Hakala ja Minttu Tikka ovat analysoineet tsunamin media-aineiston ja tiedotteet. Salli Hakala ja Maarit Pedak ovat tutkineet kriisien johtamista, organisoitumista ja kriisiviestintää eri kriiseissä. Koulusurmien tutkimuksesta julkaistaan liitteessä 5 yhteenveto (ks. Hakala 2009a, 2009b; Pedak 2009b; Hakala & Pedak 2009). Maarit Pedak on kirjoittanut tähän tutkimukseen luvun SPR:n organisoitumisesta ja toiminnasta kotimaisissa kriiseissä yhdessä Salli Hakalan kanssa. Minttu Tikka on kirjoittanut SPR:n mediajulkisuutta koskevan luvun, jonka perustuu koulusurmien media-aineistojen osalta aiemmin julkaistuihin tutkimuksiin (Hakala 2009a; Tikka 2009; Sumiala & Tikka 2009). Johtopäätösluvun, jossa esitetään myös ratkaisun avaimia kriiseihin SPR:n näkökulmasta, ovat kirjoittaneet kaikki yhdessä.

Aasian tsunamikatastrofi nosti Suomessa ja muissa pohjoismaissa kriisitutkimuksen merkittäväksi osaksi myös yhteiskuntatieteitä. Helsingin yliopistossa, erityisesti valtiotieteellisessä tiedekunnassa kriisien tutkimus on keskittynyt osaksi viestinnän oppiaineen ja *Viestinnän tutkimuskeskus, Communication Research Centre, CRC:n* toimintaa. CRC:n tutkimukset käsittävät niin mediatutkimusta kuin organisaatioiden tutkimusta. Ensimmäinen kansainvälinen kriiseihin ja sosiaaliseen väkivaltaan liittyvä monitieteinen konferenssi pidettiin marraskuussa 2009 Helsingin yliopistolla. Konferenssin pohjalta perustettiin tutkijaverkosto, joka keskittyy kriiseihin erityisesti mediayhteiskunnassa. *Crisis, Communication and Society Research Network* -tutkijaverkoston koordinoinnista ja julkaisuhankkeiden yhteistyöstä, kuten verkkosivuista sekä antologioista, journalista ja muista julkaisuista vastaavat Helsingin yliopistolla Salli Hakala, Johanna Sumiala ja Minttu Tikka. Verkostossa on mukana toistakymmentä yliopistoa eripuolilta maailmaa. Tämä SPR:n viestinnällistä toimintaa, organisoitumista ja medialisoitumista koskeva tutkimus liittyy näihin Helsingin yliopiston kriisitutkimuksiin. (Ks. www.helsinki.fi/crisisandcommunication)

Kiitämme Helsingin yliopiston viestinnän oppiaineesta vastaavaa professori Hannu Niemistä sekä Viestinnän tutkimuskeskus CRC:n tutkimuspäällikkö VTT Janne Matikaista hankkeen mahdollistamisesta. Kiitämme tätä tutkimusta rahoittanutta Suomen Punaista Ristiä ja sen viestintäjohtaja Hannu-Pekka Laihoa sekä muita SPR:n työntekijöitä avoimesta suhtautumisesta tutkimukseemme. Lisäksi olemme kiitollisia Johanna Sumialalle ja Heidi Lavennolle, jotka ovat myös kuuluneet Kriisit ja viestintä -tutkimusryhmään. Kriiseihin liittyvä teoreettinen pohdinta nousee yhteisistä keskusteluistamme sekä yhteistyöstämme. Erityisesti kiitämme Heidi Laventoa käsikirjoituksemme oikoluvusta ja kommentoinnista. Vastuut virheistä ovat kuitenkin tutkimuksen kirjoittajien.

2. SPR:n JA ONNETTOMUUSJOURNALISMIN HISTORIAA

SPR:n historiaa¹ on kiinnostavaa tarkastella journalismin kehityksen ja medialisaation viitekehyksessä. SPR on syntynyt modernissa yhteiskunnassa, jossa yhteiskunnan tehtävänä on huolehtia vähäosaisista. Medialisaatio on seurausta modernista yhteiskunnasta. Sen voidaan katsoa olevan yksi modernisaation ilmentymä yhdessä yksilöllistymisen, kaupallistumisen ja globalisaation kanssa (Krotz 2008).

2.1 SPR:n tausta sotilaiden lääkintähuollossa

Suomen Punaisen Ristin yhdistys perustettiin 7.5.1877 hoitamaan haavoittuneita ja sairastuneita sotilaita sekä parantamaan joukkojen lääkintähuoltoa. Suomessa toimi tuolloin jo Venäjän Punaisen Ristin Suomen alaosasto. Perustamalla oman yhdistyksensä Suomi varmisti, ettei toiminta keskity vain Venäjän armeijan lääkintähuoltoon vaan myös kotimaan siviilikatastrofeihin (Rosén 2002). Yhdistys ryhtyi kouluttamaan sairaanhoitajia ja vuosittaisilla kursseilla ryhdyttiin rakentamaan reserviä sotatilanteen varalle.

SPR toiminta on perustunut muodollisesti asetukseen Suomen Punaisesta Rististä (A79/1931; 1065/1997) sekä lakiin Suomen Punaisesta Rististä (L238/2000, liite 1) ja sen myötä uusittuun asetukseen (A239/2000 ja A811/2005). SPR kuuluu ainoana kansallisena yhdistyksenä Suomessa kansainväliseen Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun liikkeeseen. Järjestö noudattaa toiminnassaan Punaisen Ristin kansainvälisissä konferensseissa hyväksytyjä peruseriaatteita.

Suomen Punaisen Ristin viestintä ja varainhankinta ovat jo pitkään olleet toisiinsa yhdistetyt toiminnot. Humanitaarisen työn ja median suhde on symbioottinen: julkisuuden kautta humanitaariset organisaatiot saavat kerättyä varoja työnsä jatkamiseksi. Media puolestaan saa ihmisiä kiinnostavia jutunaiheita (ks. Minear ym. 1996). SPR keräsi varoja toimintansa ylläpitämiseen jo ensimmäisen maailmansodan aikana. Tiedotustoiminta ja varojenkeruu yhdistyivät vuonna 1914 julkaistussa Joululehdessä. Toimintoja hoitamaan perustettiin 1920 naistoimikunnat, jotka hoitivat keskeisesti järjestön taloutta seuraavat kolme vuosikymmentä.

Journalismin tutkijat Pentti Raittila ja Kari Koljonen jakavat kriisijournalismin kehityksen kolmeen vaiheeseen, jossa he erottavat toimitusten itsereflektion ja journalistietiikan kehityksen kolmeksi toisistaan poikkeavaksi ajanjaksoksi (Raittila & Koljonen 2009, 48–66). Ensimmäinen vaihe käsitti suoraviivaisen toiminnan kauden, toinen vaihe oli toimitusten itsetutkiskelun aikaa ja kolmannessa vaiheessa journalismin toimintaympäristö muuttui aiempaa kaupallisemmaksi ja kilpailullisemmaksi (Raittila & Koljonen 2009, 63).

1 Tämä kappale perustuu SPR:n historian osalta teokseen Sata sodan ja rauhan vuotta. Suomen Punainen Risti 1877–1977 (Rosén 2002) ja Ihminen ihmiselle: Suomen Punainen Risti 1877–2002 (Hytönen 2002) sekä SPR verkossa julkaistuun lyhennettyyn historiikkiin (http://www.redcross.fi/ext/vuosien_varrelta/index.html). Lisäksi tausta-aineistona on käytetty SPR:n toimintakertomuksia 2004–2006 ja vuosikertomuksia 2007–2008.



Onnettomuuksista uutisoitiin jo 1800-luvulla tänäkin päivänä tuttujen elementtien kautta. Tyypillisiä piirteitä olivat tapahtumien kulun kuvaus sekä onnettomuuteen liittyvien syiden etsiminen. Valokuvauksen kehittyttyä onnettomuuden seuraukset ja tuhot tuotiin esille myös kuvissa. Lisäksi uutisia höystettiin silminnäkijöiden kuvauksilla sekä selviytymistarinoilla. Onnettomuus uutisilla myös myytiin ja hankittiin kaupallista voittoa. Titanicin uppoaminen 1912 toi katastrofiuutisointiin jatkokertomusmaisuuuden, kun laajan onnettomuuden seurauksista pystyttiin kirjoittamaan pitkään. (Salmi 1996, 28–36; Raittila & Koljonen 2009, 49.) Onnettomuusjournalismissa toimittajien journalistisen tiedonvälityksen sekä uhrien ja heidän omaistensa näkökulmat ovat olleet usein vastakkaiset. Omaisten näkökulmasta on kyse heidän oikeudestaan yksityiseen suruun, kun taas median intresseissä on tunteiden esittämisen lisäksi lisätietojen saanti uhreista sekä onnettomuuden syistä. (Raittila & Koljonen 2009, 52.)

2.2 SPR ja kollektiivisen trauman työstäminen

SPR toimi 1880-luvulla kolera-epidemiassa ja Venäjän armeijan lääkintähuollossa. 1918 kansalaissodan aikana se hoiti sairaaloissaan sekä valkoisten että punaisten sotajoukkojen haavoittuneita. Tutkija Anu Kantola (2009) on pohtinut kansalaissodan synnyttämien kollektiivisten traumojen työstämistä. Voittajien eli valkoisten näkökulma hallitsi julkista elämää pitkään kun taas punaisten kokemukset häivyttiin (Peltonen 2003; Kantola 2009, 71). Menneisyyden traumoja voi purkaa julkisuudessa vaitetun näkökulman tunnustamisella, julkisella syyllisyyden tunnustamisella sekä anteeksipyyntöillä, muistomerkeillä, sovittelulla ja tarinoiden jakamisella. (Kantola 2009.) SPR oli ensimmäisiä kansakuntaa eheyttäviä toimijoita kansalaissodan jälkeen.

Suomen itsenäistyttyä SPR kehitti Suomen terveydenhuoltoa. Toisen maailmansodan aikana SPR organisoivat väestönsuojelukursseja ja talvi- ja jatkosodan loputtua yhdistys otti roolin sotainvalidien hoidossa. Sotien jälkeen SPR:n vastuulla oli veripalvelu, jonka lisäksi se alkoi kehittää ystävöimintää, kesäleirejä ja terveyskasvatusta. Ensiapukursseja uudistettiin 1952, jonka jälkeen ensiaputaitojen ylläpitämiseksi yhdistyksen osastoihin ryhdyttiin perustamaan ensiapuryhmiä. Koulutus jaettiin kolmeen kurssiin, joista viimeisellä osallistuttiin suuronnettomuuksiin liittyviin pelastusharjoituksiin. Näin SPR vakiinnutti organisaation valtakunnalliseksi toimijaksi.

Kansainvälisen avustustyön ohella SPR on keskittynyt kotimaan katastrofien hoitamiseen. Vuonna 1957 tapahtui tuhoisa Kuurilan junaonnettomuus, jossa kuoli 26 ja loukkaantui 19 ihmistä. SPR auttoi onnettomuuden uhrien ja heidän omaistensa tukemisessa ja keräsi rahaa ja vaatteita yli yhdeksän miljoonan markan edestä. Kuurilan junaonnettomuuden aikaan onnettomuus uutisointi oli suoraviivaista ja vammoja kuvailtiin yksityiskohtaisesti. Kuolonuhrien nimet ja kuvat julkaistiin lehdissä. Kuurilan onnettomuus kuuluu Raittilan ja Koljosen mukaan journalistietiikan kehityksen ensimmäiseen vaiheeseen, jolloin journalismi tähtäsi tiedonvälitykseen ja pelastuneiden silminnäkijäkuvaukset käytiin tarkasti läpi. Sen sijaan uhrien omaiset jäivät etäisemmiksi ja eettinen pohdiskelu oli vähäistä. (Raittila & Koljonen 2009, 63.) Rahankeräystä varten mediassa esitetyt uhrien kertomukset palvelivat

myös SPR:n tavoitetta. 1950-luvulta lähtien SPR kiinnitti yhä enemmän huomiota pelastusvalmiuteen suuronnettomuuksien varalta.

2.3 Mediajulkisuus muuttaa SPR:n luonnetta 1960-luvulla

SPR ja YLE tekivät ensimmäistä kertaa yhteistyötä Sävellähja-keräyksessä vuonna 1953 Hollannin tulvavuhrien auttamiseksi. Saman ohjelman avulla ryhdyttiin keräämään rahaa sairaautojen hankintaan. SPR aloitti sairaankuljetusyhteistyön paikallisviranomaisten kanssa 1958. SPR:n paikallisosastot ja sen ensiapuryhmä vastasivat kuljetuksista ja kunnat tukivat toimintaa tarvittaessa taloudellisesti. Sairaankuljetustoiminta korosti valmius- ja katastrofityön keskeistä asemaa SPR:n työssä.

1950- ja 60-lukujen vaihteessa SPR, viranomaiset sekä eräät muut kansalaisjärjestöt järjestivät muutamia paljon julkisuutta saaneita suuretsintöjä. Tapausten seurauksena pelastustoiminnan yhteistyötä tiivistettiin. Vuonna 1964 perustettiin valtakunnallinen yhteiselin Pelastuspalvelu, johon kuului SPR:n ja viranomaisten lisäksi muun muassa Suomen Autoliitto, reservin- ja aliupseerikerhot sekä Vetokoiraseura. Pelastuspalvelu oli vuosia maan ainoa valtakunnallinen pelastusjärjestelmä, sillä viranomaiset keskittivät oman pelastustoimintansa vasta 1970-luvulla.

Vuosina 1967–1970 käytiin Nigeriassa sisällissotaa. Tv sekä muut joukkoviestimet toivat Biafran nälänhädän, samoin kuin myöhemmin Vietnamin sodan ihmisten olohuoneisiin. Julkisuuden myötä kiinnostus Punaisen Ristin kansainvälistä toimintaa kohtaan kasvoi. Tutkimukset osoittavat, että medianäkyvyydellä oli näissä kriiseissä suuri merkitys varojenkeruun kasvuun (Minear ym. 1996,3).

Viranomaiset järjestivät pelastustoimintansa uudelleen 70-luvun alussa. Tässä yhteydessä viranomaistoiminta keskitettiin, mistä seurasi valtakunnallisen Pelastuspalvelun toiminnan uudelleen järjestäminen. Pelastustyöstä tuli selkeästi 70-luvun puolivälissä viranomaisten johtamaa ja kansalaisjärjestöjen roolista tuli täydentävää. Pelastuspalvelu lakkautettiin ja sen tilalle perustettiin Vapaaehtoinen Pelastuspalvelu Vapepa. Vapepa on kansalaisjärjestöjen yhdyselin viranomaisiin päin ja sen koordinaattoriksi valittiin SPR.

Lapuan patruunatehdas räjähti 13.4.1976. Onnettomuudessa kuoli yhteensä 40 henkilöä ja vanhempansa menetti 76 lasta. SPR:n paikallisosaston ensiapujoukot avustivat palokuntaa ja poliisia Lapualla. Järjestö auttoi sairaankuljetusten järjestämisessä Seinäjoen keskussairaalaan, jonne Veripalvelu kuljetti helikopterilla verta. SPR arvioi papin ja poliisin kanssa onnettomuuden synnyttämät tarpeet kriisissä kärsineissä perheissä. Lapuan onnettomuus uutisoitiin näyttävästi ja julkisuus sai lahjoittajat liikkeelle. SPR:n avustuskeräys tuotti muutamassa viikossa 4,6 miljoonaa markkaa.

Uhrien yhteishautajaiset olivat kansallinen surujuhla, joka televisioitiin suorana lähetyksenä. Lapuan katastrofi oli kuitenkin ensimmäinen onnettomuus, jonka yhteydessä journalistit pohtivat omaa rooliaan ja lehdistön kaupallisuutta itsekriittisesti. Lapuan onnettomuus uutisointi sijoittuikin journalismietiikan kehityksen toiseen vaiheeseen, jolloin toimituksissa tehtiin itsetutkiskelua journalismin profession

kehittyessä. Ammatillistumisen myötä eettisyys vahvistui ja myös institutionalisoitui Julkisen sanan neuvoston perustamisen myötä. Uhrien nimien arvailun sijaan juttuja rakennettiin tunteiden kautta. (Raittila & Koljonen, 2009, 61–63.)

SPR jakoi Lapuan onnettomuuden uhreille ja heidän omaisilleen aineellista ja rahallista apua sekä järjesti kodinhoitoapua. Järjestö antoi varat myös psykologin palkkaamiseen Lapuan terveyskeskukseen. Alkusyksystä 1974 Lapuulle perustettiin kaksi toimikuntaa. Sosiaalisen katastrofiavun toimikunta jakoi varoja taloudellisiin menetyksiin ja opintotukitoimikunta rahoitti vanhempansa menettäneiden lasten opintoja. Avustustoimikuntien työ päättyi virallisesti vuonna 1999. SPR toimi viranomaisia tukevana organisaationa.

2.4 SPR:n painopiste siirtyy katastrofeihin 1980-luvulla

Nälkäpäiväkeräys aloitettiin 80-luvun alussa. Keräyksestä tiedotettiin aktiivisesti ja aikaan saatiin kunnan tapahtuma. Keräyksen tuottoa ei sidottu yhteen kohteeseen vaan teemana oli SPR:n kansainvälinen apu.

Useimmat Suomessa tapahtuneet suuronnettomuudet ovat olleet joko tulipaloja tai liikenneonnettomuuksia. 1990-luvun puolivälissä tapahtui useita suuronnettomuuksia laiva- ja junaliikenteessä. 90-luvun lama sai SPR:n lisäämään voimakkaasti kotimaanapua. Järjestön internet -sivut avattiin 1996. Sivulla oli mahdollista tehdä lahjoitus netin välityksellä, ensimmäisenä maailmassa.

Laaja henkisen tuen tarve katastrofitilanteissa huomattiin Lapuan patruunatehtaan räjähdysten yhteydessä vuonna 1976. Psykologista tukea ryhdyttiin kehittämään 1980- ja 1990-lukujen vaihteessa. SPR, Suomen Mielenterveysseura ja Mannerheimin Lastensuojeluliitto käynnistivät vuonna 1992 Henkinen tuki katastrofitilanteissa -projektin. Yhteistyön tuloksena perustettiin katastrofipsykologien ryhmä, joka antoi onnettomuuksien järkyttämille pikaista apua pyrkien näin ehkäisemään traumojen syntymistä. Ryhmän ensimmäiset mittavat tehtävät olivat Sally Albatrossin karilleajossa mukana olleiden sekä Estonia-onnettomuudesta selvinneiden matkustajien auttaminen vuonna 1994. Työmuoto vakiinnutti nopeasti paikkansa. (Hytönen 2002.)

Virolainen M/S Estonia upposi Itämerellä yöllä 28. syyskuuta 1994². Varsinaisen pelastustyön suorittivat viranomaiset. SPR auttoi pelastuneita järjestämällä heille majoituksen, muonituksen ja vaatetuksen sekä henkisen tuen yhteistyössä katastrofipsykologien ryhmän kanssa. Järjestö organisoii myös pelastuneiden kotimatkat Suomesta. SPR järjesti Estonia-keräyksen, joka tuotti 3,2 miljoonaa markkaa eli noin puoli miljoonaa euroa. SPR:n nimissä Salli Saari ja Suomen Mielenterveysseurasta psykologi Pirkko Lahti tarjosivat monta kertaa apua Turussa pelastustöitä johtaville viranomaisille, ja aina oli vastassa lääninlääkärin ehdoton kanta ”ei ne mitään tartte” (H4C1³). Turun kriisikeskus ylikuormittui puheluista, koska sinne ei perustettu erillistä henkisen tuen puhelinta (ks. MV Estonia, Final Report 1997; Raittila 1996;

2 Vuonna 1994 uponneen M/S Estonian yli 1 100 matkustajasta ja miehistön jäsenestä saatiin pelastettua 137, suurin osa Suomeen. Hukkuneista suurin osa oli ruotsalaisia ja virolaisia. Suomalaisia laivalla oli 13, joista kymmenen hukkui. (Estonia Final Report 1997.)

3 H viittaa tutkimushaastatteluihin.

Huhtala & Hakala 2007.) Lopulta iltapäivällä, kun pelastustyöt olivat jatkuneet jo puoli vuorokautta, pintapelastajien työterveyslääkäri soitti suoraan kriisipsykologeille ja sanoi että ”pitää järjestää kriisiapua. Tääl on koht kaikki työkyvyttömiä.” (H4C1.) Näin alkoi SPR:n ja Mielenterveysseuran tarjoama psykologinen kuntoutus erityisesti Estoniassa toimineille työntekijöille. Mukana M/S Estonian uppoamisen jälkihoidossa olivat muun muassa kriisipsykologit Pirkko Lahti, Soili Poijula, Salli Saari ja Päivi Saarinen sekä psykiatreja ja perheterapeutteja. SPR päätti myös, että Tallinnaan pitää saada apua. Suomalaiset auttoivat myös Viron Punaista Ristiä henkisen tuen organisoimisessa. Viron yhdistys perusti myös oman katastrofirahastonsa tässä vaiheessa. Virossa M/S Estonian onnettomuus oli erityisen vahvasti kansallinen trauma, sillä valtion nimeä kantava laiva symboloi vastikään uudelleen itsenäistynyttä kansakuntaa.

M/S Estonian uppoaminen sijoittuu journalismin kehityksen toiseen vaiheen Lapuan onnettomuuden kanssa. Journalismin ammatillistuminen sekä totuusvelvollisuuden ja hienotunteisuuden välinen tasapainoilu näkyi muun muassa siinä, etteivät suomalaiset viestimet enää itsestään selvästi julkaisseet uhrien nimiä, vaan muun muassa Helsingin Sanomat kysyi erikseen luvan kaikilta omaisilta. (Raittila & Koljonen 2009, 54.) Estonian uutisointi aiheutti kuitenkin suuren jälkipuinnin journalistien keskuudessa, sillä muun muassa suomalaisten toimittajien ja ulkomaisten journalistien toimintatavat ja erilaiset periaatteet esimerkiksi onnettomuuden uhrien ja vainajien kuvaamisessa törmäsivät toisiinsa (Raittila 1996).

1990-luvun lopulla tapahtui kaksi tavallista suurempaa junaonnettomuutta. Yöjuna suistui raiteilta Jokelassa 1996 ja onnettomuudessa kuoli neljä ja 47 loukkaantui. Juna suistui kiskoilta myös Jyväskylässä aiheuttaen 10 ihmisen kuoleman. SPR oli mukana molempien onnettomuuksien ensihuollossa ja henkisen tuen antamisessa. Tässä vaiheessa SPR oli vakiinnuttanut asemansa kotimaisten katastrofien avustustoiminnassa. Myös psykologien valmiusryhmä auttoi Jokelan ja Jyväskylän junaonnettomuuksien uhreja.

2.5 2000-luvulla verkon rooli on ollut katastrofeissa tärkeä

Eduskunta hyväksyi lain Suomen Punaisesta Rististä 25.2.2000, jonka tasavallan presidentti Martti Ahtisaari antoi juuri kautensa päättyessä. Laki tuli voimaan 1.3.2000. Laki Suomen Punaisesta Rististä sanoo että,

”Suomen Punainen Risti – Finlands Röda Kors, jäljempänä järjestö, on Suomen valtion tunnustama julkisoikeudellinen yhdistys, jonka toiminta perustuu maasotavoimiin kuuluvien haavoittuneiden ja sairaiden aseman parantamisesta, merisotavoimiin kuuluvien haavoittuneiden, sairaiden ja haaksirikkoutuneiden aseman parantamisesta, sotavankien kohtelusta sekä siviilihenkilöiden suojelemisesta sodan aikana Genevessä 12 päivänä elokuuta 1949 tehtyyn neljään Geneven yleissopimukseen (SopS 8/1955) sekä näiden yleissopimusten Genevessä 8 päivänä kesäkuuta 1977 tehtyyn kahteen



lisäpöytäkirjaan, joista ensimmäinen koskee kansainvälisten aseellisten selkkausten uhrien suojelemista ja toinen kansainvälistä luonnetta vailla olevien aseellisten selkkausten uhrien suojelemista (SopS 82/1980). Järjestö kuuluu ainoana kansallisena yhdistyksenä Suomessa kansainväliseen Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun liikkeeseen. Järjestö noudattaa toiminnassaan Punaisen Ristin kansainvälisissä konferensseissa hyväksytyjä peruseriaatteita.” (Liite 1.)

Laki velvoittaa SPR:n avustamaan viranomaisia yhteiskunnallisissa kriisitilanteissa.

Tsunamin jälkeen vuonna 2005 asetusta Suomen Punaisesta Rististä muutettiin. Uusi asetus tuli voimaan vuonna 1.1.2006. Suomen Punaisen Ristin perustehtävät vahvistettiin yleiskokouksessa 2002. Ne ovat vuoden 2010 strategian mukaan: humanitaarinen avustustoiminta, auttamisvalmiuden ylläpitäminen, terveyden ja huolenpidon edistäminen lähiyhteisössä, Punaisen Ristin/Punaisen puolikuun peruseriaatteiden ja humanitaaristen arvojen edistäminen. (SPR, VS 2004, 8.)

Myyrmannin kauppakeskuksessa 2002 tapahtunut pommiräjähdyks, Konginkankaan bussionnettomuus 2004 sekä Kaakkois-Aasian tsunami vuoden 2004 lopussa koskettivat laajasti suomalaisia. Myyrmannissa kuoli 7 ihmistä ja loukkaantui 80. Bussiturma vaati 23 uhria ja tsunamin 286 000 uhrista 179 oli suomalaisia. Katastrofiuutisoinnin kehityksessä 2000-luku merkitsi kolmatta vaihetta ammatillisuuden ja etiikan kehityksessä. Raittilan ja Koljosen (2009, 63) mukaan Myyrmannista ja Konginkankaasta lähtien toimittajilla on ollut yhä suurempi tahto ja kyky kuvata katastrofeihin liittyvää surua ja rakentaa tarinoita onnettomuuden uhreista (Koljonen & Kunelius 2005; Lehmusjoki 2005; Pantti & Sumiala 2009). Konginkankaalla journalistit puolustivat voimakkaasti toimintatapojaan ja perustelivat, miksi uhreista ja heitä surevista pitää tehdä juttuja. (Raittila & Koljonen 2009, 62). Journalistien ja paikalla olevien kriisityöntekijöiden välille voi syntyä myös kitkaa toimittajien halutessa haastattelua ja kriisityöntekijän neuvoessa uhrin omaista olemaan antamatta lausuntoa. Kriisityöntekijöiden on välillä toiminnallaan jopa koettu rajoittavan sananvapautta ja vaikeuttavan toimittajien työtä. (Jaakkonen 2007, 141–143.)

SPR pääsi runsaasti julkisuuteen vuonna 2004 mediaa kiinnostaneissa katastrofeissa ja onnettomuuksissa: keväällä Konginkankaan linja-autoturmassa, syksyllä Beslanin koulukaappauksessa ja vuoden lopussa Aasian hyökyaaltokatastrofissa. Valmiussuunnittelun ohjeeseen sisällytetty katastrofiviestinnän ohje osastoille ilmestyi loppuvuodesta⁴.

Vuonna 2005 SPR:n viestintää työllisti Aasian hyökyaaltokatastrofin lisäksi Pakistanin lokakuinen maanjäristys. Maanjäristyksen viestinnässä SPR:n mukaan olennaisinta oli ensimmäisten päivien uutistarjonta ja tiedottajan lähettäminen kenttäsaairaalaan. (SPR, TK 2005.)

2000-luvun katastrofeissa median toimintaympäristö on muuttunut yhä kilpailullisemmaksi ja kaupallisemmaksi. Nopeutta lisää tuo erityisesti online-uutisointi. Uusina piirteinä ovat lisäksi yleisön aktivoituminen sekä viranomaisten

⁴ Ohjeessa rohkaistaan tiedottamaan aktiivisesti onnettomuuden aikana, sekä sitä ennen ja jälkeen. Ulkoisessa tiedottamisessa ohjeessa keskityttiin valtakunnallisen median palveluun. (SPR, TK 2004.)

asettamat rajoitukset journalistiselle työlle, muun muassa poliisin eristämät alueet kriisipaikoilla. Toimitukset joutuvat yhä enemmän pohtimaan juttujensa seurauksia uhreille, mutta myös omalle ammattikunnalleen. Erityisesti Jokelan koulusurmien jälkeen mediaa kohdannut osin raivokaskin kritiikki on näkynyt myös sen jälkeen katastrofien uutisoinnissa esimerkiksi Kauhajoen koulusurmien kohdalla. (Raittila & Koljonen 2009, 62–64.) Media ja monet organisaatiot joutuivat uusimaan toimintaperiaatteitaan ja toimintaohjeitaan koulusurmien jälkeen. Muun muassa poliisin verkkotoiminta käynnistyi voimakkaasti vasta Kauhajoen jälkeen (Tikka 2009).

Jokelan koulusurmat herätti myös avustusjärjestöt toimimaan verkossa (Hakala 2009a; Tikka 2009). Muun muassa Mannerheimin Lastensuojeluliitto tarjosi nuorille kriisichatin, joka sai paljon julkisuutta. Myös SPR heräsi sosiaalisen median hyödyllisyyteen auttamistyössä. Jokelan koulusurmien jälkeen Suomen Punaisen Ristin vuosikertomuksessa (2007) todetaan, että järjestön on vietävä toimintaansa sinne missä ihmiset ovat muutenkin, eli kouluihin, oppilaitoksiin, työpaikoille sekä internetin sosiaalisiin yhteisöihin. Koulusurmien jälkeen yksittäiset kriisipsykologit perustivat profiilejaan Facebookiin ja käyttivät siellä SPR:n kriisipsykologin nimeä.

”Paikallisosastoilla, toimintaryhmillä ja yksityishenkilöllä on paljon ryhmiä, sivuja ja profiileja Facebookissa. Yhteisiä linjoja ja ohjeistusta on kaivattu, ja ne ovat parastaikaa tekeillä” (H4B4).

Tämän vuoksi SPR:n keskustoimisto avasi järjestölle oman profiilin Facebookiin vuonna 2007. SPR:n profiililla oli 6165 seuraajaa 27.7.2010.

Vuoden 2007 loppuun mennessä yhdeksälle piirin henkilökunnasta oli pidetty katastrofiviestinnän koulutus ja viestintä oli liitetty osaksi osastojen toimintaa. Lisäksi järjestön sisäistä ja ulkoista kriisiviestintää harjoiteltiin Saariselällä Barents Rescue -harjoituksissa. Harjoituksissa kokeiltiin uutta eBeam-tilannekuvaohjelmaa, jota pidettiin toimivana sisäisen viestinnän apuvälineenä. Ohjelmaa käytettiin jo seuraavana vuonna Kauhajoen koulusurmien yhteydessä. Vuosikertomuksessa 2007 korostetaan tarvetta tehdä tiedotusta tiiviimmin yhteistyössä viranomaisten kanssa, kuten Kauhajoella syyskuussa 2008 kun SPR:n tiedottaja auttoi kaupungin tiedotusta. Kauhajoen kaupungin viranhaltijat eivät kuitenkaan kokeneet SPR:n auttaneen tiedotusta muuta kuin välillisesti, sillä jokainen uusi toimittajille annettava näkökulma koulusurmiin vähensi kuntaan kohdistuvaa tiedotuspainetta (H4A3).

Järjestön näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa lisättiin avaamalla YouTube -tili tammikuussa 2008. YouTubessa julkaistaan SPR:n tuottamat videot sekä kansainvälisistä videoista tehdyt käännökset. Medialisoituminen näkyy siinä, että SPR mukautuu mediamaailmaan ja sopeuttaa toimintaansa siihen. Myös lahjoittamiselle luotiin oma sivusto lahjoita.fi vuonna 2008. Sivusto kattaa sekä kotimaan että kansainvälisen avun. (H4B4.) Katastrofirahasto on erityisen tärkeä SPR:lle sekä kotimaan ja kansainvälisen avun että julkisuuskuvan kannalta. SPR joutuu varjelemaan mainettaan katastrofirahaston varojen käytössä.

SPR avasi Twitter-tilinsä Operaatio Nälkäpäivän 2009 yhteydessä. Myös SPR:n viestintäjohtaja Hannu-Pekka Laiho alkoi pitää blogia syksyllä 2009. Vuonna 2010 Haitin maanjäristyksen paljon julkisuutta saanut avustusoperaatio sai ihmiset kiinnostumaan Punaisesta Rististä, ja Facebook sivujen fanimäärä kaksinkertaistui

operaation aikana. Lisäksi SPR:n paikallisosastoilla ja toimintaryhmillä on omia profilejaan ja sivuja Facebookissa. Yhteiset linjat ja ohjeistukset aiheesta ovat tekeillä. (H4B4.)

Tarkoitus on, että kävijä ohjautuu kriisisivulle aina kun pääsivu on poissa käytöstä.

”Ideana on, että sivu voidaan ottaa käyttöön myös isoissa kriiseissä, jolloin sivuille tulee paljon liikennettä. Sivulla on uusimmat uutiset, yhteystiedot, työpaikat sekä linkit lahjoitussivulle ja käynnissä oleviin kampanjoihin.” (H4B4.)

SPR:n perusti pitkään jatkuneiden teknisten ongelmien vuoksi erilliset kriisisivut.

2.6 Kriisipsykologit alkavat toimia SPR:n mandaatilla

Kriisipsykologien virallinen organisoituminen tapahtui puolitoista vuotta ennen Estonia-onnettomuutta. Suomen Punainen Risti ja Suomen Psykologiliitto käynnistivät 1.4.1993 valtakunnallisen psykologien valmiusryhmän, joka järjestää ammatillista psykososiaalista tukea erilaisissa onnettomuus- ja kriisitilanteissa (SPR, PSV 2010; H4C1). SPR:n valmiusryhmän toiminta perustuu vuonna 1993 allekirjoitettuun Sosiaali- ja terveysministeriön ja Punaisen Ristin yhteistyöpöytäkirjaan, jonka mukaan Punainen Risti ylläpitää valtakunnallisia ammattilaisten päivystysryhmiä onnettomuus- ja kriisitilanteita varten (SPR, PSV 2010).

Kriisipsykologien toiminta yhdistyy julkisuudessa Yioppilaiden terveydenhoitosäätien (YTHS) psykologi dosentti Salli Saaren nimeen, jota media toistuvasti käyttää erilaisten kriisien asiantuntijana. Saari oli käynnistämässä kriisipsykologien verkottumista. Suomessa kriisipsykologia on julkisuudessa vakiintunut SPR:n nimen alle viimeistään Estonian onnettomuudesta lähtien. Muutamat kriiseihin ja traumaaihin erikoistuneet psykologit etsivät organisaatiota, jonka kautta voisivat toimintansa organisoida. Mahdollisia vaihtoehtoja olivat Suomen Psykologiliitto tai Suomen Punainen Risti. SPR valikoitui yhteistyökumppaniksi, koska sillä oli toiminnallinen konsepti valmiina, ja katastrofirahasto, jonka turvin psykologien kutsuminen nopeasti kriisiapuun oli mahdollista (SPR, PSV 2010; H4C1; Palosaari 2007). Aluksi tehtävät olivat hyvin erilaisia terveyskeskuksissa ja sairaaloissa.

Sally Albatross -laivan 4.3.1994 haaksirikosta lähtien kriisi- ja traumapsykologiaan erikoistuneet psykologit ovat alkaneet toimia SPR:n mandaatilla erilaisissa suuronnettomuuksissa. Estonia-onnettomuus oli seuraava tilaisuus, jossa pintapelastajat ja muut ammattiauttajat tarvitsivat psykologista apua ja konsultaatiota. Estonia-onnettomuuden jälkihoito toi ryhmälle julkisuutta, jonka jälkeen psykologien ei ole tarvinnut tiedottaa toiminnastaan. Tässä mielessä myös psykologien toiminnan voi sanoa medialisoituneen. Psykologit ovat SPR:lle tärkeä ammattiryhmä myös imagosyistä, ja SPR puolueettomana auttajaorganisaationa sopiva kriisipsykologien rekrytointikanava. Kollektiivisten traumojen auttamistyö tarvitsee mediajulkisuutta ja kriisipsykologit tarvitsevat töitä. Useimmat heistä toimivat itsenäisinä yrittäjinä tai ovat sopineet työnantajansa kanssa, jotta voivat kriisin sattuessa ottaa työstä vapaata.

”Suomen Punaisen Ristin psykologien valmiusryhmän tehtävänä on suunnitella, organisoida ja koordinoita akuuttia

kriisityötä heti onnettomuuden tapahduttua.” (SPR, Saari & Palonen 2009.)

Psykologit ovat olleet mukana kaikissa Suomea koskettaneissa suuronnettomuuksissa tai uhreja vaatineissa terroriteoissa vuodesta 1994 lähtien (taulukko 1).

Taulukko 1. SPR:n psykologien valmiusryhmän antama tuki suomalaisia koskettaneissa kriiseissä vuosina 1994–2009.

Kotimaassa tapahtuneet kriisit	Ulkomailla tapahtuneet kriisit
M/S Sally Albatrossin haaksirikko 4.3.1994	Terrori-isku Yhdysvalloissa 11.9.2001
M/S Estonian haaksirikko 28.9.1994	SAS:n lentokoneonnettomuus Milanossa 9.10.2001
Jokelan junaonnettomuus 21.4.1996	Kaakkois-Aasian hyökyaaltokatastrofi 26.12.2004
Jyväskylän junaonnettomuus 6.3.1998	Malagan bussionnettomuus 19.4.2008
Heinolan bussionnettomuus 17.4.1999	
Myyrännin ostoskeskuksen pommi-isku 11.10.2002	
Konginkankaan bussionnettomuus 19.3.2004	
Jokelan koulusurmat 7.11.2007	
Kauhajoen koulusurmat 23.9.2008	
Naantalın tulipalo 10.10.2009	
Sellon ostoskeskussurmat 31.12.2009	

Viimeaikaisissa onnettomuuksissa SPR:n valmius auttaa oli yhä näkyvämmiin henkistä tukemista ja ryhmämuotoista vertaistukea. Konginkankaan, tsunamin, sekä Jokelan ja Kauhajoen menehtyneiden omaisille on järjestetty vertaistukiviikonloppuja katastrofirahastoon kerätyillä varoilla. Olennaista päätöksen kannalta on kriisipsykologien yhteys muihin kriisitoimijoihin ja tilannekeskuksiin sekä median seuranta. Media on keskeinen tekijä kollektiivisen tunteen rakentumisessa. Luvussa 4 tarkastellaan enemmän SPR:n psykososiaalista toimintaa kriisitilanteissa.



3 TSUNAMI MURROSKOHTANA

3.1 SPR:n rooli tsunamissa oli poikkeuksellinen

SPR:n rooli tsunamissa oli poikkeuksellinen kaikkiin muihin kriiseihin nähden. Tsunamia voidaan pitää sekä kotimaisena että kansainvälisenä kriisinä, jossa SPR toimi tiiviissä yhteistyössä valtioneuvoston kanslian, ulkoasiainministeriön ja ministeriöiden valmiuspääällikköorganisaation sekä Helsinki-Vantaan lentoasemalle perustetun evakuoitilentojen vastaanotto toiminnan kanssa. Jälkihoidon toteuttamisessa SPR toimi sosiaali- ja terveysministeriön alaisena. SPR oli edustettuna ensimmäistä kertaa viranomaisten johtaman kriisiorganisaation strategisessa johdossa. Asemansa vuoksi SPR oli edustettuna myös viranomaisten järjestämissä tiedotustilaisuuksissa ja puhumassa katastrofin virallisesta organisoinnista ja suomalaisten evakuoinneista katastrofialueelta. Valtioneuvosto lähetti SPR:n ensisijaiseksi pelastustoimijaksi katastrofialueelle.

Tsunami muodosti murroskohdan myös valtion kriisijohtamisessa ja viestinnässä (VN/ Yetts 2006; Huhtala & Hakala 2007, 184–186). Verkko yhteisöjen kautta aktiivinen kansalainen kykeni viranomaista ja avustusjärjestöjä nopeammin ja luotettavammin rakentamaan tiedonkulun ja yhteyden kotimaan ja katastrofialueen välillä (Huhtala ym. 2005; Hakala & Seeck 2009). Tsunami näkyi mediassa ennen kaikkea valtavana mediakatastrofina, joka vyöryi ympäri maailman. Samalla se herätti kaikkialla maailmassa ennen näkemättömän myötätunnon aallon. Media tuotti tapahtuman kärsimyskuvilla, joihin myös massiiviset avustuskampanjat kiinnittyivät (Pantti 2009). SPR:n tietojen mukaan (FRC 2005; FRC 2009) tsunamista tuli kaikkien aikojen suurin luonnonkatastrofin avustusoperaatio. SPR:lle hyökyaaltokatastrofia voi pitää murroksena sekä katastrofin medialisoitumisen että viranomaisyhteistyön ja psykologien koordinoiman jälkihoidon näkökulmista.

Tässä luvussa katsomme Aasian hyökyaaltokatastrofia suomalaisen kriisijohtamisen, SPR:n mandaatin ja medialisoitumisen näkökulmista (liite 3). Suomen Punaisen Ristin toiminta tsunamissa jakaantui neljään toiminta-alueeseen (OTK, 2005, 60):

- 1) kansainvälisen avun operaatio, jossa Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun kansainvälisen liikkeen normaalin toimintamallin mukaisesti lähetettiin avustushenkilöstöä, materiaalia ja rahallista apua tuhoalueille (mm. hoitoklinikka Sri Lankaan). SPR osallistui avustusoperaatioihin Sri Lankan lisäksi Thaimaassa, Intiassa ja Indonesiassa.
- 2) kansainvälinen evakuointioperaatio, jossa SPR avusti suomalaisten kotiuttamisessa katastrofin jälkeen. Pääosa toiminnasta tapahtui Thaimaan Phuketissa, ja vähän Sri Lankassa.
- 3) kotimaan vastaanotto- ja tukioperaatio, jossa Helsingin ja Uudenmaan piirin vapaaehtoisten ja SPR:n psykologien verkoston avulla tuettiin evakuoitujen

vastaanottoa ja organisoitiin auttavan- ja kriisipuhelimen toimintaa ja jälkipuintitilaisuuksia.

- 4) kotimaan tiedotus- ja varainhankintaoperaatio. SPR tiedotti omasta ja Kansainvälisen Punaisen Ristin toiminnasta tuhoalueilla sekä aloitetusta keräyksestä, jonka tarkoituksena oli hankkia varoja välittömien sekä pidemmän ajan avustustoimien rahoittamiseksi.

3.2 Keskusjohtoisessa mallissa uhri jää marginaaliin

Aiemmin olemme määritelleet kriisin ja katastrofin käsitteitä kriisitutkimuksen ja mallien näkökulmista. Kriisin määritelmässä on toistuvasti vielä 2000-luvullakin palattu klassiseen sosiologi Charles E. Fritzin (1961, 655; ks. myös Rodríguez, Quarantelli & Dynes 2007, 6) määritelmään:

”Kriisi on tapahtuma, jolla on suuri vaikutus koko yhteiskuntaan tai asuinalueeseen, mukaan lukien käsitys todellisesta uhasta, että yhteiskunnan elintärkeät toiminnot ovat estyneet” (Fritz 1961, 655).

Fritzin mukaan kriisi on mikä tahansa tapahtuma, joka *”vakavasti häiritsee normaalia toimintaa”*. Tsunami oli kiistatta tällainen kriisi useille Intian valtameren valtioille sekä katastrofin uhreiksi joutuneille matkailijoille alueella. Barry Turner (1978, 83) lisää Fritzin näkökulmaan, että kriisi tarkoittaa sellaisten sosiaalisten rakenteiden romahtamista, jotka aiemmin olivat *”kulttuurisesti hyväksytyt päteviksi”*.

Valtavaa luonnonilmiötä seurasi inhimillinen katastrofi, johon matkailualan huumassa rakennettu rannikko ja alueen asukkaat eivät olleet varautuneet. Aikaisempina vuosisatoina vastaavia luonnostaan vaaralliseksi tiedettyjä rannikkoja ei asutettu. Asumukset rakennettiin turvallisesti vuorille. Matkailu, maapallon kaupungistuminen ja väestön lisääntyminen merkitsevät, että tavanomaiset luonnonilmiöt, kuten maanjäristykset, hyökyaallot ja rankkasateet aiheuttavat jatkuvasti valtavia tuhoisia katastrofeja ja kriisejä lukuisille ihmisille, paikallisyhteisöille ja valtioille. Katastrofien tutkiminen sosiologisesta näkökulmasta kiinnittää huomiota näihin yhteiskuntarakenteisiin, katastrofin uhrien sosio-ekonomiseen asemaan ja median toimintatapoihin.

Salli Hakala on analysoinut kansalaiskirjeet, joita Onnettomuustutkimuskeskus pyysi asianomaisilta kansalaisilta ja uhrien omaisilta tsunamin jälkeen (Huhtala ym. 2005, 133–184; OTK 2005; Huhtala & Hakala 2007, 132–150). Kansalaisten käsitys katastrofitilanteen organisoinnista oli hyvin kriittinen, myös SPR:n toimintaa kohtaan. SPR:n lääkäreiden ja hoitajien hoitotapaan oltiin sen sijaan hyvin tyytyväisiä. Uhrien näkökulmasta keskusjohdon hyvin onnistunut kriisijohtaminen voi kuitenkin näyttää hyvin toisenlaiselta. Tsunamissa suurin osa uhreista jäi kotikuntien ja työterveyshuoltojen antaman avun varaan (ks. mm. Harjajärvi, Kikkala & Pirkola 2007).

Organisaatiotutkimuksen professori Gary Kreps (1998, 34) argumentoi, että kriisiä määriteltäessä ja siihen liittyviä toimenpiteitä arvioitaessa on aina otettava huomioon

neljä ominaispiirrettä: 1) kriisin ennakkovaroitus, 2) vaikutusten suuruus, 3) vaikutusten laaja-alaisuus, 4) vaikutusten kesto. Miten Suomessa oli ennakkoon varauduttu tsunamin kaltaiseen katastrofiin, jossa äkillisesti menehtyi paljon suomalaisia ja tuhansia piti evakuoida kaaoksen keskeltä. Viranomaisten, matkanjärjestäjien ja avustusjärjestöjen yhteistoimintastrategia joutui ensimmäistä kertaa testiin. Tapaninpäivänä 2004 Suomessa ei ollut laadittu vastaavaa tilannetta varten uhka-analyysejä. (OTK 2005; UM 2005.) Myös matkanjärjestäjien, avustusjärjestöjen, kuten SPR:n, yhteystiedot ennakkoon viranomaisiin ja muihin toimijoihin olivat hyvin puutteellisia. SPR:stä Kalle Löövi käveli Tehtaankadulta ulkoasiainministeriöön Katajanokalle, kun ei saanut puhelimitse yhteyttä vastuussa olevaan viranomaiseen (Huhtala ym. 2005). Tsunamissa sidosryhmät nousivat kriisin strategisen johtoon viranomaisten rinnalle johtamaan ja organisoimaan kriisiä, koska heillä oli paremmat yhteydet katastrofialueelle kuin viranomaisilla.

Jos Krepsin (1998, 34) toista kriisin luonnehdintaa, vaikutusten suuruutta, mitataan menehtyneissä ihmishengissä, tsunami oli kaikkien aikojen suurin luonnonkatastrofi, joka muuttui yhteiskunnallisiksi kriiseiksi eripuolilla maailmaa. Ensisijainen viranomaispäätös oli suomalaisten evakuointi katastrofialueelta. Finnair kuljetti avustus- ja evakuointilennoilla 2 351 suomalaista Thaimaasta ja Sri Lankasta Suomeen ja vei kohdealueelle 173 avustustyöntekijää, asemasairaalan ja noin 40 tonnia avustustarvikkeita. Finnairin lisäksi Air Finland Oy ja Jetflite Oy evakuoivat katastrofialueelta. Reittilennoilla kohdealueelta palasi noin 300 matkailijaa. Kaikkiaan katastrofialueelta evakuoitiin 3 293 henkilöä ja kuljetettiin kotiin avustustehtävistä. (OTK 2005, 54–59.) Lentoyhtiöille korvattiin evakuointilennoista 2,3 miljoonaa euroa. Kaikkiaan Aasian hyökyaaltokatastrofin välittömät evakuointikustannukset olivat valtiolle 10,5 miljoonaa euroa vuosina 2004–2005. Tämän päälle tulivat ministeriöiden myöntämät muut katastrofiavustukset. Tämä kaikki merkitsi nopeita viranomaispäätöksiä resursseista, kriisin organisointia ja tiedottamista ja psykososiaalisen tuen järjestämistä. Kustannuksista käytiin keskustelu hallituksen istunnossa 30.12.2004, jossa muun muassa SPR oli kuultavana. Lopulta valmiuspäällikkökokouksen esitys evakuointikustannuksista hyväksyttiin sellaisenaan.

Myös SPR:n toiminnan ja julkisuuden näkökulmasta tsunami oli vaikutuksiltaan kaikkien aikojen suurin katastrofi. SPR:n kautta kanavoitiin kaikkiaan yli 31 miljoonan euron keräyssumma, josta osa oli valtion suoraa tukea SPR:lle. Tsunami muutti jopa valtion kriisijohtamismallia pysyvästi (VN, Yetts 2006). Myös viranomaisten kriisiviestintä muuttui tiedottamisesta strategiseksi viestinnäksi (Huhtala & Hakala 2007, 22) ja valtion kriisiviestintäohjeistus uusittiin (VNK 2007). Mediassa näkyi tsunamin aiheuttama muutos: media menetti luottamuksensa viranomaisviestintään kriisin akuutissa vaiheessa (Mörä 2005; Huhtala ym. 2005; OTK 2005). Tällä median luottamuksen menettämällä saattoi olla seurauksensa jopa seuraavaan suomalaiseen vakavaan kriisiin, Jokelan koulusurmiin, joissa media turvautui ampujan ja uhrin kertomukseen viranomaisten ja avustusjärjestöjen jäädessä sivustakatsijan rooliin akuutin vaiheen mediakerronnassa (Hakala 2009a). Media ei jäänyt odottamaan enää vahvistettua tietoa.



Kolmanneksi (Kreps 1998, 34) tsunami oli myös erittäin laaja-alainen. Maantieteellisesti uhreja oli yli 70 maasta. Kulttuurisesti, se kosketti kaikkia maailman valtauskontoja Intian valtameren ympärillä sekä laajasti länsimaisia turisteja. Sosiologisesti tsunami kosketti kaikenikäisiä, kaikkia yhteiskuntaluokkia ja yhteiskuntarakenteeltaan hyvin erilaisia valtioita. Psykologisesti kriisi kosketti sekä yksilöitä, perheitä, kokonaisia työyhteisöjä että kansakuntia.

Neljäs Krepsin (1998, 34) mukaan huomioon otettava tekijä on vaikutusten kesto. Milloin yksittäisen ihmisen, perheen tai suuria menetyksiä kohdanneen työyhteisön kohdalla voi sanoa, että nyt kriisi on ohi? Kuinka kauan katastrofin aiheuttamia psyykkisiä, sosiaalisia ja taloudellisia vaikutuksia pitää seurata ja kuinka kauan antaa niihin tukea? Suomessa tsunamin vaikutuksia ja seurausten kestoa on kartoitettu SPR:n jälkihoitotyössä, joka päättyi 2007 (SPR, Saari & Palonen 2009). SPR raportoi psykososiaalisen tuen tsunamin osalta päättyneen vuonna 2007, vajaassa kolmessa vuodessa. Thaimaassa tukea on jatkettu pidempään, koska kokonaisten kylien ja yhteisöjen piti rakentaa arkensa ja tulevaisuutensa tuhoutuneille alueille. Kansainvälinen Punainen Risti on julkaissut jo seitsemännen tsunamin avustustyötä koskevan raporttinsa (FRC 2009), jossa eri maiden tekemää jälleenrakennustyötä esitellään. Myös sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö on teettänyt selvityksiä tsunamin jälkihoidosta (mm. Harjajärvi, Pirkola, Hynninen & Ekqvist 2005; Harjajärvi ym. 2007).

3.3 Ministeriöiden yhteinen valmiuspäällikköorganisaatio johti kriisiä

Aasian hyökyaaltokatastrofissa, tsunamissa, tapaninpäivästä 2004 alkaen kriisin akuutissa vaiheessa keskeisiä toimijoita viranomaisten rinnalla olivat matkatoimistot, lentoyhtiöt, avustusrjestöt, kirkot, muut kansalaisyhteisöt sekä media (ks. tarkemmin liite 3). Keskeiseksi kriisijohtamisen näkökulmasta nousi valmiuspäällikköorganisaatio, jonka valtioneuvoston kanslian valtiosihteeri Risto Volanen kutsui koolle varhain maanantaiamuna 27.12.2004 keskusteltuaan sitä ennen pääministerin kanssa.

Thaimaassa katastrofista vastuussa olleet henkilöt olivat seuraavat: ulkoasiainministeriössä suurlähettiläs Heikki Tuunainen oli pääkaupungissa Bangkokissa, noin 500 kilometrin päässä katastrofialueen rannikosta, konsuli Jussi Koskela vastasi toiminnasta Phuketissa, jonne hän saapui 26.12. myöhään illalla. Aurinkomatkojen puolelta toimintaa johti Suomesta lennätetty kohdepäällikkö Tuomo Meretniemi 27.12. klo 12.22 lähtien, Finnmatkojen kohdepäällikkönä ja Orchid Resort Hotellin kriisikeskuksesta vastaavana toimi Leena Saario. SPR:n ja samalla koko operaation toimintaa koordinoi 28.12. lähtien lääkäri Pentti Haatainen. Kirkon läsnäolosta ja työstä julkisuudessa vastasi piispa Eero Huovinen 28.–30.12, muuten vastuu oli kirkon lähetysjärjestöllä, Suomen lähetysseuran Thaimaan työntekijöillä. Lisäksi Thaimaassa oli matkatoimistojen lähettämät EMA Groupin lääkärit hoitamassa matkatoimistojen asiakkaita sekä eri matkatoimistojen henkilökuntaa, Finnairin lennoista vastaavia sekä lukuisia suomalaisia toimittajia. (Ks. Huhtala ym. 2005, 199).

SPR:n rooli verrattuna muihin kriiseihin oli tsunamissa poikkeuksellinen kahdesta syystä: 1) SPR ja muut sidosryhmät kutsuttiin kriisin strategiseen johtoon, ministeriöiden valmiuspäällikkökokoukseen ja 2) SPR valtuutettiin organisoimaan kriisiapu katastrofialueella ja käytännössä myös suomalaisten evakuointi yhteistyössä matkatoimistojen kanssa. Punaista Ristiä edusti pääsihteerin sijainen, viestintäjohtaja Hannu-Pekka Laiho sekä valmiuspäällikkökokouksissa että hallituksen istunnossa 30.12.2004, jossa päätettiin maksaa evakuointikustannukset. Pääsihteeri Kristiina Kumpula oli tsunamin iskiessä lomalla Intiassa ja alkoi sieltä käsin organisoida kansainvälistä toimintaa ja yhteyksiä.

Operaation johtokeskukset Suomen näkökulmasta olivat Helsinki-Vantaan lentoasemalla ja Thaimaassa kahdessa pisteessä (Phuket Town Hall ja Finnmatkojen Orchid Resort Hotel) sekä Phuketin lentoasemalla ja Sri Lankassa Colombon lentoasemalla.

Tsunamissayhteys valtioneuvoston ja Punaisen Ristin välille syntyi henkilökohtaisten yhteyksien perusteella. Volanen oli saanut ensikäden tietoa katastrofialueelta pojaltaan. Hän oli tuttavuuden perusteella yhteydessä suoraan Punaisen Ristin kansainvälisen liiton pääsihteerin Markku Niskalaan, joka oli saanut Geneven kautta heti tapaninpäivän aamuna tiedon laajaa tuhoa aiheuttaneesta tsunamista Thaimaassa ja muualla Intian valtameren ympärillä. Niskala oli yhteydessä Hannu-Pekka Laihoon, joka puolestaan ryhtyi seuraamaan tilannetta. Ulkoasianministeriössä päivystäjä Kari Lehtonen oli päättänyt avata kansalaisten puheluita varten ”kriisikeskuksen” kello 9:45 ja se saatiin avatuksi 10:45, kun tarvittava määrä puhelinvastaajia oli ehtinyt paikalle. Lehtonen soitti STT:lle, että se on avannut kriisikeskuksen ja antoi numeron. (Huhtala ym. 2005, 38). Näin katastrofin kriisijohtaminen ja -viestintä käynnistyivät virallisesti Suomessa.

Tsunamia seuraavana päivänä 27.12.2004 valtiosihteeri Volasen esityksestä valmiuspäällikkökokous valtuutti SPR:n suomalaisiksi vastaavaksi pelastustoimijaksi katastrofialueella. Lentoyhtiö ja matkatoimistot ovat valmismatkalain (L1097/1994) mukaisesti vastuussa evakuoinnista katastrofin yhteydessä, mutta valtiosihteeri ei ollut kuitenkaan näihin tahoihin yhteydessä kriisin ensimmäisenä päivänä, eikä Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriin (HUS) vaan Punaiseen Ristiin. Matkatoimistojen oppaat olivat jo aloittaneet uhrien etsimisen ja kotiuttamisen järjestelyt.

Paikallinen suomalainen sukellusryrittäjä, Raya Divers ja sen toimitusjohtaja Janne Miikkulainen ja kouluttaja Jani Mäkinen olivat Thaimaan Khao Lakissa ja Phuketissa keskeisiä pelastustoimien organisoijia kriisin akuutissa vaiheessa. Alex Niemisen Sukellus.fi -sivuston kautta he informoivat aluksi asiakkaittensa perheitä löytyneistä. Tapaninpäivää seuraavana päivänä tieto Sukellus.fi -sivustosta levisi nopeasti valtamedian kautta, kun SPR:n viestintäjohtaja mainitsi sen UM:n tiedotustilaisuudessa klo 15. Myös Nieminen oli itse yhteydessä neljään tuttuun toimittajaan Ylen, Helsingin Sanomien, Nelosen ja MTV3:n toimituksissa. Sukellus.fi -sivun kävijämäärät hyppäsivät heti parista sadasta 75 000 ja kolmena seuraavana päivänä jopa 250 000 kävijään päivässä. Kaikkiaan Sukellus.fi osoitti, että aktiivinen kansalainen voi kriisin akuutissa vaiheessa palvella taidoillaan yli miljoonaa verkkosivujen kävijää ja rakentaa globaalit yhteydet (Huhtala & Hakala 2007, 144–148; Hakala & Seeck 2009; liite 3).

Tämä oli ensimmäinen kerta suomalaisissa katastrofeissa, kun verkkoa käytettiin luovasti katastrofialueen uhrien ja kotimaassa olevien uhrien välille valtakunnallisesti.

Ensimmäiset Suomesta lähetetyt auttajat saapuivat Thaimaahan 27.12. klo 12:22 kun Finnairin ja matkatoimistojen muuten tyhjänä mennyt kone vei kolme lääkintähenkilöä EMA Groupista (vakuutusyhtiöiden ja matkatoimistojen käyttämä yksityinen lääkäripalvelu) sekä viisi Finnmatkojen ja viisi Aurinkomatkojen opasta. MTV3:n toimittaja lensi paikalle Air Finlandin tilauslennolla. (ks. OTK 2005, 57.) SPR eikä ulkoasiainministeriö kyennyt organisoimaan henkilökuntaa tapaninpäiväniltana lähteneeseen koneeseen. SPR toimitti kuitenkin tuolla koneella yhden apua pyytäneen henkilön toivomuksesta insuliinia katastrofin uhrille Thaimaahan. Apua tarvitseva uhri sai tekstiviestillä tiedon omaisille ja pyysi tarvitsemaansa lääkettä. Lähiomainen toimitti lääkkeen SPR:n viestintäjohtajan avustuksella eteenpäin, sillä tämä tiesi MTV3:n toimittajan Kari Lumikeron lentävän illan koneella Phuketiin.

UM:n Suomesta lähettämät lisähenkilöt olivat perillä vasta 31.12., kun suomalaiset oli pääosin evakuoitu SPR:n, matkatoimistojen ja paikallisten asukkaiden tuen turvin pois alueelta. UM:n hitautta kriisinjohtamisessa kritisoitiin vahvasti organisaation sisällä (UM 2005) sekä muiden toimijoiden taholta (Huhtala ym. 2005; OTK 2005) että mediakirjoittelussa (Mörä 2005).

27.12. klo 8.30–10.34 kokouksen pöytäkirjan (s. 2) mukaan:

”1) Kriisialueella tapahtuvasta toiminnasta sekä suomalaisten evakuoinnista ja niihin liittyvästä viranomaistoiminnasta vastaa ulkoasiainministeriö, jossa operatiivisena johtajana ja koordinaattorina toimii yksikönpäällikkö Pekka Hyvönen. Kiireellisimpiä toimia kriisialueella ovat tilannekuvan muodostaminen ja suomalaisten paikantaminen sekä alueen suomalaisen henkilöstön vahventaminen. 2) Suomalaiset evakuoidaan alueelta mahdollisimman nopeasti. Toiminnasta vastaa yksikönpäällikkö Hyvönen. Suomen valtio pitää huolen evakuoinneista aiheutuneista lisäkustannuksista. Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa yhteistoiminnassa Suomen Punaisen Ristin kanssa kriisiavusta paikan päälle, evakuointilentoille sekä kotimaassa...”. (VN, VPK 27.12.2004 klo 8.30–10.34.)

STM ei kuitenkaan lähettänyt SPR:n lisäksi omia viranomaisia koordinoimaan tai johtamaan tilannetta katastrofialueella. Vastuu siirtyi SPR:lle. STM:n valmiuspäällikkö oli kuitenkin heti kokouksen jälkeen yhteydessä HUS:in lääkintäjohtoon (HUS 2005). HUS on Suomessa tällaisissa katastrofeissa ensisijainen lääkinnästä vastaava viranomaistoimija.

Kriisitiedotuksen kannalta ongelmaksi muodostui viranomaisten hidas ja vähäinen tiedotus. Valtioneuvoston kanslia sai Aasian hyökyaaltokatastrofia koskevat erikoissivunsa valmiiksi vasta 7.1.2005, lähes kaksi viikkoa katastrofin jälkeen. Kyse ei ollut vain tekniikasta, vaan ymmärryksestä, miten kriisiä voidaan johtaa viestinnällä. SPR toimi viranomaista korvaavana toimijana ja joutui kantamaan myös tiedotuksellista vastuuta.

Tilannekuva sunnuntaina 26.12. ulkoasiainministeriön mukaan oli se, että on tapahtunut vakava luonnononnettomuus ja SPR:ssä tämä tarkoitti kansainvälisen katastrofiavun käynnistämistä. Jo tapaninpäivänä aamupäivällä se tiedotti katastrofikeräyksen käynnistämisestä. Vasta kaksi päivää myöhemmin SPR:n johdolle selvisi, että kriisi koskettaa laajasti myös suomalaisia. Katastrofista tuli tällöin myös kotimainen kriisi. Suomalaistahoista ensimmäisenä suomalaisuhrien mahdollisuus selvisi varhain tapaninpäivän aamuna Finnairille ja matkatoimistoille, jotka eivät saaneet asiakkaisiin yhteyttä. (Huhtala ym. 2005; Huhtala & Hakala 2007; UM 2005.)

Maanantain 27.12. valmiuspäällikkökokouksessa havahduttiin siihen, että suomalaiset turistit ovat suuressa vaarassa mutta kuolonuhreista ei tiedetty. Finnair oli yhdessä matkatoimistojen kanssa jo 26.12. tehnyt suunnitelman ja aloittanut evakuoinnin. Suunnitelma hyväksyttiin sellaisenaan valtion evakuointisuunnitelmaksi. Samassa kokouksessa valtio nimitti kriisin lääkintähuollosta vastaavaksi Suomen Punaisen Ristin. Matkanjärjestäjät ilmaisivat että Thaimaahan lähetettävän yhdeksän hengen lääkintätiimin painopiste tulisi tietojen perusteella asettaa Khao Lakiin (VN, VPK 27.12.2004 klo 17:08–17:38). Kaikki SPR:n lääkärit ja sairaanhoitajat jäivät kuitenkin alkuvaiheessa Phuketin alueelle, minkä vuoksi suurin osa suomalaisista oli toistensa, matkatoimistojen lisäoppaiden ja erityisesti sukellusyrittäjä Janne Miikkulaisen etsintätöiden varassa. Thaimaan armeija ja muut viranomaiset aloittivat välittömästi massiiviset pelastustyöt ja joukkojen kuljetukset pois tuhoalueilta. Helsinki-Vantaan lentoasemalla perustettiin usean viranomaisen yhteistyönä vastaanotto-operaatio, jota analysoidaan tarkemmin luvussa 3.5.

Töölön sairaalan ylilääkäri Eero Hirvensalolle kuuluu valtakunnallisten kriisien lääkinnällinen johtovastuu. HUS:n lääkinnällinen pelastustoiminta käynnistyi tsunamikatastrofissa kuten virallisesti oli sovittu:

”Ensimmäiset tiedot laajemmasta onnettomuudesta saatiin aamulla 27.12.2004. Sosiaali- ja terveysministeriön valmiusyksikön päällikkö Jouko Söder soitti sekä Töölön sairaalan valmiusjohtaja Lauri Handolinille että valmius- ja tietoturvallisuuspäällikkö Pekka Koskiselle noin klo 10.30. Saatuaan soiton sosiaali- ja terveysministeriön valmiusyksikön päälliköltä Jouko Söderiltä, valmiuspäällikkö käynnisti hälytysjärjestelyt ja soitti Eero Hirvensalolle, Vantaan Kriisikeskuksen johtavalle kriisityöntekijälle Päivi Mumalle, SPR:n Helsingin ja Uudenmaan piirin valmiuspäällikölle Jarmo Holsteinille, Etelä-Suomen lääninhallituksen pelastustarkastaja Matti Virpiarolle sekä osastonylilääkäri Maaret Castrenille.

Klo 13.15 aloitettiin kokous Töölön sairaalassa lääkintäpäällikkö Eero Hirvensalon johdolla, jossa päätettiin:

- 1. lääkintäpäällikön toimipisteen perustamisesta Töölön sairaalaan*
- 2. Töölön sairaalan tapaturma-aseman toimipisteen perustamisesta lentoaseman tiloihin*
- 3. VIRVE -järjestelmän käyttöön otosta*



4. *lentoasemalle johtoelimeen lääkinnän yhteyshenkilöksi valmiuspäällikkö Pekka Koskinen*
5. *HUS-sairaaloiden valmiustilan nostamisesta suuronnettomuustilannetta soveltaen tiedottamisen keskittämisestä lääkintäpäällikölle, jota HUS:n tiedottaja (viestintäpäällikkö) tukee.” (HUS 2005.)*

Töölön sairaalassa lähdettiin rakentamaan suunnitelmallista ja käytännössä kokeiltua kriisimallia ”Myyrmannin oppien mukaan, kerättiin dataa ja informoitiin koko ajan se, mitä dataa meillä oli tällä. [...] mutta alkuvaihe olisi voitu hoitaa toisin ja se tulee Ahtisaaren raportissa selkeästi esiin.” (H2A15). Vakavissa kriiseissä on Suomessa aiemminkin noudatettu niin sanottua ad hoc -periaatetta, jossa toimintatavat tai organisoituminen rakennetaan ilman edeltävää suunnittelua (vrt. Forsberg ym. 2003). Tsunamin tapauksessa ad hoc -ratkaisuja olivat muun muassa ensimmäistä kertaa sovellettu valmiuspäälliköiden kautta johdettava kriisi sekä päätös käyttää SPR:ää lääkinnällisessä johdossa.

Kriisijohtamisteorioiden (mm. Rodriguez, Quarantelli & Dynes 2007) valossa näyttää, että valtiolla ei ollut valmista toimintamallia tsunaminkaltaiseen kriisijohtamiseen, toisin kuin Helsinki-Vantaan lentoasemalla ja jopa Töölön sairaalalla, joka lähti heti rakentamaan moniviranomaisyhteistyötä (ks. HUS 2005). ”SPR:n toiminta lähti meiltä kysymättä, tai ei kysymättä vaan meitä informoimatta. Ja silloin tämmöinen yhteistyöakseli ei kunnolla päässyt toimimaan” (H2A15). Lääkintähuollon kannalta oli ongelmallista SPR:n ja yksityisen EMA Groupin¹ lääkäreiden käyttö, koska ne eivät ole Suomessa virallisessa valmiussuunnitelmissa toimijoita, vaan julkiset sairaalat ja muu terveydenhoito. Evakuoitilentojen vastaanotossa Helsinki-Vantaan lentoasemalla on totuttu toimimaan yhteistyössä HUS:n ja erityisesti Töölön sairaalan kanssa.

3.4 SPR vastasi ”kaikista avustustehtävistä” katastrofialueella

Suomen Punaisen Ristin toiminta käynnistyi 26.12. tapaninpäivän aamuna. Viestintäjohtaja Hannu-Pekka Laiho kuuli kotonaan puoli yhdeksän aikaan Indonesian maanjäristyksistä radiouutisista. Talousosaston tiiminvetäjä oli jo alaistensa kanssa sopinut, että jos Suomesta lähtee avustushenkilökuntaa, niin operaation käynnistämiseen oli varattu rahaa nostettavaksi lentoasemalta. Kymmenen aikaan Punaisen Ristin kansainvälisen liiton pääsihteeri Markku Niskala soitti Genevestä Hannu-Pekka Laiholle, että siellä kaikki päivystäjät seuraavat tilannetta. Kansainvälisen Punaisen Ristin Aasian aluedelegaation katastrofivalmiusasiatuntija oli ollut paikalla Thaimaan Phuketissa, kun aallot iskivät rannikolle.

Viestintäjohtaja Hannu-Pekka Laiho kirjoitti ensimmäisen tiedotusluontoisen juttunsa tsunamista SPR:n verkkosivuille tapaninpäivänä kello 10:30. Se oli ensimmäinen kriisioorganisaatioiden julkaisema tieto tsunamista Suomessa. Tietojen

¹ EMA (Emergency Medical Assistance) Group Oy on lentoyhtiöiden ja matkatoimistojen käyttämä suomalainen lääkintäyhtiö.

perusteella SPR käynnisti katastrofikeräyksen heti. Kansainvälisessä Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun Geneven päämajassa katastrofiryksikkö oli ollut käynnissä aamusta alkaen. SPR:llä ei ollut etukäteen tiedossa, kuka UM:ssa hoitaa tämänkaltaista katastrofia eikä SPR:llä ollut suoria puhelinnumeroita vastuuhenkilöille.

Aurinkomatkojen kohdepäällikkö lähti Suomesta Phuketiin ensimmäisellä koneella tapaninpäiväniltana ja otti mukaansa asiakastiedot, koska Aurinkomatkojen toimisto huuhtoutui mereen. Tietojen perusteella maanantaina 27.12. iltapäivästä eteenpäin alettiin etsiä asiakkaita, joihin ei muuten saatu yhteyttä. Eniten suomalaisia valmismatkalaisia oli Finnmatkojen asiakkaina. Finnmatkojen pääpaikaksi muodostui Orchid Resort Hotel.

Ensimmäinen yhteinen kokous eri toimijoiden välillä katastrofialueella pidettiin Phuketin lentokentällä tiistai-iltana 28.12. Aurinkomatkojen opas kutsui eri tahot koolle. Länän kokouksessa olivat Aurinkomatkat, EMA Group, Finnair, Finnmatkat, SPR, Tjäreborg ja ulkoasiainministeriön edustaja. Kokouksessa sovittiin, että käytännössä evakuointia koordinoisi ja matkustajien priorisoineista vastaisi jatkossa Suomen Punainen Risti. Kokouksessa sovittiin lentopaikkojen jakoperustaksi se, mitä yhtiöiden johtohenkilöt olivat aiemmin Suomessa sopineet ja valmiuspäällikkökokous vahvistanut.

Suomen Punaista Ristiä lukuun ottamatta kaikki sidosryhmät kritisoivat kriisin organisoimista ja johtamista katastrofialueella. SPR:n kykyyn johtaa kriisiä ei yleisesti oltu tyytyväisiä. Monet ihmettelivät, miksi ulkoasiainministeriöllä ei ollut operatiivista vastuuta kriisialueella sen enempää kriisin johtamisessa Phuketin lentokentällä kuin kriisikeskuksissakaan. Käytännössä kriisiä johtivat matkatoimistot: Aurinkomatkojen Suomesta lentänyt ”kokenut tuotepäällikkö” johti erityisesti Phuket Town Hallilla ja toimi moneen suuntaan yhteyshenkilönä. Tämän lisäksi Finnmatkojen monilta kiitosta saanut henkilöstöpäällikkö kantoi toisessa suomalaisessa kriisikeskuksessa Orchid-hotellilla erittäin suuren vastuun sekä omista asiakkaistaan että sinne UM:n tekstiviestillä ohjatuista omatoimimatkailijoista ja muiden matkatoimistojen asiakkaista. (Huhtala ym. 2005, 185–203.)

UM lähetti 29.12.2004 tekstiviestin kaikkiin suomalaisoperaattoreiden matkapuhelimiin Thaimaassa: ”*Phuketin tuhoalueen evakuointikeskukset: Phuket Town hall sekä Phuket Orchid resort, Karon beach, joista kuljetus kentälle.*” Se aiheutti kaaoksen alueella, koska moni luuli viestin pohjalta, että kuljetukset oli järjestetty lentoasemalle ja kaikki pääsevät heti lähtemään. Asiasta ei ollut informoitu Finnmatkojen kriisikeskusta etukäteen. Phuketissa kokoontumiskeskukseksi ilmoitettuun hotelliin saapui noin 200 omatoimimatkailijaa ja runsaasti muidenkin matkatoimistojen asiakkaita, mutta ei UM:n tai SPR:n väkeä organisoimaan evakuointia. Finnmatkat kritisoivat tällaista UM:n ja SPR:n kriisijohtamista. (Huhtala ym. 2005, 188–191.) Myös Khao Lak jäi matkatoimistojen ja sukellusyrittäjien avun varaan. Sinne ei tullut ulkoasiainministeriön tai Suomen Punaisen Ristin ihmisiä organisoimaan toimintaa lainkaan evakuointivaiheessa. Sen sijaan Ruotsin suurlähettilään tulo Khao Lakiin heti maanantaina helpotti huomattavasti myös suomalaisten kuljetuksia Phuketiin.

SPR:n virallinen tehtävä ja mandaatti kriisin akuutissa vaiheessa oli epäselvä. Käytännössä ensimmäisessä vaiheessa lääkintätoimista ja evakuoinnista vastasivat

muut kuin SPR ja viranomaiset. Matkatoimistot käynnistivät evakuoinnin ennen valtiota ja lähettivät paikalle EMA Groupin lääkintähenkilöstön. Vasta 27.12. kello 8:30–10:34 pidetyn valmiuspäällikkökokouksen jälkeen SPR valtuutettiin lääkintäavusta vastaavaksi katastrofialueella. Senkin jälkeen ristiriitaa tuli EMA Groupin lääkäreiden, SPR:n ja kotimaan vastaanotosta vastanneiden HUS:n lääkäreiden välille. Katastrofialueella olleet kirjoittivat kirjeissään, että EMA Groupin lääkärit kysyivät aina ensin, onko matkavakuutus olemassa tai ovatko he tiettyjen matkatoimistojen asiakkaita. Näin uhreja alettiin jaotella taloudellisin perustein. Valtioneuvoston valmiuspäällikkökokous oli jo tuossa vaiheessa tehnyt evakuointipäätöksen kaikkien evakuoinneista. Tieto ei ehkä kulkenut EMA Groupin lääkäreille päätöksestä eikä siitä, että vastuu oli siirretty SPR:lle.

Jos valtiosihteeri Volanen ja ulkoasiainministeriö olisivat tsunamissa toimineet voimassa olleiden valmiusohjeiden mukaisesti, heidän olisi ensimmäisenä pitänyt olla yhteydessä Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriin eli Töölön sairaalaan, jos tiesivät alueella olevan mahdollisesti suomalaisia loukkaantuneina.

”Mun mielestä se tapahtuu niin, että ulkoministeriö olisi ollut saman tien yhteydessä suoraan meihin, informoidaan STM:ää ja suoraan ottaa lääkintä mukaan siihen.” (H2A15.)

HUS:n mukaan lääkintäviranomaisten mukaan vastuu tällaisesta kriisistä on viranomaisella, ei yksityislääkäreillä ja tai vapaaehtoisilla. SPR:n rooliin katastrofialueilla kuului myös muiden kuin suomalaisten auttaminen, vaikka viranomaiset lähettivät SPR:n auttamaan nimenomaan suomalaisia. Tämä näkyi koko kriisin organisoinnissa ja tiedonkulussa Suomeen. Tieto kulki yksittäisten henkilöiden kautta Töölön sairaalaan:

”Pitäisi lähettää nopeasti koneella täältä semmoinen ryhmä sinne, - tekemään nopea analyysi heti ekanä päivänä, niin kuin SPR lähettikin, mutta toimi sitten omana organisaationaan. Ne ei pelannut yhteen siellä. Ja onneksi meillä sattui olemaan tämän talon lääkäreitä mukana, Tukiaisen Erkki, joka on SPR:ssä, joka pystyi informoimaan meille päin, että mikä homman nimi on, että saatiin suoraa tietoa.” (H2A15.)

SPR:n tehtäväksi määriteltiin aluksi lääkinnällinen vastuu, mutta sitä täydennettiin 30.12. valmiuspäällikkökokouksessa:

”Kriisialueelle saapuvan Suomen Punaisen Ristin täydennyshenkilöstön tulee ottaa vastuuta kaikista avustustehtävistä, joita tällä hetkellä suomalaisia avustavat tahot hoitavat.”

Tällä päätöksellä käytännössä muutettiin ensimmäisen valmiuspäällikkökokouksen 27.12. päätöstä, jonka mukaan

”Kriisialueella tapahtuvasta toiminnasta sekä suomalaisten evakuoinnista ja niihin liittyvästä viranomaistoiminnasta vastaa ulkoasiainministeriö, jossa operatiivisena johtajana ja koordinaattorina toimii Konsuliasioden yksikön päällikkö Pekka Hyvönen.”

Ulkoasiainministeriöllä oli alueella kriisin akuutin vaiheen ajan niin vähän henkilöitä, että he eivät käytännössä pystyneet koordinoimaan ja johtamaan toimintaa, vaan se siirtyi Suomen Punaiselle Ristille ja matkanjärjestäjille. Tätä kohtaan on esitetty voimakasta kritiikkiä eri tahoilta (UM 2005; OTK 2005). SPR:n toiminnasta vastasi lääkäri Pentti Haatainen. Käytännössä SPR:llä ei ollut riittävästi henkilökuntaa samanaikaisesti organisoimaan kriisin evakointijärjestystä, tekemään hoitotyötä ja tiedottamaan muille toimijoille ja medialle. Viranomaisten tekemää päätöstä siirtää vastuu SPR:lle voidaan pitää kohtuuttomana. (Huhtala ym. 2005, 152).

Matkanjärjestäjien ja lentoyhtiöiden kanssa yhteistyö sujui koko ajan erinomaisesti. Ainoa kiista oli paikoista ja lentojärjestyksistä. Matkanjärjestäjien ja Finnairin Suomessa 27.12. pidetyssä kokouksessaan sovittuun jakoperiaatteen mukaisesti paikat jaettiin seuraavasti: 2/5 Aurinkomatkaille, 2/5 Finnmatkoille ja 1/5 Tjäreborgille. Lisäksi jokainen varasi omasta kiintiöstään viisi paikkaa kullakin lennolla ulkoasiainministeriön organisoimille omatoimimatkailijoille (Huhtala ym. 2005). Matkustajien priorisoinnista vastasi lääketieteellisin perustein Suomen Punainen Risti. Matkanjärjestäjillä oli osittain kiistaa jakoperusteista, mikä oli SPR:n toiminnan kannalta hankalaa. Se oli tottunut toimimaan humanitaarisin perustein eikä liiketaloudellisesti maksavien asiakkaiden vaatimien palveluiden toteuttajana. Oman lisänsä toi EMA-Groupin lääkäreiden ja SPR:n lääkäreiden erilaiset toimintatavat ja auttamisjärjestys. Hannu-Pekka Laiho totesi UM:n tiedotustilaisuudessa 27.12.2004 kello 15:

*”On olemassa jännitteitä paikallisväestön ja turistien välillä,
kun turistit saavat enemmän tukea ja apua kuin paikalliset”*

Katastrofialueella loukkaantuneiden ja turistien kuljetuksista kriisikeskuksiin ja lentoasemille vastasivat Thaimaan viranomaiset, joiden kanssa UM neuvotteli yhteistyöstä. Tässä näkyi se, että SPR:llä ei ollut täyttä mandaattia toimia ja päättää evakuoitavien ja hoidettavien järjestyksestä. Tsunamitilanteessa toimivaltaisia päättäjiä oli liian monta, mikä aiheutti organisoinnin ongelmia sekä epätietoisuutta ja vammojen pahenemista loukkaantuneille uhreille.

Ulkoasiainministeriön byrokraattinen toimintatapa katastrofitilanteessa sai vahvasti kritiikkiä (UM 2005; OTK 2005). Myös kansalaiskirjeistä käyvät ilmi erittäin hyvin nämä jonottamisongelmat ulkoasiainministeriön ja SPR:n pisteisiin useaan kertaan Thaimaassa (Huhtala ym. 2005).

Finnmatkoilta oltiin yhteydessä Suomen Punaisen Ristin johtoon Suomessa ja pyydettiin apua Orchid-hotellille. Finnmatkoille selvisi jälkepäin, että Suomen Punaisen Ristin ja ulkoasiainministeriön henkilöitä oli majoittuneina Orchid-hotellissa useaan otteeseen. Finnmatkat piti hämmästyttävänä, että tullessaan hotelliin nämä henkilöt eivät tulleet esittäytymään Finnmatkojen henkilökunnalle, joita oli jatkuvasti päivystystiskin ääressä. Vasta 31.12. ensimmäinen UM:n virkailija ilmoittautui Finnmatkojen deskiin. (Huhtala ym. 2005, 194–195.)

Lentoaikataulut myöhästelivät, kun kuljetuksia ei saatu ajoissa hoidetuksi. Osa koneista tuli puolityhjinä. Omaisten puhelut kuormittivat myös Finnairin henkilökuntaa, kun he eivät saaneet ulkoasiainministeriöön yhteyttä eivätkä aina matkatoimistoista tietoja, millä koneilla heidän katastrofissa loukkaantuneet omaisensa

ovat tulossa. Tämän vuoksi monet menivät varmuuden vuoksi odottamaan Helsinki-Vantaan lentoasemalle tulevia koneita hyvinkin pitkän matkan päästä. (Pedak 2006; Huhtala ym. 2005.)

Kotimaassa SPR:n toiminta painottui evakuoitujen välittömän avun organisointiin sekä henkisen tuen kontaktien luomiseen. Myöhemmin SPR:n psykologit toteuttivat menetyksiä kokeneille tsunamiuhreille vertaistukiviikonloppuja.

Katastrofialueella kadonneiden etsintätyötä jatkaneet tarvitsivat henkistä tukea. Näin tsunamissa muodostui uusi käytäntö uhrien tunnistamisprosessiin: SPR:n psykologit, luterilaisen kirkon pappi ja KRP:n tutkiva poliisi tekivät työtä yhdessä, jolloin esiin nousseet kysymykset voitiin heti käsitellä (Huhtala & Hakala 2007, 82). Tätä käytäntöä on noudatettu tsunamin jälkeen muissa kotimaisissa kriiseissä.

3.5 Viranomaisten yhteistyö Helsinki-Vantaan lentoasemalla

Päätöksenteon ja johtamisoppien asiantuntijoiden Sanjay Jainin ja Charles R. McLeanin (2008) mukaan tehokas toiminta äkillisissä kriiseissä edellyttää, että kriisissä toimivat organisaatiot suunnittelevat yhdessä kriisin eri vaiheissa tarvittavaa yhteistoimintaa. Heidän mukaansa kriisin vaiheet ovat onnettomuuksien ehkäiseminen, niihin varautuminen, kriisin aikainen yhteistoiminta ja sen jälkihoito. Organisaatioiden omat harjoitukset ovat tarpeellisia, mutta ilman moniviranomaistoiminnan yhteisharjoituksia ne eivät anna oikeaa kuvaa yhteisökriiseissä tarvittavasta yhteistoiminnasta. (Jain & McLean 2008.)

Myös kansainvälinen ilmakuljetusliitto IATA (International Air Transport Association) edellyttää sen jäseniensä kehittävän toimintavalmiutta tuhoisaa lento-onnettomuutta varten. Kyseessä on maailmanlaajuinen lentoyhtiöiden etu- ja yhteistyöjärjestö, jonka jäseniä ovat myös lentoasemat, kuten Helsinki-Vantaan lentoasema². Helsinki-Vantaan lentoasemalla on vuosien ajan toteutettu kansainvälisen mallin mukaisia SAR (Search and Rescue) -harjoituksia. Niitä johtaa pelastuksen johtokeskus (PEL-JOKE), joka koostuu kolmesta osa-alueesta: Toiminta-alueen johto (TOJE), tutkinta sekä lisäksi uhrien ja omaisten Tukitoimintojen johtoelin, TUJE. Tässä tutkimuksessa käsittelemme tsunamin yhteydessä tarvittua tukitoimintojen johtoelimen eli Tujen toimintaa. Tsunamissa Tukitoimintojen johtoelin toimi ilman pelastuksen ja toiminta-alueen johtokeskuksia, sillä etsintä- ja pelastustyötä tehtiin katastrofialueella, tuhansien kilometrien päässä.

Tukitoimintojen johtoelimen mallionkehittetty suomalaisissa SAR-harjoituksissa (vrt. Poteyeva, Denver, Barsky & Aguirre 2007). Niitä varten tarvittavan usean viranomaisen yhteistyöelimen, niin sanotun SAR -työryhmän³, nimitti vuonna 1991 Etelä-Suomen läänin maaherra (nykyinen aluehallintoviraston ylijohtaja). Sen puheenjohtajana on toiminut vuodesta 1991 aluehallintoviraston (läänin) pelastustarkastaja Matti Virpiaro,

2 Helsinki-Vantaan lentoasema on Suomen suurin ja kansainvälinen lentokenttä, jolla on 12,6 miljoonaa matkustajaa vuodessa (2009), operoivia lentoyhtiöitä 33, työntekijöitä lentoasemalla 20 000 kaikkiaan 1 500 eri yrityksessä (www.helsinki-vantaa.fi, luettu 15.7.2010).

3 SAR-työryhmään kuuluu Aluehallintokeskuksen, HUS:in, SPR:n, Vantaan sosiaali- ja kriisikeskuksen, Finnairin, SAS-Blue1:in ja liikkuvan poliisin edustajia. Toiminta perustuu vuosia jatkuneisiin säännöllisiin harjoituksiin.

joka tsunamilentojen vastaanotossa koordinoi Tukitoimintojen johtoelimen työtä, piti yhteyttä ministeriöihin ja oli mukana organisoimassa ambulanssilentoja tuhoalueelta Suomeen (kts. SK 3/2008). Säännöllisissä SAR -harjoituksissa huomattiin, että kun varsinainen palo- ja pelastustyö on meneillään, täytyy luoda paikka niille lento-onnettomuudessa mukana olleille, jotka eivät ole menehtyneet tai joita ei ole toimitettu sairaalaan. Lisäksi kansainväliset lentoturmat osoittivat, että kun on pelko läheisen joutumisesta lento-onnettomuuteen, omaiset hakeutuvat lentoasemille hakemaan tietoa.

Harjoituksissa lääkintäviranomaiset luokittelevat apua tarvitsevat merkitsemällä heidät erivärisillä nauhoilla. Musta tarkoittaa kuollutta, keltainen ensihoitoa tarvitsevaa, ja punainen kiireellistä ensihoitoa tarvitsevaa. Vihreällä merkitään lievästi loukkaantuneet ja muut kävelemään kykenevät (walking wounded) tilanteessa olleet, joita on yleensä suurissa onnettomuuksissa eniten. Näiden merkattujen ryhmien lisäksi harjoituksissa huomioidaan myös Helsinki-Vantaan lentoasemalle tulleet omaiset ja läheiset, jotka pitää toimittaa kauemmaksi onnettomuuspaikasta. (Pedak 2006.)

SAR -harjoituksissa todettiin yhä uudelleen, että ilman koordinaatiota ”vihreiden uhrien” tietojen keruu, heille tilannetiedon jakaminen ja avun organisointi on erittäin työlästä. Siinä tarvittiin useiden organisaatioiden ja ensimmäistä kertaa yhteistyötä tekevien ihmisten koordinaatiota. Tätä ratkaisemaan SAR -työryhmä kehitti Tukitoimintojen johtoelimen (Tuje) tukemaan pelastusjohtoa. Tuje kokoaa tietoa uhreista tiedotusta ja sen organisaatioiden toimintaa varten. Viranomaisten tukemisen lisäksi johtoelein tarjoaa käytännön apua, tietoa ja tukea onnettomuuden uhreille sekä omaisille. Harjoituksissa Tukitoimintojen johtoelein (Tuje) työskentelee pelastusjohdon alaisuudessa, joka johtaa varsinaisia pelastustehtäviä ja vastaa myös tiedotuksesta. Tuje jää yleensä toimimaan vielä pitkälle sen jälkeen, kun varsinainen pelastustyö (etsintä, sammutus ja pelastus) on loppunut. (Pedak 2006.) Esimerkiksi Jokelassa uhrien ja omaisten tukitoimia akuutin vaiheen aikana tarvittiin keskiviikosta sunnuntaihin ja Kauhajoella tiistaista sunnuntaihin.

Tsunamilennot olivat ensimmäinen kerta kun Tuje-mallia toteutettiin käytännön kriisitilanteessa lentoasemaolosuhteissa. Lisäksi Tuje työskenteli itsenäisesti, sillä pelastustoimintaa tehtiin tuhansien kilometrien päässä Kaakkois-Aasiassa. (Pedak 2006; 2009.) Suomalaisia evakuoitilentoja saapui tsunamin katastrofialueelta yhteensä 17, joissa kuljetettiin 3 293 matkustajaa. Näihin sisältyy myös lennoilla kotiutettu avustushenkilökunta. Lentoyhtiöt toteuttivat matkanjärjestäjien tilaamat paluukuljetuslennot, jotka toimivat avustuslentoina. (OTK 2005, 57–59.) Valtio tilasi lentoyhtiöiltä evakuointi- ja avustuslentoja, jotka lentoyhtiöt Finnair ja Air Finland toteuttivat⁴.

SPR:n Helsingin ja Uudenmaan piirin valmiuspäällikkö Jarmo Hollstein on ollut mukana SAR -harjoituksissa ja edustaa Tujessa SPR:n ja Vapepan vapaaehtoisia sekä myös SPR:n kriisipsykologeja. Kun on kyse psykososiaalisen tuen tarjoamisesta, SPR työskentelee yhteistyössä seurakuntien henkisen huollon (HeHu) edustajien kanssa, ja molemmat toimivat kuntien sosiaalitoimen alaisuudessa. Helsinki-Vantaan lentoasema sijaitsee Vantaalla. Siksi kuntaviranomainen on Vantaan kaupunki, käytännössä

4 Tarkemmat tiedot lennoista selviävät Onnettomuustutkintakeskuksen raportista (2005, 57–59 ja sen liite 5).

Vantaan sosiaali- ja kriisikeskus. Lain mukaan SPR:n mandaatti on työskennellä kotimaisissa kriiseissä viranomaisen apuna ja paikallisen kunnan tai kaupungin johdon alaisuudessa, jotta laissa vaadittava viranomaisvastuu toteutuisi.

Tsunamilentojen vastaanotto 27.12.2004–2.1.2005 osoitti, että Tukitoimintojen johtoelementtejä voidaan käyttää kaikissa kriiseissä, joissa on menehtyneitä uhreja sekä suuri määrä järkyttyneitä kriisin osallisina. Tuje perustettiin tsunamin oppien mukaisesti SAR-työryhmän toimesta Malagan bussionnettomuudessa. Sitä kokeiltiin myös Jokelan koulusurmien kriisikeskuksessa, melko huonolla menestyksellä kuitenkin. (Pedak 2009b; Hakala 2009a.) Sen sijaan Kauhajoella ei yritettykään toteuttaa Tuje -mallia, mutta siellä toimittiin hyvin pitkälle Tujen periaatteiden mukaisesti. Näitä ovat:

- Toimitaan suoraan kriisijohdon alaisuudessa.
- Tiivis yhteys poliisiin, jolla on uhrien ja omaisten kannalta keskeistä tietoa.
- Keskeiset toimijat kokoontuvat säännöllisiin, hyvin organisoituihin palavereihin, joissa vain yhdellä kunkin organisaation edustajalla on puheenvuoro.
- Kokouksissa todetaan työnjako, luodaan tilannekuvaa ja ratkotaan ongelmia.
- Kokousten ulkopuolella jokainen organisaatio toimii itsenäisesti oman valmiussuunnitelmansa mukaisesti.

Myös Naantalien tulipalo-onnettomuuden yhteydessä psykososiaalisen tuen johto toimi Tujen periaatteiden mukaisesti. Yhteistoiminta sujui erinomaisesti ja tiedonkulku oli riittävää, vaikka suoraa yhteyttä poliisiin ei ollutkaan. (H4A2, H4D1, H4D2.) Siitä ei ollut perustoiminnan kannalta suurta haittaa sen vuoksi, että tulipalon välittömät uhrit olivat tällä kertaa selkeästi rajattu ryhmä. Jo ensimmäisessä kokouksessa oli tiedossa uhrien nimet ja yhteystiedot, joihin kyettiin heti ottamaan yhteyttä.

Kriisialueelta saapujien kohtaaminen Helsinki-Vantaalla

Vuoden 2004 tsunamin evakuoitilentoja varten tarvittava toiminta käynnistyi Finnairilla ja lentoasemalla heti tapaninpäivänaamuna klo 6 jälkeen, kun Finnair sai tiedon, että Phuketiin matkalla oleva kone ei pääse laskeutumaan sinne. Tapaninpäivän illan koneilla ei enää lennätetty uusia matkustajia Phuketiin ja Sri Lankaan (Huhtala ym. 2005, 186–187). Seuraavana päivänä 27.12.2004 ministeriöiden valmiuspäällikkökokouksessa oli päätetty, että evakuoitujen ensiavun ja psykososiaalisen tuen palvelut järjestetään Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Sosiaali- ja terveysministeriöstä pyydettiin, että HUS varautuisi siellä lääkinnällisiin toimiin vielä samana päivänä. Lentoasemalla ensimmäinen kokous pidettiin maanantaina iltapäivällä, ja siihen osallistuivat HUS:in lisäksi lentoaseman poliisi, Finnair ja SPR:n edustajana valmiuspäällikkö Jarmo Hollstein. Toiseen kokoukseen pari tuntia myöhemmin osallistuivat lisäksi Vantaan kriisikeskus, evankelis-luterilainen seurakunta ja Etelä-Suomen lääninhallitus. (Pedak 2006, 28.)

Silminnäkijäkertomuksena evakuointiviikon toiminta näyttyi seuraavalaiselta⁵:

”Helsinki-Vantaan lentoasemaa hallinnoiva Finavia (silloinen Ilmailulaitos) rakensi erillisiä tiloja kriisialueelta saapuvien matkustajien vastaanottoa varten. Tässä oltiin onnekkaita siksi, että muuten niin ahdasta terminaalirakennusta laajennettiin parhaillaan ja terminaalin ensimmäisessä kerroksessa oli käytettävissä paljon rakenteilla olevaa tilaa.

Ensimmäisten lentojen aikaisen hapuilun jälkeen vastaanotto toiminta vakiintui. Saapuvat lennot vastaanotettiin Non-Schengen -terminaalissa heti passintarkastuksen jälkeisillä porteilla 30 ja 30A. Paikka oli rauhaton, sillä muille lennoille pyrkivät joutuivat kävelemään siitä ohi ja uteliaimmat ottivat valokuvia maahan saapuvista, usein hyvin järkyttyneistä ja talvipakkasiin liian keveästi varustautuneista saapujista. Samaan aikaan rakennuksen toisessa päässä oli silloinen kotimaan terminaali suljettuna vähäisen joululiikenteen vuoksi. Siellä sijaitseva porttialue 11 ja 11A olisi logistisesti ollut erinomainen tila vastaanottaa kriisialueelta palanneet ilman muiden matkustajien katseita. Näin ei kuitenkaan toimittu, sillä silloinen lentoasemajohtaja eikä myöskään hänen edustajansa osallistunut SAR -suunnitteluun eikä hän näin ollen ymmärtänyt rooliaan lentoaseman suuronnettomuusvalmiuden kehittämisessä (ks. Pedak 2006).

Kun kriisialueelta saapui lentoja, keskimäärin kaksi vuorokaudessa, kerääntyä porttialueelle kymmeniä ulkopuolisia uteliaita lentoasemalla työskentelevistä yrityksistä. Välillä pukumiehiä oli paikalla enemmän kuin virkapukuisia tai liivein varustautuneita auttajia. Evakuointiviikon aikana terminaalirakennuksen lasiseinä jouduttiin peittämään pressuilla, koska saatiin tieto median edustajista, jotka ostivat lentolipun ja tulivat transit -alueelle varta vasten kuvaamaan matkustajasilta pitkin saapuvia uhreja.

Suomi kykeni käynnistämään evakuointilennot ennen Ruotsia. Ensimmäisten Suomeen saapuneiden joukossa tuli ryhmä ruotsalaisia perheensä menettäneitä pikkulapsia, joille oli annettu lennolle etusija ennen suomalaisturisteja. Tunnelma lennon jälkeen oli porttialueella raskas, kun alle kouluikäiset lapset itkivät hädissään ”mammaa” saapuessaan lomalta yksin vieraiden ihmisten pariin. Sosiaaliviranomaiset veivät osan lapsista suoraan sairaalaan. Paikalle pyydetty Ruotsin konsuli puolestaan ryhtyi järjestämään lasten jatkolentoja ja vastaanottajia paikalle Ruotsin päähän.

Heti matkustajasillan päähän oli rakennettu ensiapusairaala, jota HUS miehitti. Sen jälkeen tulivat pitkät pöydät, joiden ääressä siviiliasuiset vappelalaiset kirjasiivat käsin saapuneiden henkilötiedot ylös. Kannettavat tietokoneet olivat harvinaisia vielä vuonna 2004. Rajavartiolaitoksen virkapukuiset työntekijät seurasivat kirjaamisen sujumista lähistöllä ja olivat vapaaehtoisten käytettävissä. SPR:n psykologeja päivysti matkustajavirtojen läheisyydessä ja he tarkkailivat tai

⁵ Silminnäkijäkertomus perustuu Maarit Pedakin omiin havaintoihin hänen toimiessaan palvelusmiehenä Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Pedak oli työnsä puitteissa vastaanottamassa suurinta osaa evakuointilentoista. Hän ei kuulunut Tujeen, mutta osallistui sen kahteen kokoukseen. Pedak on tehnyt evakuointilentojen vastaanotosta pro gradu -tutkielman Helsingin kauppakorkeakoulun johtamisen laitokselle. Helsingin yliopiston viestinnän oppiaineessa hän tekee jatko-opintoja antropologisella lähestymistavalla eri kriiseistä (Pedak 2006, 2009a).

heille ohjattiin eniten apua tarvitsevia henkilöitä. Myös liperiasuisia pappeja liikkui matkustajien läheisyydessä.

Viimeinen elisunnuntaina 2.1.2005 iltapäivällä saapuva lento oli kaikkein raskain, sillä siinä palasivat kotiin kaikki he, jotka olivat jääneet viimeiseen asti etsimään läheisiään Thaimaan sairaaloista ja ruumiiden kokoamispaikoista. Finnair oli varautunut vaativaan lentoon miehittämällä lentokoneen kaikkein kokeneimmalla lentohenkilöstöllään. Henkilöstöä oli pyydetty vapaaehtoisesti ilmoittautumaan lennolle ja halukkaita olisi ollut moninkertainen määrä tarvittavaa miehistöä kohti. Myös Finnairin silloinen pääjohtaja Keijo Suila oli vastaanottamassa lentoa mustassa puvussa ja valkoisessa paidassa. Kun lentohenkilökunta viimeisenä tuli ulos koneesta, kätteli pääjohtaja heidät henkilökohtaisesti ja esitti jokaiselle kiitoksen. Raskas lento päättyi kaikilla herkistymiseen ja kyynelten täyttämiin silmiin.

Matkustajat jatkoivat suoraan lähtökerroksesta alas tulokerrokseen, jossa myös varsinainen SPR:n ja Hehun toimintapiste sijaitsi silloisen matkatavaran luovutusaula 3:n läheisyydessä. Siellä oli varustettu rauhallinen tila keskusteluja varten ja toiseen tilaan oli varastoitu talvivaatteita tarvitseville. Tulokerroksessa sijaitsi myös Tujen tilava kokoontumishuone, jonne ulkopuolisilla ei ollut asiaa.

Matkatavaran luovutusaulassa 3 sijaitsi arkinen pöytä, jonka ääressä voitiin tehdä ilmoitus KRP:n poliiseille kriisialueelle kadonneeksi jääneistä omaisista. Eräällä lennolla saapui kaksi perheensä menettänyttä lasta, noin viisivuotias poika ja teini-ikäinen tyttö. Vapaaehtoiset ohjasivat heidät alas matkatavaran luovutusaulaan, jonne oli jo tuotu pojan isoäidit ja tytön nuori eno. Isoäidit olivat koonneet kaikki voimansa ja vastaanottivat pojan luonnollisesti, lempeästi hymyillen. Kaikki kolme siirtyivät sitten KRP:n pöydän ääreen tekemään ilmoitusta kadonneista, poika loma-asussaan, viisivuotiaan ryhdikkäänä, auringossa vaalentuneet hiukset rusketusta korostaen.

Ulkopuolisen silmin voi luonnehtia, että toiminta oli rauhallista, arvostavaa ja hyvin sujuvaa. Tuloaula 3:ssa sijaitsi sermein ja pressuun eristetty omaispiste, jota vapaaehtoiset miehittivät. Aulassa nähtiin lukuisia sydäntä särkeviä kohtaamisia, joita rahanvaihtopisteessä työskentelevä nuori naisvirkailija joutui todistamaan viikon ajan päivästä toiseen. Ymmärsikö kukaan tarjota hänelle henkistä tukea?

Omaispisteen jälkeen odotti saapujia terminaalissa päivystävät toimittajat ja kuvaajat. Tästä eteenpäin saapujia ei enää kyetty suojelemaan toimittajilta. Osa lähti yksin, suurin osa kuitenkin saattajan kanssa vuodenvaihteen lumiseen pakkaseen, toimittaja tai ainakin kuvaaja kintereillään. Lentoaseman pysäköinti ei sakottanut autoja evakuointiviikon aikana. Hyvin pian pysäköinnissä jouduttiin miettimään, mitä tehdä niille kymmenille autoille, joiden omistajat eivät olleet saapuneet kriisialueelta enää kotiin. ”

Uhrien ja omaisten tukitoiminnan johtaminen Helsinki-Vantaan lentoasemalla

Tässä osassa katsomme, kuinka uhrien ja omaisten tukitoimintaa luotiin ja ylläpidettiin evakuointiwiikon 27.12.2004–2.1.2005 aikana. Tiedonkulkua, tilannekuvan rakentamista ja koordinoitua varten luotu Tuje -organisaatio noudattaa äkillisissä kriiseissä Kauffmanin (1993) teoriaa monimutkaisista sopeutuvista järjestelmistä (complex adaptive systems). Sen perustana on ajatus siitä, että poikkeukselliseen tilanteeseen vastaaminen edellyttää usean toimijan yhteispanosta. Yhteistyössä ne kykenevät sopeutumaan tilanteen vaatimuksiin paremmin, kuin erillään ja itsenäisesti työskentelevien toimijoiden joukko. Sopeutuvat järjestelmät ovat riippuvaisia sellaisesta tiedon infrastruktuurista, joka on riittävä keräämään ja jakamaan tietoa, mutta pystyy myös sopeutumaan muuttuviin olosuhteisiin. Kauffmanin teorian mukaisesti johtoelein on ennen kaikkea tiedonkulkua varmistava organisaatio, jonka puitteissa tukitoimintoihin osallistuvilla organisaatioilla on vapaus tehdä omaa tehtävänsä. Tätä tehtävää helpottaa se, että kriisissä mukana olevilla organisaatioilla on yhteinen tavoite, eli uhrien ja omaisten auttaminen.

Helsinki-Vantaan lentoasemalla 1990-luvun alusta jatkunut moniviranomaisyhteistyö on ainutlaatuisista Suomessa ja kansainvälisestikin. Tsunamin aikainen toiminta perustui vuosia jatkuneisiin säännöllisiin harjoituksiin ja niissä saatujen kokemusten mukaisesti tehtyyn prosessien hiomiseen. SAR -harjoitukset olivat mahdollistaneet myös sen, että normaalisti erillään työskentelevät keskeiset toimijat olivat toisilleen tuttuja jo usean vuoden ajalta. Evakuointiviikon aikana tsunamilentojen vastaanotosta vastanneet viranomaiset kokoontuivat poliisin johdolla yli 20 kertaa ympäri vuorokauden. Kokouksissa pyrittiin profiloimaan maahan saapuvat uhrit lähtömaasta saatujen tietojen perusteella ja rakennettiin yhteinen toimintasuunnitelma heidän vastaanottoaan varten. Aikaa lentokoneiden vastaanoton valmisteluihin oli 10 tuntia pitkästä lentoajasta johtuen, mutta ongelma oli, että Thaimaan päässä ei saatu kattavasti tietoa saapuvista matkustajista ja heidän erityistarpeistaan. (Pedak 2006.)

Kokousten ulkopuolella jokainen tukitoimiin osallistunut organisaatio huolehti omasta vastuualueestaan itsenäisesti oman ammattihenkilöstönsä turvin. Kokousten välillä johtoeleimen jäsenet tavoitettiin ryhmätekstiviesteillä. Yleisjohtaja, lääkintä ja henkinen huolto sekä poliisin asemajohtaja päivystivät koko ajan ja muut toimijat olivat tavoitettavissa puhelimitse. Tujen alaisuudessa työskenteli viikon ajan yli 840 henkilöä yli 15 eri organisaatiosta. Sitä johti valmiussuunnitelman mukaisesti poliisi. Linkkinä ministeriöiden valmiuspäällikkökokouksen ja lentoaseman välillä toimi Etelä-Suomen lääninhallituksen (nykyinen aluehallintovirasto) pelastustarkastaja. (Pedak 2006, 28–29.)

Vapepan tehtävänä oli osallistua saapuvien matkustajien rekisteröimiseen rajavartiolaitoksen alaisuudessa, jotta uhrien henkilötietojen rekisteröimisen olisi ollut mahdollisimman inhimillistä ja joustavaa. Kriisialueelta saapuvat ilmoittivat kadonneista omaisistaan keskusrikospoliisin edustajille, jotka päivystivät tuloaulassa usein kriisityöntekijöiden tukemina.

SPR:n rooli Tujessa asettui Vantaan kaupungin sosiaali- ja kriisikeskuksen edustajan Päivi Muman alaisuuteen. Vantaan kriisikeskuksen alaisuudessa

työskentelivät Vapepan ja SPR:n vapaaehtoisia sekä psykologien valmiusryhmän jäseniä yhdessä Pääkaupunkiseudun seurakuntien henkisen huollon (HeHu) kanssa. He arvioivat, ketkä tarvitsivat välitöntä psykososiaalista ammattiapua ja rekisteröivät heidät mahdollista myöhempää yhteydenottoa varten. Lisäksi oliin yhteydessä uhrien kotipaikkakuntien sosiaali- ja terveystoimeen ja informoitiin avun tarvitsijoista. (Pedak 2006.) Silti uhrien ja omaisten kirjeistä kävi ilmi, että monet jäivät ilman apua. Myös ruotsinkielinen palvelu oli heikkoa. Jos uhri ei osannut pyytää apua, ei hänen kuntoaan osattu tarkistaa. (Huhtala ym. 2005.)

Lentoasemalla tarjottava psykososiaalisen tuen sisältö vaihteli lennosta toiseen. Yleensä saapujilla oli vain suuri tarve päästä kotiin. Jotkut tarvitsivat sitä varten vaatteita tai lukkoseppää, koska auton ja kodin avaimet olivat kadonneet muiden tavaroiden joukossa hyökyaaltoon. Tulokerroksen pisteen vapaaehtoiset huolehtivat uhrien vaatehuollosta. He tarjosivat keskusteluapua, järjestelivät käytännön asioita sekä olivat tukena kun tehtiin ilmoitusta kadonneesta omaisesta. Kolmas toimipiste oli omaispiste. Se sijaitsi tuloaulassa, jonne lentoasemalle saapuneet läheiset kerääntyivät hakemaan tietoa ja kohtaamaan katastrofialueelta saapuvia. (Pedak 2006, 31–32.) Viimeisen, sunnuntaina 2.1.2005 iltapäivällä saapuneen koneen jälkeen tilat purettiin, pressut poistettiin ja Tujessa työskennelleet palasivat arkityöhönsä. Evakuointiviikon aikana lentoaseman normaali toiminta oli jatkunut tavalliseen tapaan, vain Tujessa työskennelleet olivat olleet pois työpisteistään.

3.6 SPR:n tiedottaminen ja varainhankintakampanja tsunamissa

Aasian hyökyaaltokatastrofissa Suomen Punainen Risti tiedotti eniten verrattuna muihin sidosryhmiin ja kriisinosaisiin organisaatioihin. SPR käynnisti Aasia-keräyksen jo tapaninpäivän iltana. Tässä luvussa tarkastelemme SPR:n tiedotusta ja sen saamaa mediajulkisuutta. SPR lähetti 29 tiedotetta liittyen Aasian hyökyaaltokatastrofiin. Tutkimuksessa aineistona on käytetty SPR:ltä saatuja tsunamitiedotteita (taulukko 2).

Tiedotteista 20 lähetettiin kymmenen päivän kuluessa katastrofista (taulukko 2). Kesäkuussa 2005 SPR lähetti tiedotteen saman päivänä kun Onnettomuustutkintakeskus ja Helsingin yliopisto julkaisivat tutkimusraporttinsa (OTK 2005; Huhtala ym. 2005; Mörä 2005). Kaksi viimeisintä tiedotetta lähetettiin 2008 ja 2009. Tiedotteiden pääteemat olivat SPR:n antama henkinen tuki, katastrofikeräys ja keräysvarojen käyttö sekä tsunamialueen avustustyö ja avustustyöntekijät. Viestintäjohtajan ensimmäisen jutun pohjalta tehtiin ensimmäinen tiedote. Ensimmäinen tiedote oli verkossa 26.12. klo 11:29. Tiedote lähetettiin myös STT:lle. SPR oli edustettuna ulkoasiainministeriön ja valtioneuvoston kanslian tiedotustilaisuuksissa.

“Suomen Punaisen Ristin hätäpuhelin on myös tukkeutunut, ja sen rinnalle on avattu henkisen avun puhelin joka sekin alkaa tukkeutua. Apua tarvitsevat myös maahanmuuttajat, jotka yrittävät tavoittaa omaisiaan katastrofialueella. Tietoja suomalaisista kadonneista ja löytyneistä on Sukellus.fi -sivustolla. Ja sitä päivitetään tiuhaan. Suunnitellaan myös asemasairaalan osan lähettämistä Sri Lankaan.”
(27.12.2004 UM:n klo 15 tiedotustilaisuus, Hannu-Pekka Laiho)

Taulukko 2. Punaisen Ristin tiedotteet tsunamissa (N=29)**26.12.2004**

klo 10:30 viestintäjohtajan kirjoittama uutinen verkkosivuille maanjäristyksestä
klo 11:29 Punainen Risti auttamassa hyökyaaltojen uhreja (em. uutisen päivitetty versio)

27.12.2004

klo 13:24 auttava puhelin avattu

28.12.2004

klo 11:04 Suomen Punainen Risti aloittanut katukeräyksen kello 11 Aasian maanjäristyksen ja hyökyaaltojen uhreille

klo 11:47 Punainen Risti jatkaa henkisen tuen puhelinpäivystystään

klo 14:55 Suomen Punaisen Ristin lähettämää klinikkaa ja avustustyöntekijöitä kuljettanut lentokone on laskeutunut Sri Lankaan

29.12.2004

klo 10:23 Punainen Risti tiedottaa: SPR lähettää 31 uutta auttajaa Thaimaahan

30.12.2004

klo 13:57 Suomalaiset lahjoittaneet jo yli kaksi miljoonaa euroa Suomen Punaisen Ristin keräykseen Aasian katastrofin uhrien hyväksi

klo 13:58 SPR: Klinikkan sijoituksesta ei vielä päätetty

klo 15:58 SPR pidentää jälleen henkisen tuen puhelinpäivystystä

31.12.2004

SPR lähettää 1,5 miljoonaa euroa lisäapua Aasian katastrofien uhreille

Suomen Punaisen Ristin evakuoitiryhmä aloittamassa paluuta

1.1.2005

klo 19:40 Osa Punaisen Ristin työntekijöistä jatkaa työtä Phuketissa

2.1.2005

klo 12:07 Punaisen Ristin Thaimaasta palaavat työntekijät haastateltavissa

3.1.2005

SPR:n keräystulos 8,6 miljoonaa euroa

Kansainvälisen Punaisen Ristin avustustyö jatkuu Indonesiassa ja Sri Lankassa

4.1.2005

Suomen Punaisen Ristin klinikkaa pystytetään Sri Lankassa

SPR:n keräystulos jo 10,7 miljoonaa euroa

SPR:n nuorten turvatalot nostivat kriisivalmiuttaan

5.1.2005

Suomen Punaisen Ristin henkisen tuen puhelinpäivystys päättyy tänään

13.1.2005

Suomen Punaiselta Ristiltä 6,2 miljoonaa euroa katastrofiapua Aasiaan

18.1.2005

SPR haastaa koululaiset ompelutalkoisiin. Punainen Risti välittää vaatteet Aasian tuhoalueiden lapsille

26.1.2005

Katastrofirahastoon kertynyt jo 18.5m€ SPR:n Aasia-keräys jatkuu

15.5.2005

Suomen Punaisen Ristin Aasia-keräys: 20,1 miljoonaa euroa tähän mennessä

20.4.2005

Punainen Risti järjestää vertaistukea hyökyaallossa menehtyneiden omaisille

15.6.2005

Punainen Risti kiittää yhteistyöstä Aasian avussa

20.12.2005

Punaisen Ristin psykologit päivystävät jouluna

22.12.2008

Suomen Punaisen Ristin avustustyö tsunamialueilla etenee

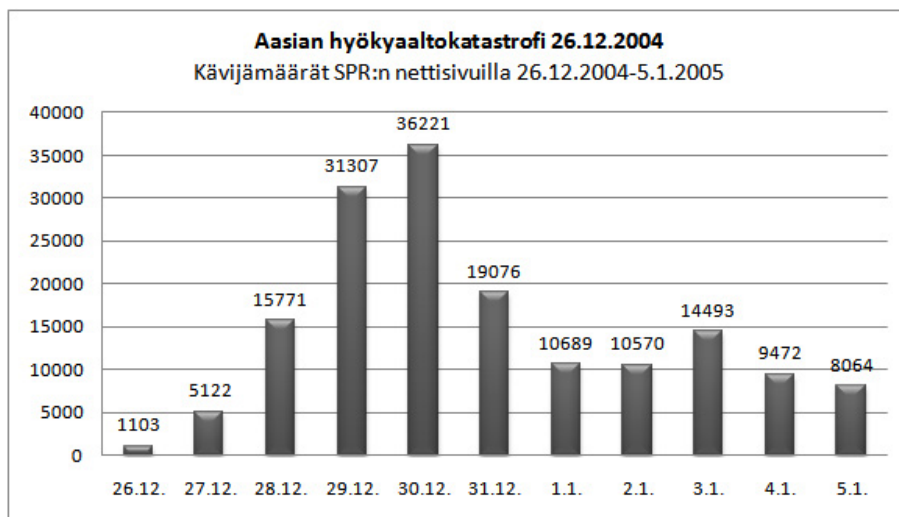
18.12.2009

Viisi vuotta Aasian tsunamista - Suomen Punainen Risti on saamassa avustustyötään päätökseen

Verkko

Internetillä oli merkittävä rooli tsunami -uutisoinnissa. Verkon roolia tiedonkulussa ja viestinnässä pitää katsoa sekä Suomen että katastrofialueen näkökulmasta. Mediatalojen ja yksityisten ihmisten rakentamat verkkosivut palvelivat tiedonkulussa paremmin kuin viranomaisten tai avustusjärjestöjen katastrofialueen näkökulmasta. Muun muassa Sukellus.fi ja Thairy.net loivat yhteyden uhrien ja omaisten välille (Huhtala & Hakala 2007; Huhtala ym. 2005; Hakala & Seeck 2009). Vastaavaa palvelua eivät viranomaiset tai avustusjärjestöt tarjonneet. Tarkastelemme tässä SPR:n verkkosivujen roolia kriisiviestinnässä.

Tsunami toi SPR:n sivuille ennätysmäärän kävijöitä. SPR:n tsunamin aikainen verkkopalvelu oli otettu käyttöön vuonna 2000. Tsunamin jälkeen verkkopalvelu uudistettiin ja uusi versio otettiin käyttöön 2.9.2005. Suuret kävijämäärät kuormittivat vanhaa verkkopalvelinta ja sen ei arveltu kestävän. Tämän vuoksi perustettiin erillinen kriisisivusto aasia.redcross.fi, jonka tarkoituksena oli ohjata kävijäliikennettä pois redcross.fi osoitteesta. (Uskali 2005; Ruotsalo 2005, 30; H4B4.)



Kuvio 1. Kävijämäärät SPR:n verkkosivuilla kriisin akuutin vaiheen aikana 26.12.2004–5.1.2005 (Huhtala ym. 2005, 230)

SPR:n verkkosivujen kävijämäärä oli huipussaan 30.12., jolloin myös KRP julkisti kadonneiden listan. Sekä KRP:n että ulkoasiainministeriön sivut tukkeutuivat, mikä aiheutti ruuhkaa SPR:n ja muiden organisaatioiden sivuille. (Huhtala ym. 2005.) Tämän jälkeen kävijämäärät alkoivat laskea.

Vertailukohdaksi voi mainita yksityisten pitämät verkkopalvelut tsunamissa. Alex Niemisen Sukellus.fi -sivustolla kriisin akuutin vaiheen aikana 26.12.2004–5.1.2005 oli 1 092 325 kävijää. Vastaavasti Tero Takamaan ylläpitämällä Thairy.net keskustelupalstalla oli 99 362 kävijää. (Huhtala ym. 2005, 180; 211.) Valtioneuvoston kanslia sai Aasian erikoissivustonsa käyttöön vasta 7.1.2005. Myös SPR:n sivuilla

vieraili runsaasti tiedonhakijoita. Tsunamikatastrofi pakotti SPR:n luomaan erilliset kriisisivustot.

SPR ja tsunami lehdistössä

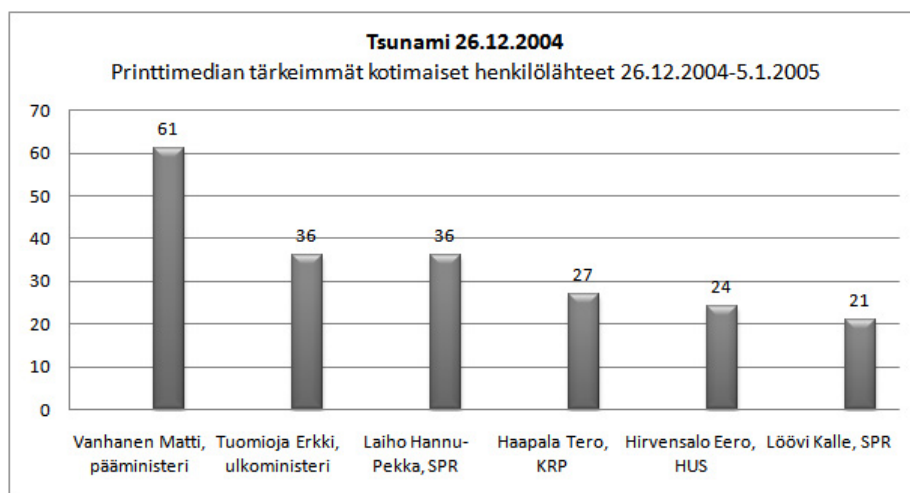
Tämä media-analyysi pohjautuu osin Salli Hakalan ja Hannele Huhtalan tekemään tutkimukseen Aasian hyökyaaltokatastrofista (Huhtala ym. 2005). Tutkimuksessa analysoitiin muun muassa median lähteiden käyttöä, toimijoita ja teemoja. Samasta aineistosta on katsottu SPR:n toimijuutta mediassa. Observerin (nyk. Cision) kokoama lehtiaineisto koostui kymmenestä lehdestä: Aamulehti, Helsingin Sanomat, Iltalehti, Ilta-Sanomat, Kaleva, Keski-suomalainen, Savon Sanomat, Turun Sanomat, Kauppalehti ja Taloussanomat. Lehtijuttuja analysoitiin 1 735 kappaletta. Lisäksi olemme saaneet käyttöömmä SPR:n oman media-aineiston, joka on koottu SPR:n näkökulmasta. Tämä aineisto on analysoitu erikseen.

Journalismissa olennaista on tutkia sitä, minkä lähteiden varassa media kertomuksensa tuottaa (Mörä 1999). Suurin lähdeluokka⁶ Huhtalan ja Hakalan tutkimuksessa oli valtionhallinto, johon kuuluvat muun muassa ministeriöt, lääkintähenkilöstö, hallitus, presidentti ja valmiusorganisaatio. Toiseksi suurin luokka oli yleishyödylliset tahot, johon lukeutuvat katastrofissa tärkeät sidosryhmät, kuten Suomen Punainen Risti, kirkko ja muut hyväntekeväisyysorganisaatiot. (Huhtala ym. 2005, 96–97.)

SPR oli keskeinen lähde median tsunamia koskevissa jutuissa. Suurin printtimedian käyttämä lähde aikavälillä 27.12.2004–5.1.2005 oli kuitenkin media itse. Media siteerasi kotimaisista ja kansainvälisistä medioista saatua tietoa. Media käytti SPR:ää tärkeimpänä lähteenään, enemmän kuin esimerkiksi ulkoasiainministeriötä, valtioneuvoston kansliaa, poliisia tai kirkkoa (Huhtala ym. 2005, 99). Tuomo Mörä (2005) on raportissaan analysoinut sanomalehtien uutisointia päivä kerrallaan, jossa näkyy että SPR nousi lähteenä keskeiseksi varsinkin 31.12.2004, jolloin käynnistetystä avustustoiminnasta ja kansalaiskeräyksistä ryhdyttiin kirjoittamaan. (Mörä 2005, 23.)

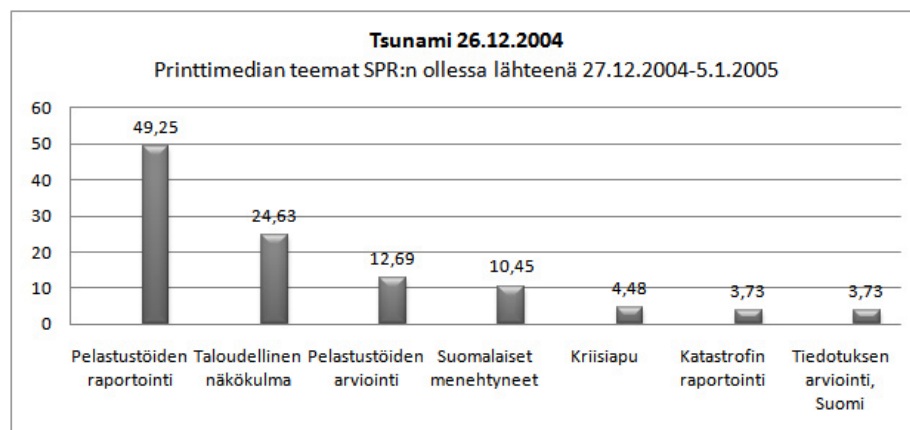
SPR:n merkitys näkyy myös printtimedian henkilölähteissä (kuvio 2). Medialle on tyypillistä, että se toimii organisaatioiden johdon kautta. Printtimediassa tärkein lähde oli selkeästi pääministeri Matti Vanhanen. SPR:n pääsihteerin sijaisena toiminut viestintäjohtaja Hannu-Pekka Laiho sijoittui toiseksi yhdessä ulkoasiainministeri Erkki Tuomiojan kanssa. SPR:n kansainvälisen avun koordinaattori Kalle Löövi listautui kuudenneksi tärkeimmäksi median henkilölähteeksi. Hänen edellään olivat vain KRP:n Tero Haapala ja HUS:n Eero Hirvensalo. (Huhtala ym. 2005, 101.)

⁶ Lähteiksi ovat luokiteltu tekstissä esiintyvät haastateltavat tai tahot, joiden tietoja lainataan suoraan tai epäsuorasti. Tähän kuuluvat myös "X:n mukaan..." tai "X kertoo..." -tyyliset tiedonannot. Lähteen rooli pystytään tunnistamaan selkeästi tekstistä. Toimija sen sijaan on taho, joka ei ole lähteenä, mutta jonka toimista kerrotaan tunnistettavasti.



Kuvio 2. Tsunami: media-aineisto 27.12.2004-5.1.2005. Printtimedian tärkeimmät henkilölähteet. (Huhtala ym. 2005, 101.)

SPR oli lähteenä 134 lehtijutussa (kuvio 3). SPR:n ollessa lähteenä keskeisimpiä teemoja olivat pelastustöiden raportointi ja arviointi, taloudellinen näkökulma hyväntekeväisyyteen, suomalaiset menehtyneet, kriisiapu, katastrofin raportointi sekä suomalaisen tiedotuksen arviointi. Surulla ja psykososiaalisella työllä ei ollut sijaa näissä kirjoituksissa. (Huhtala ym. 2005, 108.)



Kuvio 3. Tsunami: media-aineisto 27.12.2004-5.1.2005. Printtimedian teemat SPR:n ollessa lähteenä. (Huhtala ym. 2005, 108.)

Vain silloin, kun televisiojuttujen lähteenä oli SPR, yleisin teema oli pelastustöiden raportointi. Ministeriöt keskittyivät televisiossa puhumaan suomalaisista menehtyneistä. Jako kuvastaa hyvin SPR:n tärkeää roolia pelastustöissä ja koko katastrofin hoidossa. (Huhtala ym. 2005, 131.) Tämä osoittaa, että media käytti Punaista Ristiä pelastustöistä vastaavana, eikä esimerkiksi ulkoasiainministeriötä.

Tsunamissa medialisoituminen näkyy jo siinä, että kyseessä oli lähtökohdiltaan globaali tapahtuma, joka välittyi kaikkialle. Katastrofissa kuoli yli 50 maan kansalaisia kaikilta mantereilta, kaikista maailman valtauskonnoista sekä kaikista sosio-ekonomisista ryhmistä Thaimaan kuninkaan pojasta länsimaisiin turisteihin ja alueen kalastajiin. Tsunamista oli enemmän kuvia saatavana kuin mistään katastrofista aikaisemmin, koska turisteilla oli kamerat ja matkapuhelimet mukanaan. Uhrien ja katastrofitapahtuman kuvat levisivät nopeasti, koska ihmiset halusivat rakentaa verkon ja muun median avulla yhteyden kadonneisiin omaisiin. Mediasta tuli osa katastrofia.

3.7 Johtopäätökset SPR:n roolista tsunamissa

Tsunami osoitti, että sidosryhmät, kuten kansainvälinen Punainen Risti, matkatoimistot ja kirkot ovat keskeisiä toimijoita suurten katastrofien alkuvaiheissa. Suomessa ministeriöiden yhteinen valmiuspäällikkökokous oli tilannekuvan luomisen ja jakamisen kannalta keskeinen organisaatio. Valmiuspäällikköitä johti tsunamin aikaan valtioneuvoston kanslian valtiosihteerin Risto Volanen. Ensimmäisen kerran kriisin strateginen johto organisoitiin tällä tavalla (Huhtala ym. 2005; Huhtala & Hakala 2007). SPR nousi kriisin strategiseen johtoon ja myös viranomaisten rinnalle ministeriöiden tiedotustilaisuuksissa.

SPR toimi Suomessa suunnitellusti Vantaan kriisikeskuksen alaisuudessa psykososiaalisen tuen tarjoamisessa. Vapepa osallistui rajavartiolaitoksen alaisuudessa katastrofialueelta saapuvien henkilötietojen keräämiseen. Kumpaakin toimintaa koordinoi SPR:n valmiuspäällikkö osallistui Tujen, psykososiaalisen tuen johtokeskuksen kokouksiin. (Pedak 2006).

Tsunami muodostui selkeästi murroskohdaksi suomalaisessa kriisijohtamisessa.

- 1) Viranomaisten vähäiset resurssit sekä tiedonkulun vaikeus katastrofialueella ja sieltä Suomeen olivat suurin tiedonkulun ongelma. Ulkoasiainministeriöllä ja SPR:llä oli henkilökuntaa vain toisessa Thaimaan kriisikeskuksista.
- 2) Ministeriöiden valmiuspäällikkökokouksen puheenjohtajan päätti käyttää Suomen Punaista Ristiä pelastusorganisaationa. Sen kautta organisoitiin apujoukot katastrofialueelle nopeasti. Jo alkuvaiheessa syrjäytettiin HUS, joka joutui kuitenkin kotimaassa organisoimaan evakuoitavien hoidon. SPR:n lääkintäryhmä lähti katastrofialueelle ennen virallista kansainvälistä kutsua.
- 3) Paikallistuntemuksessa auttoi sidosryhmien läsnäolo katastrofialueella. Suomen Punaisella Ristillä, matkatoimistoilla ja luterilaisella kirkolla oli valmiiksi omat suorat yhteytensä alueella oleviin työntekijöihinsä tai kansainvälisiin organisaatioihinsa. Tämä nopeutti kriisiavun saamista uhreille. Humanitaarisen periaatteen mukaisesti SPR auttoi myös muita kuin suomalaisia avun tarvisijoita.
- 4) Matkanjärjestäjät, SPR ja kirkko kykenivät parissa päivässä organisoimaan Thaimaan katastrofialueelle lisäapua. Siihen ei pystynyt Suomen ulkoasiainministeriö, joka virallisesti vastasi kriisistä. UM:n joukot lensivät katastrofialueelle vasta siinä vaiheessa, kun suomalaiset oli jo käytännössä evakuoitu.

- 5) Käytännössä pelastus- ja evakuointitoimien toimivalta siirtyi viranomaisilta vapaaehtoisille ja sidosryhmille.
- 6) Viranomaiset käyttivät vain tuttuja ja luotettavia kanaviaan, jolloin tiedonkulku oli hidasta. Tieto katastrofialueen tarpeista välittyi päättäjille SPR:n ja matkatoimistojen avulla. Kansalaisten antamat tiedot jäivät UM:n kriisikeskukseen.
- 7) SPR:n käytössä oli kaksi kannettavaa satelliittipuhelinta. Nämä auttoivat erityisesti Thaimaan sisäisessä puhelinliikenteessä. Aktiiviset kansalaiset turvautuivat puolestaan tekstiviestien ja internetin yhdistelmään, jolloin myös katastrofialueella oleville matkanjärjestäjille välittyi ajantasaista tilannekuvaa myös Suomen kautta.
- 8) Evakuoinnin toteuttivat matkanjärjestäjät ja lentoyhtiöt yhteistyössä SPR:n kanssa. Kustannuksista vastasi valtio. Lentoasemalla SPR osallistui psykososiaalisen tuen antamiseen viranomaisten alaisuudessa yhdessä seurakuntien henkisen huollon kanssa.
- 9) Mediajulkisuudessa SPR nousi luotettavaksi lähteeksi, koska viestintäjohtaja kuului kriisin strategiseen johtoon ja hänellä oli yhteydet katastrofialueelle. SPR:n nopeasti käynnistämä Aasia -keräys sai paljon ilmaista julkisuutta.
- 10) SPR:n psykologien valmiusryhmä järjesti yhteiset vertaistukiviikonloput menetyksiä kokeneille uhreille. Vertaistukeen osallistui vain läheisiään tsunamissa menettäneitä. Muilta osin uhrien psykososiaalinen tuki jäi kuntien vastuulle.

Tsunamin vaikutus suomalaisen kriisijohtamiseen näkyi seuraavassa isossa ulkomailla suomalaisia kohdanneessa onnettomuudessa, Malagan bussiturmassa maaliskuussa 2008 HUS on lääkinnästä vastaava viranomainen. Jokelan jälkeen puolestaan mediapaine vaikutti Malagan uhrien nopeaan kotiuttamiseen ja suojelemiseen. Mediapaine vaikutti siihen, että viranomaiset lähtivät evakuoimaan Malagasta, vaikka valmismatkalain mukaan matkatoimistoilla ja vakuutusyhtiöillä onnettomuuden sattua vastuuta asiakkaistaan. Näin mediasta on tullut osa katastrofia (Cottle 2006; Cottle & Nolan 2007).

Tsunami tuli yllätyksenä suomalaiselle yhteiskunnalle ja sen valmiusorganisaatioille. Gary Krepsin (1998, 34) esittämää ennakkovaroitusta ei ollut, eikä valtion kriisijohtolla ollut toimintamallia. Siksi tsunamissa organisoiduttiin SPR:n kautta, jolla oli organisaatio valmiina lähtemään ulkomaiseen katastrofiin. Suomen viranomaiset lähettivät SPR:n kuitenkin pelastamaan ensisijaisesti suomalaisia, ja tästä tuli ristiriitaa SPR:n humanitaaristen periaatteiden ja kotimaisen toimeksiantajan välillä. Viranomaisten toimintatapaa tsunamissa on arvioitu kriittisesti (mm. UM 2005; OTK 2005; Huhtala ym. 2005). Silti valtion nykyisessä kriisijohtamismallissa SPR:lle on annettu aikaisempaa keskeisempi mandaatti toimia (VN, Yetts 2006). Kotimaisissa kriiseissä SPR asettuu selvästi viranomaista auttavaksi tahoksi, toisin kuin tsunamissa, jossa SPR:lle annettiin ensisijainen mandaatti organisoida ja johtaa kriisiä katastrofialueella. Tsunamin aiheuttamien vaikutusten suuruus näkyi Suomessa eri organisaatioiden heräämisessä kriisivalmiuteen. Mediayhteiskunnassa tarvittavaa kriisivalmiutta ei ehditty kunnolla suunnitella ennen seuraavaa vakavaa testiä: koulusurmat yllättivät suomalaisen yhteiskunnan.

4. SPR:n ORGANISOITUMINEN JA YHTEISTYÖ KOTIMAAN KRIISEISSÄ

Tässä luvussa tutkimme akuuttiin kriisitilanteeseen liittyviä SPR:n kriisivalmiuksia ja toimintatapoja psykososiaalisen tuen ja viestinnän organisoinnissa kotimaisissa yhteiskriiseissä. Pohdimme erityisesti kriisitilanteen organisoitumista, johtamista, uhrien ja heidän omaistensa tarvitsemia tietoja sekä viranomaisten ja SPR:n yhteistyömuotoja. Kriisitilanteessa tilat ovat osoittautuneet keskeiseksi toimintaa ohjaavaksi elementiksi. Monet viimeaikaiset tapahtumat ovat nostaneet esiin nuoriin kohdistuneiden yhteiskriisien ongelmat. Viranomaisyhteistyön näkökulmasta nuoret uhreina ja tragediaan osallisina vaativat erityisen laajaa yhteistyötä, jossa kunnan koulut, nuorisotalot, harrastuspaikat ja kirkon nuorisotilat laajenevat kriisityön paikoiksi.

SPR:n toimijat kriiseissä niputetaan varsinkin mediassa helposti sanan ”kriisityöntekijä” alle. Punaisen Ristin nimissä kotimaisissa kriiseissä työskentelee kuitenkin useita toimijaryhmiä, usein hyvin erillään toisistaan. Näitä toimijoita voidaan erotella kolmen portaan kautta: on olemassa paikallistaso eli osastot, joita on noin 500. Osastot kuuluvat piireihin, joita on Suomessa 12. Valtakunnallisella tasolla toimii keskustoimisto Helsingin Tehtaankadulla. Kotimaan kriisit työllistävät keskustoimistosta erityisesti viestintätiimiä sekä kotimaan valmiusyksikköä. Koska kriisit paikantuvat alueellisesti aina johonkin, toimintaa SPR:n puolelta ryhtyy johtamaan tietyn piirin valmiuspäällikkö, joka koordinoi myös muun Vapaaehtoisen pelastuspalvelun (Vapepa) toimintaa. Valmiussuunnitteluohjeiden mukaan (SPR, VS 2004) keskeinen rooli SPR:n kotimaantyössä on keskustoimiston valmiustoiminnan päälliköllä, piirin valmiuspäälliköillä sekä osastojen valmiuden yhdyshenkilöillä.

Valmiuspäällikön lisäksi piireillä on muitakin henkilökuntaan kuuluvia, jotka osallistuvat tarvittaessa kriisitoimintaan tapahtumapaikalla. Valmiussuunnitteluohjeet linjaavat (SPR, VS 2004, 21), että piirien henkilökunta, joka toimii toiminnanjohtajan alaisina, ryhtyy hälyttämään vapaaehtoisia tapahtumapaikalle tilanteen vaatimusten ja hälytyskaavion mukaan. SPR:n vapaaehtoiseksi pääsee ensiapuryhmien kautta, jotka jakautuvat useisiin ensiapu- ja valmiustoiminnan muotoihin. Ensiapuryhmät (EA) päivystävät läpi vuoden noin 4 000 erilaisessa tapahtumassa ja huolehtivat paikallaolijoiden terveydestä ja auttavat ihmisiä onnettomuustilanteissa. EA -ryhmiin pääsee SPR:n ensiapukoulutuksen kautta ilman ensiaputaitoja. Henkisen tuen ryhmiin pääsee vastaavanlaisen koulutuksen kautta. EA -ryhmät ja henkisen tuen ryhmät ovat uhreja vaatineissa kriiseissä vapaaehtoisten ydinryhmät. He saapuvat usein ensimmäisinä tapahtumapaikalle. Piirien henkilökuntaan ei yleensä lukeudu viestinnän ammattilaisia, vaan SPR:n viestintä kotimaan kriiseissä on keskitetty keskustoimistolla työskenteleville tiedottajille. He toimivat tiiviissä yhteistyössä kentällä olevien valmiuspäälliköiden kanssa.

Silloin kun kriisissä, joko kotimaisissa tai kansainvälisissä, on useita suomalaisuhreja tai se on muuten laajavaikutteinen järkyttävä tilanne, päättää psykologien valmiusryhmän johto yhdessä kotimaan valmiusyksikön kanssa

kriisipuhelimen avaamisesta. Myös psykologien käytöstä tehdään päätös, sillä sen toiminta maksetaan katastrofirahastosta. SPR:n ohjeiden mukaan (SPR, PSV 2010) psykologien valmiusryhmä hälytetään keskustoimistoon tai kytketään etäyhteyden kautta vastaamaan kriisipuhelimeen. Psykologit päivystävät puheluita vastaanottavien vapaaehtoisten taustapäivystäjinä ja antavat tarvittaessa haastatteluja medialle. Tapahtumapäivän jälkeen heitä osallistuu tapahtumakunnan psykososiaaliseen tukeen. Psykologit antavat suunnitelmiansa mukaan henkistä tukea kriisin uhreille, auttajille ja muille sen vaikutusalueella olleille.

Psykososiaalisen tuen ja palvelujen järjestäminen onnettomuuden uhreille on lakisääteistä toimintaa, josta säädetään pelastuslaissa (L468/2003, 6§) ja -asetuksessa (A787/2006, 6§). Psykososiaalinen tuki ja palvelut on viranomaisten käyttämä kattotermi sille toiminnalle, jota järjestetään suuronnettomuuksien ja muiden erityistilanteiden yhteydessä ihmisille, joita kriisi koskettaa (Hynninen & Upanne 2006, 7.) Psykososiaalinen tuki on määritelty sisältämään kaiken toiminnan, jotta suuronnettomuuden tai muun erityistilanteen ihmisiin kohdistuvia seurauksia voidaan rajoittaa ja tapahtuman aiheuttaman psyykkisen stressin seurauksia torjua ja lieventää (STM, 2009, 13). Näin ollen se tarkoittaa sitä kokonaisuutta, joka muodostuu ihmisten auttamiseksi tarkoitetuista psyykkisen, sosiaalisen ja hengellisen tuen palveluista. Psykososiaalinen viittaa sanan mukaisesti sekä psyykkiseen että sosiaaliseen toimintaan (KTS, 2007). Ymmärrämme kriisin akuuttivaiheen psykososiaalisen toiminnan kattavan sekä 1) välittömän tiedollisen, käytännöllisen ja henkisen ensiavun, 2) tarvittaessa vertaisryhmille järjestettävät defusing eli purkuistunnot ja debriefing eli jälkipuinti-istunnot, sekä 3) sosiaalisten yhteyksien rakentamisen pidempiaikaista jälkihoitoa varten. Suomessa akuuttivaiheessa ja jälkihoidossa tarjottavan henkisen tuen ajoitus, annostelu ja lähestymistavan valinta perustuu psykologiseen sopeutumisprosessiin ja sen vaiheisiin. (Ks. STM 2009, 13–16.)

Tutkimusaineisto ja menetelmät

Tässä osiossa analysoimme erityisesti kriisiin varautumista, kriisitoimintaa ja jälkihoidon organisoitumista (vrt. mm. Coombs 2007; Huhtala & Hakala 2007, 169–171; Comfort ym. 2004). Comfort, Ko ja Zagorecki puhuvat kolmenlaisesta auttamisperiaatteesta kriisissä: toimimisesta sokkona, yksi kerrallaan tai proaktiivisesti yhdessä. Kaikki organisaatiot mediayhteiskunnassa joutuvat ottamaan huomioon myös mediajulkisuuden, jota käsitellään tarkemmin luvussa 5 (Krotz 2009; Lundby 2009c).

Tämän osion tutkimusaineisto koostuu viranomaisten dokumenteista, kuten keskusrikospoliisin tutkintaraportit (KRP 2008; 2009; 2010), ministeriöiden selvitykset ja pöytäkirjat liittyen koulusurmiin, tutkintalautakuntien raportit tsunamista (OTK 2005), Jokelan (OM 2009) ja Kauhajoen (OM 2010) koulusurmien keskeisten toimijoiden haastatteluista ja SPR:ltä saaduista dokumenteista kriisin akuutin vaiheen toiminnasta. Jokelan ja Kauhajoen osalta tutkimus perustuu Salli Hakalan, Maarit Pedakin ja Minttu Tikan aiempiin tutkimuksiin (Pedak 2008, 2009a; 2009b; Hakala 2008, 2009a; Tikka 2009) sekä erikseen tätä tutkimusta

varten tehtyihin lisäanalyysiin (ks. mm. liitteet 4 ja 5). Tsunamin osalta analyysi perustuu Salli Hakalan (Huhtala ym. 2005; Huhtala & Hakala 2007) ja Maarit Pedakin (2006) tutkimuksiin tsunamista sekä niiden uudelleen luetaan SPR:n toimijuuden näkökulmasta (liite 3). Naantalin haastattelut Maarit Pedak on tehnyt tätä SPR:n tutkimusta varten.

Kriisien organisoitumista koskeva tutkimus perustuu seuraaviin dokumentteihin ja haastatteluaineistoon:

- 20 Kauhajoen koulusurmien akuutin vaiheen keskeisen toimijan haastattelua (sis. kolme henkeä SPR:n henkilökunnasta)
- Jokelan koulusurmien tutkimusaineisto (ks. Hakala 2009a 13–14; Pedak 2009a.)
- 5 Naantalin uhrien ja omaisten tuesta vastaavan haastattelua
- 5 SPR:n tiedotuksesta sekä kriisipsykologien toiminnasta vastaavan haastattelua sekä haastatteluihin liittyvä kirjallisuus
- Keskusrikospoliisin tutkimusaineistot (KRP 2010; 2009; 2008)
- Tapauksiin liittyvät viranomaistiedotteet ja SPR:n tiedotteet

Aineiston keruumenetelmänä on käytetty yksilö- ja ryhmähaastatteluja, jotka on analysoitu temaattisesti (liite 11). Kaikki Naantaliin liittyvät haastattelut sekä SPR:n toimijoiden haastattelut on tehty tätä SPR-tutkimusta varten keväällä 2010. Sellon ampumistapauksen kriisiorganisoinnista ei ole tehty haastatteluja, sillä se erosi kolmesta muusta kriisistä usealla tavalla. Analyysi perustuu keskusrikospoliisin tutkimusaineistoon sekä poliisin, Espoon kaupungin ja SPR:n tiedotteisiin. Surmatyö kohdistui aikuisiin ja teon mahdolliset silminnäkijät olivat valtaosaltaan aikuisia. Surmat tehtiin HOK-Elannon tiloissa, jolloin yksityinen työterveyshoito korvasi hyvin pitkälle kunnan peruspalvelulle kuuluvat tehtävät. SPR:n kriisipsykologit antoivat psykososiaalista tukea heti akuutin tilanteen jälkeen Prisman työntekijöille HOK-Elannon pyynnöstä. Myös viranomaiset tulkitsivat kriisin laajennetuiksi perhesurmiksi ja työyhteisökriisiksi. Sellossa toimi SPR:n vapaaehtoisia kriisin jälkeisten tuntien aikana ja tarjosivat henkistä ensiapua Sellon kirjastoon perustetussa kriisikeskuksessa. Sellon tapaus on analysoitu median osalta (ks. luku 5), mutta muuten tapausta käytetään tässä osiossa lähinnä vertailuesimerkinä toisenlaisesta isosta kriisistä. Akuutin vaiheen hoidon lisäksi, SPR toimi HOK-Elannon pyynnöstä myös työntekijöiden psyykkisen huollon organisoijana. Seuraavaksi analysoimme moniviranomaistoimintaa ja kuntajohtoista psykososiaalisen tuen organisointia Suomessa SPR:n näkökulmasta.

4.1 Auttamisperiaate: Sokkona, yksi kerrallaan vai yhteistoiminta?

Suomessa kuntajohtoinen psykososiaalisen tuen toimintamalli perustuu eri tahojen yhteistyölle. Kunnallisten kriisiryhmien verkosto antaa psykososiaalista tukea ja palveluja välittömästi traumaattisten tapahtumien jälkeen. Tätä palvelujärjestelmää täydentävät sairaanhoitopiirien ja järjestöjen, kuten Suomen mielenterveysseuran 16 kriisikeskusta (Hynninen 2009, 16). Myös SPR lasketaan täydentäväksi toimijaksi paikallisissa traumaattisissa tilanteissa. Psykososiaalista työtä kriiseissä

tekevät usein kunta, seurakunta ja kolmannen sektorin toimijat yhdessä. Kunnan sosiaali- ja terveystoimi on aina tästä työstä vastaava toimivaltainen viranomainen. Paikallisseurakunnan diakonityöhön kuuluu myös psykososiaalinen toiminta. Seurakunta on rekisteriviranomainen ja vastuussa tilanteen niin vaatiessa hautajaisten ja muiden sururitualien järjestämisessä. Näiden mukana SPR lain mukaan, ja muut kansalaisjärjestöt ja säätiöt oman toimialansa mukaan, ovat vapaaehtoisina auttamassa ensiavussa ja jälkihoidossa.

Viimeaikaisista katastrofeista, kuten syyskuun 11. päivän terrori-iskun ja hurrikaani Katarinasta tehdyt tutkimukset osoittavat että, kun laajavaikutteisessa tilanteessa on mukana lukuisia viranomaisia eri organisaatioista, tarvitaan yhteinen johtokeskus, jossa kerätään sirpaletietoa yhteen. Resurssien puute, vaikeudet toimintojen koordinoinnissa ja heikko kommunikaatio ovat yleiset ongelmat kriisien edellyttämässä moniviranomaistoiminnassa. (Comfort, Ko, Zagorecki 2004; Comfort & Haase 2006; ks. myös Poteyeva ym. 2007.) Comfort ym. (2004, 306) ovat tutkineet tiedon ja auttamisen välistä suhdetta. Sokea toiminta (blind response) on tilanne, jossa auttajilla ei ole käytettävissä tietoa kriisiin vakavuudesta eikä avun tarpeen kiireellisyydestä. Toisessa tilanteessa auttajilla on käsitys siitä, että avun tarve on kiireellinen, mutta kun auttaminen perustuu vain ajalliseen kriteeriin (time-based), apua saavat ensin sitä pyytävät (first come, first served). Kutsumme tällaista tilannetta yksi kerrallaan auttamiseksi. Kolmannessa tilanteessa auttajilla on yhteinen tieto tilanteen vakavuudesta (severity-based). Tällöin kyetään auttamaan priorisoimalla eniten tarvitsevia. Tätä tilannetta kutsumme yhteistoiminta -periaatteeksi. Keskeistä on kriisitoimijoiden yhteisen tilannekuvan rakentaminen tarpeista ja käytettävissä olevista resursseista (Comfort & Haase 2006). Yhteistoiminta ilman yhdessä käsiteltävää tietoa tekee toiminnasta tehotonta juuri siinä vaiheessa, kun työskennellään suuressa aikapaineessa.

Sokeassa toiminnassa (Comfort ym. 2004, 306) viranomaisilla ei ole oikein käsitystä siitä, mitä on tapahtunut eikä tietoa siitä, mitä muut viranomaiset tekevät. Resurssija ja aikaa hukataan, kun jokainen erikseen yrittää selvittää, mitä on tapahtunut. Lisäksi kukin tahollaan tekee asioita tietämättä toisistaan. Tällaiseksi toiminta muodostui Jokelassa useassa vaiheessa. Alussa kunnan johtoryhmä toimi eri puolilla ja kukin erikseen yritti matkapuhelimellaan saada yhteyttä muihin viranomaisiin ja toisiinsa. Pian puhelimet tukkeutuivat. Myös Jokelan kirkolle muodostuneessa "kriisikeskuksessa" sokea toiminta oli vallitseva toimintatapa: muihin johtokeskuksiin ei sieltä saatu yhteyttä puuttuvan viestintätekniiikan ja johtamistavan vuoksi. Kokouksia järjestettiin kyllä seurakuntasalin viereisessä parakissa. Niihin osallistui vaihteleva määrä eri ihmisiä. Kokouksissa ei kirjattu päätöksiä, joten tehty työnjako jäi epäselväksi muille toimijoille. Eri toimijat kuvailivat kriisikeskuksen toimintaa sekavaksi, paikoin jopa kaoottiseksi, jossa parhaimmillaan oli useita kymmeniä osallistujia (Pedak 2009a, Hakala 2009a; ks. liite 5).

Toinen tilanne on yksi kerrallaan -toimintatavassa (Comfort ym. 2004, 306), jolloin toimitaan reaktiivisesti auttamalla henkilöitä, jotka vielä kykenevät hakeutumaan avun piiriin. Palvellaan yksi kerrallaan niitä, jotka apua osaavat kysyä. Toimitaan ilman yhteistä tilannekuvaa ja koordinaatiota. Tsunamin evakuoinnissa oli tämäntyyppisiä

piirteitä. Ensimmäisinä evakuointilennoille pääsivät ne, jotka pystyivät tulemaan paikalle, toimimaan ja vakuuttamaan päättäjät. Yksi kerrallaan -toiminnassa avun saavat ne, jotka ovat kyllin vahvoja sitä pyytämään. Tällöin suurimman menetyksen kokeneet ja eniten apua tarvitsevat uhrit jäävät apua vaille, tai pääsevät avun piiriin vasta kun ovat saaneet kerättyä voimia sen pyytämiseen. Sama pätee median palveluun. Kaikissa kriiseissä on havaittu, että jos kriisiviestintää ei suunnitella ja johdeta, toimittajat sitovat vastuussa olevat kriisijohtajat yksitellen antamaan tietoja. Esimerkiksi näin kävi tsunamissa ulkoasianministeriön viestinnästä vastanneelle kokeneelle toimittajalle, osastojohtaja Yrjö Länsipuralle (ks. UM 2005; Huhtala ym. 2005). Jokelassa KRP:n yleisjohtaja Tero Haapala ja tutkinnanjohtaja Rabbe von Hertzen antoivat lausuntoja ja opastivat toimittajia jo iltapäivällä kauan ennen tiedotustilaisuutta (Hakala 2009a; Raittila, Johansson, Juntunen, Kangasluoma, Koljonen, Kumpu, Pernu, Väliverronen 2008). Yksi kerrallaan toimintatapa median palvelussa on paitsi tehotonta ja epätasapuolista myös tilannekuvaa vääristävää. Lausuntojen antaminen yksi kerrallaan tukkii puhelimit ja sitoo kriisijohtoa johtamistyöstä median palvelemiseen.

Yhteistoiminta (Comfort ym. 2004, 306) on kolmas ja paras tapa toimia tehokkaasti kriisitilanteessa. Jos tilannetietoa kerätään yhteisesti, joko samoissa tiloissa tai teknisesti välitettynä eri toimijoiden kesken. Yhdessä luodaan tilannekuvaa kriisin laajuudesta ja vaikutuksista sekä vähennetään tarpeettomia virhetulkintoja ja tietokatkoksia. Esimerkiksi tsunamissa matkatoimistot eripuolilla Suomea saattoivat vastata yhdenmukaisesti omaisten kyselyihin, koska henkilökunnalla oli intranetissa käytössään tilannetietoa (Huhtala ym. 2005). Myös Ruotsissa tapaninpäivän 2004 hyökyaaltokatastrofin yhteydessä keskeiset valtakunnalliset lääkintähuollosta ja psykososiaalisesta tuesta vastaavat tahot koordinoivat yhteistoimintaa säännöllisten puhelinkonferenssien avulla. Ensimmäinen puhelinkonferenssi järjestettiin 27. joulukuuta klo 10 ja seuraava 24 tunnin päästä. Pian huomattiin, että yhteisiä puhelinkonferensseja tarvitaan, jotta Thaimaan ja Sri Lankan katastrofialueelta evakuoitavat ruotsalaiset saavat tarvittavan avun evakuoinnin yhteydessä, lentoasemilla ja kotikunnissaan. Puhelinkonferenssien aikana keskusteltiin ennen kaikkea työnjakoon ja vastuualueisiin liittyvistä kysymyksistä. Niissä saadun tiedon avulla osattiin rekrytoida sopivaa lääkinnällistä henkilökuntaa Thaimaahan lähetettäväksi ja luotiin verkosto uhrien kotikunnista. (Brokopp, Brändström, Edsander-Nord, Hedelin, Johansen, Lundin, Nyström, Riddez & Örtenwall 2008, 17.)

Suomessa yhteys SPR:n, EMA Groupin ja lentoasemalla vastaanottaneen HUS:n lääkintäryhmien välillä toimi huonosti. Kun organisaatiot eivät vaihtaneet sisäisesti eivätkä keskenään tietoa uhreista, eivät omaiset myöskään saaneet tietoa millä koneella ja missä kunnossa heidän läheisensä ovat tulossa katastrofialueelta. (Huhtala ym. 2005.) Viimeaikaisista kriiseistä paras esimerkki yhteistoiminnasta on Kauhajoen koulusurmien kriisijohtaminen kaupungintalolla ja terveyskeskuksessa. Kaupungintalosta tehtiin mediakeskus ja poliisijohtoiset tiedotustilaisuudet keskitettiin sinne. Samalla kaikki muut kriisitoimijat, myös SPR ja kirkko, olivat läsnä tiedotustilaisuuksissa. Toimittajille varattiin työtilat ja ruokailumahdollisuus kunnantalolle. Uhrit olivat turvassa evakuointikeskuksessa kauppaoppilaitoksella, missä oppilaslistojen perusteella ryhdyttiin kartoittamaan, ketkä mahdollisesti olivat



vielä koulussa ja keihin ei saatu yhteyttä. Mediakeskus rauhoitti myös terveyskeskuksen ja SPR:n toimintapaikaksi annetun Helokin asiakastyöhön. Terveyskeskuksessa uhrien ja omaisten psykososiaalista työtä johdettiin Virve-puhelimesta saadun tiedon varassa. Toiminta ei ollut samalla tavoin sokkona toimimista kuin Jokelan kirkossa irrallaan kriisin johtokeskuksista ja vielä ilman viestintäteknikkaa.

Päivittyvän tilannekuvan varassa myös apua voidaan tarjota yhteistoiminnassa aloitteellisesti (proaktiivisesti), jolloin vältytään eri toimijoiden päällekkäisiltä yhteydenotoilta. Vakavuuden asteen mukainen toiminta edellyttää jatkuvuutta, jossa apua annetaan tasapuolisesti ja priorisoimalla niitä, jotka apua eniten tarvitsevat. (Comfort ym. 2004, 305.) Tsunamin evakuintiperiaatteet, joista matkatoimistojen ja valtion kesken sovittiin valmiuspäällikkökokouksessa, noudattivat tätä yhteistoimintaperiaatetta.

Jokelassa SPR:n kriisipsykologit toimivat oma-aloitteisesti. He järjestivät suurimmille ryhmille eli Jokelan koulukeskuksen opettajille ja muulle henkilökunnalle sekä oppilaille erilliset kriisituen istunnot. Kun uhreista on saatu riittävästi tietoa, voidaan heidät identifoida ja jakaa kokemiensa menetysten ja/tai altistuneisuuden mukaan. Ongelmaksi muodostui tiedonkulku, sillä psykologit toimivat erillään kunnan kriisijohdosta ja kriisikeskuksen johdosta. Kunnan kriisijohto ja sivistystoimen johto eivät etukäteen tienneet tästä järjestetystä jälkipuinnista. Myöskään kunnan kriisijohdosta erilliseksi jäänyt kriisikeskuksen johtaja ei tiennyt, mihin psykologit ja opettajat katosivat perjantaina (Hakala 2009b; H4C1; ks. liite 5). Kriisikeskuksen johtaja Anna-Cantell Forsbom ymmärrettiin kutsua ensimmäisen kerran kunnan kriisijohdon kokouksiin vasta perjantai-aiamuna, hänen jo johdettuaan kaksi päivää uhreille ja omaisille tarkoitettua kunnan kriisikeskusta (ks. TK, VS-jory ptk 8.-11.11.2007, H2A8; Hakala 2009a, 30–48).

Kriisitilanteessa yhteistoiminta edellyttää hyvää tiedonkulkua ja sisäistä viestintää sekä ennen kaikkea viestinnällä johtamista (Huhtala & Hakala 2007). Näin varmistetaan, että myös media saa tarvitsemansa tiedot. Siksi kriisijohtamisessa oleellisia ovat muistiot, hyvin organisoituneet kokoukset ja kunkin tahon sisäinen tiedonkulku ja viestintä – keinolla millä hyvänsä. Kun Kauhajoella Elisan puhelinjärjestelmä kaatui, poliisi sai toisiinsa yhteyden kulkemalla poliisitalon ja kaupungintalon välillä. Jokelan tapauksessa 13 kilometrin välimatka Jokelasta Järvenpäähän esti välillä jopa poliisin sisäisen yhteydenpidon kenttäjohdosta poliisin johtokeskukseen, kun puhelinverkot tukkeutuivat (Hakala 2009a, 23–29).

Kaikissa kriiseissä, joissa tulee kuolonuhreja, surmansa saaneiden uhrien omaiset kokevat suurimmat menetykset. Jokelassa ja Kauhajoella heille suunnattava tuki ja apu ei ollut proaktiivista, koska poliisilta ei saatu riittävän ajoissa tietoja uhreista ja heidän omaisistaan. Suomalaiset nuoriin kohdistuneet kriisit osoittavatkin, kuinka tärkeää on läheinen ja tiivis yhteistyö poliisin ja paikallishallinnon kriisijohdon välillä. Poliisi on ainoa viranomainen, jolla on oikeus kerätä henkilö- ja tapahtumatiedot tutkintaa varten. Näin ollen he saavat uhrien henkilötiedot ja omaisten yhteystiedot parhaiten.

Uhreja vaatineissa kriiseissä poliisi selvittää, ketkä menehtyivät ja ketkä selvisivät hengissä. Uhrien yhteystiedot ovat Comfortin ym. (2004) tarkoittamaa ydintietoa. Kun kriisejä tarkastellaan uhrilähtöisesti, ydintieto nousee vastauksesta kahteen

kysymykseen: "Ketkä ovat kriisin uhrit?" ja "Mitkä ovat uhrin tarpeet?". Ydintiedon koordinointi johtokeskuksessa toimijoiden kesken on ratkaisevan tärkeää (Comfort ym. 2004, 311). Mitä laaja-alaisempi kriisi on kyseessä, sitä vaikeampaa ydintiedon saaminen on. Lontoon 7.7.2006 pommi-iskujen jälkeen viranomaisilta kului viikkoja saada yhteys iskuissa mukana olleisiin 4 000 kriisin osalliseen. Evakuointikeskusten puuttumisen takia heidän henkilötietojaan ei ollut kerätty ja vain neljäsosaan saatiin jälkikäteen kontakti. (Brewin, Scragg, Robertson, Thompson, d'Ardenne & Ehlers 2008.) Jokelassa uhrin selvittäminen ja tunnistaminen kesti koko ensimmäisen päivän. Kuolinviestejä poliisiin, psykologin ja papin kolmikko vei pitkälle yöhön. Viimeisen uhrin tunnistus koulun terveydenhoitajaksi kesti lähes 20 tuntia.

4.2 Yhteiskunnan varautuminen kriisiin

Väitämme tässä tutkimuksessa, että kriisistä toipuminen edellyttää riittävän tiedon saantia tapahtuneesta sekä ammattitaitoista psykososiaalista tukea. Yleensä kriisi jaetaan lineaarisesti toisiaan seuraaviksi vaiheiksi: varautuminen, kriisin akuuttivaihe ja jälkihoito (ks. mm. Coombs 2007, 17–20; Pearson & Clear 1998, 66; Huhtala & Hakala 2007, 169–171). Kriisiä edeltää suunnittelu ja valmiusvaihe, jossa tehdään varautumissuunnitelmia ja harjoituksia erilaisia uhkatilanteita varten. Kriisin puhkeamisvaiheessa valmiussuunnitelmat on tarkoitus ottaa käyttöön. Akuuttia vaihetta seuraa kriisin jälkihoitovaihe. Kolmivaiheinen kriisimalli soveltuu erityisesti poliisi- ja pelastusviranomaisille, joille kuuluu yhteiskunnan sisäisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpito, sen jatkuva harjoittelu sekä operatiivinen toiminta erilaisissa arjen kriisitilanteissa (ks. VN, Yetts 2006; VNK 15/2007; VNK 15/2009). Pienemmissä kriiseissä pelastus- ja turvallisuusviranomaiset ovat jo poistuneet tapahtumapaikalta, kun psykologisen tuen antaminen vasta alkaa (H4A2). Akuuttivaiheessa tapahtumapäivällä tehdyt ratkaisut pohjustavat kriisistä selviämistä ja arkeen palaamisen mahdollisuutta. Hyvin hoidettu akuuttivaihe edistää uhrin toipumista.

Kriisin tapahtumapäivän ei tarvitse olla sekavaa kaaosta, kuten Kauhajoen ja Naantalin esimerkit osoittavat. Ratkaisevaa on se, millä tavoin viranomaiset ryhtyvät organisoimaan tiedonkulkua. Psykososiaalinen tuki käynnistyy heti tapahtumapäivänä, mutta niin kauan kun tapahtumatieto on sirpaleista, voidaan toimia vain reaktiivisesti. Rikoksissa myös poliisi joutuu tutkinnallisista syistä olemaan osittain vaitonainen. Vasta yhteistyössä luotu tilannekuva mahdollistaa ennakoivan työotteen. Kriisin jälkihoito, joka joidenkin kohdalla kestää vuosia, menee osittain päällekkäin akuuttivaiheen kanssa. Laajamittaisissa paikalliskriiseissä myös yhteisö on yksi uhreista ja tapahtuma leimaa, jopa stigmatisoi tapahtumapaikan pitkäksi aikaa.

Kuntien ja aluehallintoviranomaisten valmiussuunnitelmat on tehty poikkeusoloja varten (ks. VNK 5/2008; VNK 15/2009). Vasta Jokelan ja Nokian vesikriisin jälkeen käytännössä havahduttiin siihen, että valmiussuunnitelmia tarvitaan myös normaaliolojen kriisitilanteita varten (Nieminen ym. 2005; Seeck ym. 2008). Mikäli kunnissa on etukäteen tehtynä riskikartoitukset ja niihin perustuvat kriisisuunnitelmat, on luotu pohja vaadittavalle moniviranomaistoiminnalle. SPR ja sen mahdollisuus

toimia kotimaisissa kriiseissä tulee näkyviin tässä vaiheessa. Viimeaikaiset kriisit ovat osoittaneet, että valmiustoiminnan lisäksi SPR:llä on keskeinen rooli kuntien ja seurakuntien yhteistyökumppanina psykososiaalisessa tuessa uhreille ja omaisille. Tässä mielessä SPR:n käyttämä ”kotimaan valmiustoiminta” -nimitys saattaa olla harhaanjohtava. Oikea nimitys olisikin kotimaan auttamistoiminta (H4A2). Tämä nimitys kertoo paremmin roolista SPR:n ja sen toimintaa katsotaan yhtä aikaa vapaaehtoisten, autettavan ja myös viranomaisten näkökulmista.

4.3 SPR ja kuntien varautuminen

SPR:n oma varautuminen sisältää koulutuksen, harjoittelut, yhteistyöverkoston rakentamisen ja näihin liittyvät esityöt ennen kriisin puhkeamista (SPR, VS 2004). Kotimaisiin kriiseihin varautumiseen kuuluvat etukäteen tehdyt yhteistyösopimukset kunnan ja muiden yhteistyötahojen kanssa, harjoituksiin osallistuminen, valmiussuunnitelman päivitykset ja koulutus. Joillakin alueilla SPR:llä ja sen piirin alueen kunnilla on sopimukset, joissa määritellään kunnan ja kolmannen sektorin toiminnan periaatteet kriiseissä. Näin on toimittu esimerkiksi Salossa (H4C2). Suunnitelmassa määritellään tilanteet, joissa Punainen Risti toimii joko kaupungin kanssa yhteistyössä tai kaupungin pyynnöstä itsenäisesti sen alueella tapahtuvissa normaalioloissa tai normaaliolojen poikkeustilanteissa. SPR voi sopia etukäteen myös seurakuntien kanssa toimintaperiaatteista erityistilanteissa, kuten suruviestin viemisessä.

Säännölliset harjoitukset eri toimijoiden kanssa ovat keskeinen osa kriisivalmiutta. Harjoitusten kautta opitaan tuntemaan muut kriisitoimijat. Uusia käytäntöjä ei voi opetella enää kriisin puhjettua (Huhtala & Hakala 2007, 169). Harjoitukset eivät aina tue riittävästi kriisitoimintaa. Henkisen avun osuus tai psykologien kytkeminen mukaan usein puuttuu SPR:n harjoituksista. Lisäksi harjoitukset saattavat kattaa vain osan viranomaistoiminnasta, jolloin esimerkiksi kunnan rooli jää kokonaan pois harjoituksista. Myrskytuuli 2010 -valmiusharjoitus¹ keräsi yli 500 toimijaa Turkuun 14.5.2010. Vain Turun sosiaalitoimen edustajia oli mukana suunnittelemassa harjoitusta, mutta heidän eivät osallistuneet itse harjoitukseen (H4C2). On hyvin todennäköistä, että näin laajamittaisessa tilanteessa Turun kaupungin valmiussuunnitelman mukaisella kriisijohdolla olisi ollut keskeinen rooli kuntalaisten myrskystä johtuneiden ongelmien ratkaisemisessa ja siitä viestimässä.

Valmiusharjoitukset tarjoavat mahdollisuuden paikalliseen verkostoitumiseen ja liittävät SPR osaksi viranomaisten yhteistyötä. Niiden merkitys kasvaa, kun kunnat ovat siirtämässä kolmannelle sektorille tärkeitä, lakisääteisiä tehtäviä. Ilman etukäteen tehtyä sopimusta SPR:ltä odotetaan asioita, joista se itse ei ole tietoinen. Jopa valmiussuunnitelmiin on voitu kirjoittaa yhteistyöstä SPR:n kanssa, ilman että

1 Myrskytuuli 2010 -harjoituksissa 13.–15.5.2010 harjoiteltiin laajamittaista, ilmaston ääri-ilmiöstä aiheutunutta tilannetta, jossa Turun lähistöllä tapahtuu yhtä aikaa laivan haaksirikko ja bussionnettomuus. SPR:n henkilökunta ja vapaaehtoiset harjoittelivat evakuointia, ensihuoltoa (hättämajoitusta, muonitusta, kuljetusta ja henkistä tukea), ensiapua, viranomaisyhteistyötä, vedenpuhdistusta ja tiedotusta. Harjoitukseen osallistui satoja vapaaehtoisia eri puolilta Suomea, kymmeniä Suomen Punaisen Ristin kansainvälisen avun henkilöreservin avustustyöntekijöitä ja myös keskustuomiston ja piirien henkilökuntaa. (www.redcross.fi, luettu 7.6.2010).

asiasta on erikseen sovittu. Valmiuspäällikön johdolla Vapepa ja SPR:n ensiapuryhmät harjoittelevat usein kriisien ammattilaisten kuten poliisin, pelastuksen, lääkinnän ja esimerkiksi Rajavartiolaistosten edustajien kanssa. (H4A2.)

”Valmiusharjoituksissa toin erittäin selkeästi esille, että kyllä SPR toimii kriisissä mukana, kyllä me autamme, mutta meidän yläpuolellamme pitää olla viranomainen. Mieluummin sosiaalipuolen henkilö, jolla on vähän laajempi tontti... Valtion lainsäädäntökin korostaa kunnan roolia näissä tilanteissa. (...) me ollaan tykätty toimia noiden virkapukuisten kanssa, mutta olemme unohtaneet he, joilla ei ole virkapukua, mutta jotka ovat viranomaisia. Kunnat ovat meidän tärkein yhteistyökumppani.”
(H4A2.)

Jokelan, Kauhajoen ja Naantalın tapaukset ovat kaikki tyypillisiä kriisejä, joissa kriisikeskuksen perustamisesta ja akuutin vaiheen toimista vastaavat kunkin kunnan sosiaali- ja terveysviranomaiset. Myös sivistystoimella ja sen alaisella nuoriso- ja koulutoimella on merkittävä rooli. Nuoriin kohdistuvassa kriisissä oleellista on ymmärtää nuorten tapa käsitellä tapahtunutta.

Terveyskeskukset ja sairaalat ovat varautuneet fyysisesti loukkaantuneisiin, mutta psykososiaalisen tuen tarve voi tulla kunnan sosiaali- ja terveystoimen johdolle yllätyksenä, kuten Jokelassa kävi (Pedak 2009a; Hakala 2009a). Suurissa kunnissa psykososiaalisesta tuesta vastaavia ihmisiä peruspalveluissa saattaa olla satakin työntekijää. Ilman erilaisten tilanteiden harjoittelua ei välttämättä tiedetä, keiden pitäisi johtaa äkillistä yhteiskriisiä. Lapsiin ja nuoriin kohdistuneissa kriiseissä laaja yhteistyö kunnassa ulottuu sosiaali- ja terveystoimen lisäksi muun muassa opetus- ja nuorisotoimeen. Oleellista on myös pohtia, miten kunnan johto kytketään valmiusharjoituksiin.

Jokela erityisesti nosti SPR:n aktiivisen roolin julkisuudessa esiin (ks. luku 5). Koulusurmien yhteydessä median kautta saatu käsitys Punaisen Ristin roolista kotimaan kriiseissä saatetaan kokea niin vahvaksi, että monissa kunnissa ajatellaan SPR:n vastaavan kaikesta suuren kriisin edellyttämästä psykososiaalisesta avusta (H4A2). Naantalissa SPR:n valmiuspäällikkö jakoi ohjeita, mitä tulipalon jälkeisessä tilanteessa pitäisi tehdä, sillä kaupungissa ei ollut varauduttu tämänkaltaiseen kuntajohtoiseen kriisiin etukäteen (H4A2).

Mikäli suuronnettomuuden valmiusharjoitukset keskittyvät vain kriisin puhkeamisvaiheen toimintaan, jolloin poliisin, pelastuksen ja lääkinnän rooli on vahvimmillaan, päätty harjoitus ennen kun psykososiaalisen tuen, tapahtumakunnan perusturvan ja SPR:n rooli vasta alkaa. ”Vihreiden uhrien” ja tapahtumapaikan läheisyyteen hakeutuvien omaisten tukitoiminnot, kuten suojan, tiedon ja henkisen tuen tarjoaminen, alkavat viiveellä (Saari, Kantanen, Kämäräinen, Parviainen, Valoaho & Yli-Pirilä 2009). Kriisivalmiuden kehittäminen on siirtymässä valtiovetoisista poikkeustilanteista kohti normaaliolojen poikkeustilanteita (ks. mm. VNK 15/2009). SPR:n näkökulmasta tämä edellyttää koko kriisikoulutusjärjestelmän uusimista.

SPR:n valmiuspäällikön tehtävä on ennen kaikkea verkostoitua kunnan viranomaisten, muiden järjestöjen ja tietenkin vapaaehtoisten kanssa. SPR:n



kriisivalmius perustuu riittävään määrään vapaaehtoisia. Valmiutta ylläpidetään harjoituksilla ja koulutuksilla. Piirien henkilökunnan tehtävänä on verkostoitua laajasti omalla alueellaan. Valmiuspäälliköt toimivat ”matkasaarnaajina” jakamassa tietoa järjestöstä ja kriisivalmiuden tärkeydestä. Kriisitilanteissa he muodostavat linkin järjestön ja viranomaisten välille. SPR:n kahdentoista piirin valmiuspäälliköiden työkenttä on laaja².

SPR:n kotimaan valmiusyksikön rooli on tarjota tukea piirien toiminnalle. Piireissä koetaan kuitenkin, että kotimaan valmiustoiminta ei saa samaa arvostusta kuin SPR:n kansainvälinen toiminta (H4A2; H4A3). Työntekijöiden mukaan SPR:n imagoa luodaan näyttävillä uutisilla, joissa korostetaan ulkomaan toimintoja. Myös toimintojen resursointi kääntyy kansainvälisen toiminnan eduksi (esim. tsunami, ks. luku 1.1). Arvostuksen puute näkyy myös kotimaan valmiuden huonommalla resursoinnilla, kuten välinehankinnoissa, ja hiipuvassa ensiapuryhmätoiminnassa. Ensiaputoiminnan koetaan olevan SPR:n selkäranka. Jos ei ole ensiapuryhmiä, ei ole katastrofivalmiuttakaan. Ryhmien määrä on kuitenkin vähentynyt merkittävästi. (H4A2.) Ensiapuryhmissä ihmiset koulutetaan toimimaan ryhminä ja ensiapujohtajan kurssia pidetään yhtenä järjestön parhaimpana kursseja, josta saa hyvää johtajakoulutusta.

”Ensiapuryhmä on lisäksi hyvännäköinen, näyttävä joukko, ainut ryhmä SPR:stä, joilta löytyy samanlaisia vaatteita ja asusteita. On erittäin merkittävää onnettomuustilanteissa, että meillä on yhtenäinen ryhmä, joka on tottunut siihen, että ryhmän sisältä vapaaehtoinen johtaa.” (H4A2).

Kriisipsykologien valmiusharjoittelu perustuu Raha-automaattiyhdistykseltä saatavaan avustukseen (SPR, PSV 2010). Psykologit antavat SPR:n toiminnalle uskottavuutta, mutta psykologit eivät ole tähän mennessä osallistuneet yhteisharjoituksiin, mikä on koettu ongelmalliseksi ja se on näkynyt. Käytännössä kriisitilanteiden tiedonkulussa ja toiminnan yhteensovittamisessa on ongelmia (H2A8, H2A9, H2A11; Cantell-Forsbom 2008; Hakala 2009a; Pedak 2009a).

Kuntien valmiussuunnitelmat psykososiaalisen tuen osalta ovat murrosvaiheessa. SPR:llä on kriiseissä tarvittavaa paikallistuntemusta, koska sen paikallisosastoja löytyy jokaisesta Suomen kunnasta. Haastatteluissa (mm. H4A2, H4A3) kävi ilmi, että SPR:n piiritoimistoissa kyllä ymmärretään erityistilanteen vaatimukset, mutta tapahtumakunnissa heitä ei aina osata pyytää paikalle auttamaan. Tämä kertoo kahdesta asiasta. Kaikissa kunnissa ei ole normaaliolojen poikkeustilanteiden valmiutta eikä ymmärrystä psykososiaalisen tuen merkityksestä. Toisaalta haastatteluissa (H4A2, H4A3, H4C2) nousi esille, että SPR verkostoituu ja harjoittelee pääasiallisesti muiden kuin psykososiaalisesta tuesta vastaavien viranomaisten kanssa.

² Esimerkiksi Länsi-Suomen piirin valmiuspäällikön toimenkuvaan kuuluu SPR:n valmiustoiminnan kokonaisvaltainen koordinointi, ohjaus ja koulutus piirin alueella, osastojen toiminnan ohjaus ja tukeminen valmiusasioissa, viranomaisyhteistyö, operatiivinen johtaminen avustustehtävissä, Vapaaehtoisen pelastuspalvelun koordinaatio, yhteistyö Vapepa-järjestöjen kanssa, valmiuskoulutus, valmiustietokannan ylläpito sekä kotimaan apu (SPR:n verkkosivut, luettu 20.8.2010).

4.4 Hälytys ja SPR:n kriisitoiminnan käynnistyminen

Kriisin moniviranomaistoiminta käynnistyy hälytyksistä, jotka tulevat virallisesti hätäkeskuksesta tai epävirallisesti henkilön omia verkostoja pitkin (liite 4). Hälytyksestä alkaa kriisin akuuttivaihe. Kriisin luonteesta riippuen akuuttivaihe voi kestää tunteista, kuten Sellon tapauksessa, muutamiin viikkoihin, jolloin pelastustyöt suuressakin katastrofissa on organisoitu eri toimijoiden ja maiden vastuualueille, kuten tsunamissa. Hätäkeskustoimintaa varten perustettiin vuoden 2001 alussa sisäasiainministeriön alainen Hätäkeskuslaitos³, jota johdetaan yhdessä sosiaali- ja terveysministeriön kanssa. Hätäkeskusten toimintaa ohjaa laki (L157/2000). Hätäkeskukset käyttävät hälyttämässä pääasiassa viranomaisradioverkko Virveä.

Suomen Punainen Risti ei kuulu Suomessa viralliseen hälytysjärjestelmään. Hätäkeskus lähettää ilmoituksen alueen sairaaloiden ja kuntien terveys- ja sosiaalitoimen kriisipäivystyksiin. Ministeriön valmiusohjeiden (STM 2007, 31) mukaan kuntien sosiaalitoimen päivystäjät kokoavat yhteen eri järjestöjen ja yhteistyötahojen hälytysnumerot. Kun Vapaaehtoisen pelastuspalvelun valmiuspäivystäjä saa tehtävän, hän hälyttää tarvittavat voimavarat. Mutta silloin kun kriisi vaatii vain SPR:n erityisosaamista, SPR saattaa unohtua muilta kriisitoimijoilta. SPR:n vapaaehtoistoiminnan vahva alue, henkinen huolto, ei ole käytännössä saanut vakiintunutta asemaa viranomaisten hälytysjärjestelmässä. Kriisitoiminta nähdään puhtaasti pelastustoimintana eikä tunneta psykososiaalisen tuen roolia osana akuutin kriisin hallintaa. (H4A2.)

Jokelan koulusurmien yhteydessä SPR:n Helsingin ja Uudenmaan piiritoimiston (HUP) valmiuspäivystäjä sai puhelun klo 11:55 vielä kun surmaaminen jatkui (ks. liite 4). Soittaja oli poliisin palveluksessa työskennellyt SPR:n valmiuskouluttaja, joka kertoi samalla, että hän oli jo hälyttänyt Keski-Uudenmaan henkisen ensiavun ryhmän valmiuteen. (SPR, Bäckman & Hollstein 2008). Myös Selossa SPR:n ensimmäiset vapaaehtoiset hälytettiin paikalle hyvin vaarallisessa vaiheessa, kun surmaajasta eikä hänen olinpaikastaan ollut poliisilla tietoa. Myös auttamistyö voi olla hengenvaarallista. Jokelassa koulun rehtori ja terveydenhoitaja menettivät henkensä pelastaessaan oppilaita (KRP 2008).

Tieto Kauhajoen koulusurmista tavoitti ensin Länsi-Suomen piirin toiminnanjohtajan, joka sai kuulla tilanteesta tutulta pelastusjohtajalta. Tämä oli toiminut SPR:ssä lähes 40 vuotta kouluttajana ja ymmärsi siksi SPR:n merkityksen henkisen huollon tarjoajana. (H4A3; SPR, TH 23.9.2008.)

Naantalissa tieto tulipalosta saavutti ensihuollon hälytysryhmän vapaaehtoisen heti keskiyön jälkeen. Hänelle soitettiin paikallisesta terveyskeskuksesta, jonne saapui tulipalon uhreja. Ryhmä oli ennenkin tehnyt yhteistyötä terveyskeskuksen kanssa ja kaksi vapaaehtoista lähti heti yöllä terveyskeskukseen. Tämän jälkeen tiedonkulussa tuli tuntien viive, sillä hälytysryhmä ei ottanut yhteyttä piiriin. Aamutunteina Naantalin

3 Suomessa toteutettiin valtakunnallinen hätäkeskusuudistus vuosina 2001–2005. Uudistuksessa aiemmin toisistaan erillään toimineet pelastustoimen kunnalliset hätäkeskukset ja poliisin hälytyskeskukset yhdistettiin valtion ylläpitämiksi 15 hätäkeskukseksi. Lisäksi Ahvenanmaalla on oma hälytyskeskuksensa, jonka kanssa tehdään yhteistyötä. Kansainvälisesti Suomen toimintamalli on ainutlaatuinen, sillä samasta numerosta saadaan kaikkien hätätilanteiden viranomaispalvelut: poliisin, pelastuksen, sairaankuljetuksen ja kiireellisen sosiaalitoimen apu. (www.112.fi, luettu 30.6.2010).

perusturvajohtaja ja lääkäri ryhtyivät tavoittelemaan SPR:n Naantalin paikallisosaston puheenjohtajaa, joka ymmärsi heti, että tässä tulipalossa tarvitaan enemmän resursseja kuin osaston viisi vapaaehtoista. Paikallisosaston puheenjohtaja soitti puolestaan Varsinais-Suomen piirin valmiuspäällikkö Jukka Rantalalle, joka lähti heti kohti Naantalia ilman kunnan erillistä kutsua. Hän osallistui klo 8:00 terveyskeskuksessa alkavaan kokoukseen. Matkalla Naantaliin valmiuspäällikkö soitti keskustoimistoon, josta kotimaan valmiustoiminnanpäällikkö Leena Kämäräinen otti yhteyden psykologien valmiusryhmään. Psykologit olivat koolla vuosipäivillä Tampereella. Saadakseen tarkempaa tietoa tilanteesta psykososiaalisen tuen suunnittelija yritti soittaa Naantalin terveyskeskukseen ja Turun poliisipäivystykseen, mutta molemmissa vastasi nauhoite. Lopulta psykologit ilmoittivat Varsinais-Suomen hätäkeskuksen hätänumeroon, että SPR:n psykologit ovat koolla ja tarvittaessa käytössä. Hätäkeskus sai yhteyden Naantalin peruspalvelujohtajaan, joka ilmoitti, että palaveri on juuri alkamassa, ja läsnä on myös SPR:n valmiuspäällikkö. (SPR, Palosaari 2010.)

Naantalin tulipalo-onnettomuuden jälkeen Varsinais-Suomen piiri on tehnyt ehdotuksen, että SPR sopisi alueellisten hätäkeskusten kanssa siitä, minkälaisissa tilanteissa SPR hälytetään. Jos tämä ehdotus hyväksytään, olisi jokaisessa Suomen hätäkeskuksessa ohjeet syöttää SPR:n vastuuhenkilöiden yhteystiedot automaattiseen järjestelmään. (H4A2.) SPR:n hälytysohjeet on laadittu ensisijaisesti osastojen paikallishälytykseen pienemmissä, paikallisissa kriiseissä (SPR, VS 2004). Suurempia yhteisökriisejä varten ja koko järjestön kattavaa sisäistä hälytysohjetta ei ollut laadittu vielä Jokelan, Kauhajoen ja Naantalin kriisien aikana. Hälytysketju SPR:n sisällä etenee satunnaisesti, eri henkilöiden tilanneymmärryksestä riippuen. (H4A2.)

Tämän tutkimuksen kriisitapauksissa valmiuspäälliköt ottivat hälytyksen saatuaan yhteyttämyöskeskustoimistoon. Molempien koulusurmien yhteydessä keskustoimistoon Helsingin Tehtaankadulle avattiin tilanhuone, joka ryhtyi seuraamaan tilannetta ja aloitti kriisin edellyttämät toimet. Ohjeen mukaan psykologien valmiusryhmälle lähetetään hälytys tekstiviestinä ja 24 tuntia vuorokaudessa päivystävä auttava puhelin käynnistetään teknisesti ja miehittämällä se kokeneilla vapaaehtoisilla sekä tarvittaessa kriisipsykologeilla. Jokelan koulusurmista tunti ampumisen alkamisesta eli kello 12:40 psykologirengas oli jo hälytetty ja keskustoimistolla oli valmius avata palveleva puhelin. Auttava puhelin saatiin auki ennen kello 14:a henkilökunnan miehittämänä ja siitä tiedotettiin STT:n kautta sekä omilla nettisivuilla. Niille avattiin heti myös linkki sivustoille, jossa oli tietoa järkyttyneiden ihmisten auttamisesta. Iltapäivän ja illan aikana keskustoimistolle saapuneet psykologit osallistuivat päivystävän puhelimen toimintaan taustapäivystäjinä. Heitä lähti myös tapahtumapaikalle, mutta puhelinpäivystystä pidettiin kuitenkin etusijalla. Lisäksi kriisipsykologit antoivat lausuntoja tiedotusvälineille. (SPR, Bäckman & Hollstein 2008.)

Hälytyksen saatuaan piirit alkavat hälyttää vapaaehtoisia tapahtumapaikalle.

”Tiedon saatuaamme toimittiin meidän normaalin hälytysjärjestelmän mukaisesti [...] katsotaan ketkä (vapaaehtoisista) on lähellä, ketkä ovat tehtävään tällä hetkellä parhaiten koulutettuja ja kenellä on mahdollisuus ehtiä ja mennä (kohteeseen).” (H4A3.)

Samaan aikaan keskustoimisto alkaa seurata tilannetta, käynnistää järjestön viestinnän ja hälyttää psykologit sekä avaa auttavan puhelimen.

4.5 SPR:n organisoituminen ja toiminta kriisin tapahtumapaikalla

Kriisin organisoitumista ohjaavat suunnitelmat, mallit, harjoittelu ja ennen kaikkea organisaation toimintakulttuuri (Coombs 2007; Marra 1998). Marran mukaan toimintakulttuuri ja toimijoiden autonomisuus, erityisesti viestinnässä, ovat keskeiset kriisijohtamista ohjaavat elementit. Kun hälytys tulee, varautumisessa opitut mallit ohjaavat kriisin alkuhetkien toimintaa: jokainen voi kysyä heti itseltään, kuka vastaa, tietääkö hän ja mikä on minun lisävastuuni kriisissä. Jos yhteiset toimintaohjeet on sisäistetty, kaikkien oletetaan alkavan toimia opitun ja harjoitellun mukaan. Näin ei koskaan täysin käy. Kaikki kriisit ovat erilaisia, siksi niiden ratkaisut vaativat aina toimijoilta toisaalta luovuutta ja toisaalta sovituita säännöistä ja järjestyksestä kiinnipitämistä. Ilman ennalta sovittua mallia tilanteessa haparoidaan ja kukin alkaa soveltaa erilaisia ratkaisuja ad hoc -periaatteella.

Jokelan koulusurmat suomalaisessa yhteiskunnassa oli uusi ilmiö ja hyvin laaja sekä yhteisöllinen että yhteiskunnallinen kriisi, johon ei ollut missään organisaatioissa eikä valtion kriisijohtamisessa varauduttu (VN, Yetts, 2006; Hakala 2009a, 18–19). Ei myöskään SPR:ssä. Siksi koulusurmien kriisitoimintaa tarkastellaan tässä myös oppimisen näkökulmasta: mitä ne paljastivat yhteiskunnasta, auttajista ja meistä jokaisesta.

Hälytyksen tultua valmiuspäälliköt selvittävät tilannetta hetken ja kiirehtivät tapahtumapaikalle ilman tarkkaa tietoa siitä, mitä on tapahtunut ja minne SPR sijoittuu kriisin johdossa. Yhteydenotoista sovittiin nopeasti. Toiminnan luonteen ja SPR:n julkisuuden kannalta olennaista on olla tapahtumapaikalla ennen mediaa (ks. luku 5). Käytännössä verkostoyhteiskunnan ja online -journalismin aikaan ensitieto ja epävirallinen hälytys voi tulla kenelle tahansa: medialisoituminen ohjaa näin kaikkea kriisitoimintaa (Sumiala & Hakala 2010).

Jokela

Tapahtuma-alue keskittyi Tuusulassa hyvin tiiviiseen kyläyhteisöön Jokelan keskuksessa, joka on yksi Tuusulan kunnan viidestä keskuksesta, Hyvinkään rajalla. Kriisin johtokeskukset hajosivat tapahtumapaikasta kuitenkin 50 kilometrin säteelle ympäri Keski-Uuttamaata ja pääkaupunkiseutua. Tapahtumapaikat olivat Jokelan koulukeskus, evakuoitikeskuksena Jokelan kirkko (apuna viereinen Pertun alakoulu n. 500 m), nuorten tukikeskuksena Monari (Jokela-talo, n. 700 m), poliisin kenttäjohto autossa Jyvätiellä (n. 200 m. koulusta), poliisin johtokeskus Järvenpään poliisitalolla (n. 13 km) ja Tuusulan kunnan tiedotus kunnantalolla Hyrylässä (n. 25 km Jokelasta). Lääkinnällinen apu jakautui maantieteellisesti, sillä lääkintäjohto sijaitsi Helsingissä Töölön sairaalassa, jonne myös tekijä vietiin, kun taas 12 loukkaantunutta oppilasta

kuljetettiin Hyvinkään sairaalaan. KRP:n tutkinnan yleisjohto sijaitsi Vantaan Jokiniemessä, mutta tutkijat Järvenpäässä ja Jokelassa. SPR:n toimipaikoiksi muodostuivat Helsingin Tehtaankadun kriisipuhelimen ja tilannekeskuksen lisäksi Jokelan kirkon kriisikeskus ja toimintakeskus Monari sekä muutamat Tuusulan koulut. SPR:llä ei ollut omaa erillistä tilaa Jokelassa. Media toimii aina tapahtumapaikalla, joka vetää myös ulkopuolisia freelancer -kuvaajia ja muita kiinnostuneita. Jokelassa toimittajille ei ollut mitään tiloja. (ks. luku 6. kriisin johtokeskukset ja liite 10.)

Helsingin ja Uudenmaan piiritoimistosta (HUP) valmiuspäällikkö Jarmo Hollstein sai tiedon ampumisesta kymmenessä minuutissa ja lähti Jokelaan jo kello 12:07, kun piiritystilanne oli vielä meneillään. Punaisen Ristin HUP:in Risti 199 -sairaankuljetuslinja-auto lähetettiin heti Jokelaan. Viestiliikennettä varten Virven puheryhmä (Virve) ohjeistettiin ja otettiin mukaan lisähuovat ja makuualustat. Piiritoimiston tiloihin perustettiin johto- ja resurssikeskus ja sieltä rekrytoitiin kokeneita vapaaehtoisia auttavan puhelimen tarpeisiin. SPR aloitti valmiuspäällikön, vapaaehtoisten ja kriisipsykologien avulla nopeasti auttamisen viranomaisen tukena. SPR:n Helsingin ja Espoon ensihuoltoryhmät hälytettiin keskustuimistolle auttavaa puhelinta varten niin, että Helsinki aloitti ja Espoo hoiti yövuoron. Samalla organisoitiin henkistä huoltoa puhelimeen useiksi päiviksi. (SPR, Bäckman & Hollstein 2008.)

Tuusulan kunnan sijaan kriisiä organisoimaan ryhtynyt Päivi Muma ilmoitti kello 15:07 myös SPR:lle, että ”kriisityön koordinoitua Sosiaali- ja terveysministeriön toimesta hoitaa Vantaan kriisikeskus/Päivi Muma” (SPR, Bäckman & Hollstein 2008). Bäckmanin ja Hollsteinin raportin mukaan Muma antoi selvityksen myös siitä, keitä toimijoita on alueella ja Hyvinkään sairaalassa. Muma hoiti ensimmäisen päivän kriisin koordinoitua STM:n tiloissa Helsingin keskustassa, jossa hän oli hälytyksen tullessa ministeriön valmiuspäällikön, Jouko Söderin kanssa samassa palaverissa. Päätös toimia Vantaan Tuje -mallin mukaan tehtiin epävirallisesti tuossa tapaamisessa (Muma & Cantell-Forsbom, 2008). Tässä toimittiin periaatteessa vastoin kuntalakia (L365/1995) ja Tuusulan kunnan valmiussuunnitelmaa. Päätöksestä ei oltu yhteydessä Tuusulan kunnan johtajaan (Hakala 2009a, 39–40). Lisäksi kunnan sosiaalijohdon virheellinen tulkinta tilannekuvasta ja samanaikaisesti Vantaan kriisikeskuksen johtajan Päivi Muman aktiivinen rooli aiheutti hämmennyksen Tuusulan kunnan valmiusjohdossa: sosiaali- tai terveystoimien johtajista kumpikaan ei ottanut kriisikeskuksen johtajuutta, vaan Muma ohjasi siihen sosiaali- ja terveysministeriön kautta Anna Cantell-Forsbomin, joka oli Vantaan psykososiaalisten perhepalveluiden päällikkö. Tämä ad hoc -johtajuusmalli aiheutti kriisikeskuksen toiminnalle suuria ongelmia sekä toimivaltakysymyksissä että tiedonkulussa (Cantell-Forsbom 11.11.2007; 2008; Hakala 2009a; Pedak 2009b; ks. liite 5).

Koulusta paenneiden oppilaiden, menehtyneiden uhrien omaisten ja myös Tuusulan kunnan kannalta ongelmallisinta oli Cantell-Forsbomin johtama ”kriisikeskus” kirkossa, jossa ei ollut mitään tieto- ja viestintäteknikkaa. Cantell-Forsbom ei tuntenut riittävän hyvin Tuje -mallia, jonka mukaisesti hänen olisi pitänyt käynnistää moniviranomaisyhteistyö psykososiaalisessa työssä (Cantell-Forsbom 2008). Hän ei tuntenut Tuusulan kunnan toimijoita, hänellä ei ollut tieto- eikä viestintäteknikkaa

käytettävissä eikä sitä kyetty organisoimaan viiden päivän aikana kirkkoon tai tukikeskusta siirtämään muualle (liite 5).

Jokelassa auttoivat noin sata poliisia, 12 pelastuslaitoksen ja yksityisten ambulanssia, MediHeli, HUS:n taktisen ensihoidon kolme lääkäriä ja yhdeksän ensihoitajaa. Psykososiaalista tukea antoivat Tuusulan kunnan viisi sosiaalityöntekijää, psykiatrinen ylilääkäri ja terveyskeskuslääkäri sekä Vantaan sosiaali- ja kriisikeskuksesta johtavat työntekijät ja Vantaan alueen kriisityöntekijöitä sekä SPR:n ja Hyvinkään kriisikeskuksen noin 20 kriisityöntekijää. Lisäksi mukana oli 39 Vapepan vapaaehtoista ja Tuusulan seurakunnan ja kirkon henkisen huollon (HeHu) työntekijöitä. (Cantell-Forsbom 2008; SPR, Bäckman & Hollstein 2008; Hakala 2009a). Tiedonkulku viranomaisten ja SPR:n välillä oli ongelma. Myös Jokelassa auttaneet sairaankuljettajat toivoivat viranomaisten harjoittelevan enemmän yhteistoimintaa tiedonkulun näkökulmasta (Mäkinen 2008; ks. myös Hakala 2009a, 20–47).

Vapaaehtoiset osallistuivat Jokelan koulun henkilökunnan ja oppilaiden evakuointiin sekä kriisikeskuksen ensihuoltotehtäviin. Lisäksi he olivat viranomaisen apuna liikenteenohjauksessa. Kaksi tuntia ampumisen jälkeen keskustuimistossa avattiin kriisipuhelin, joka oli toiminnassa keskiviikosta perjantaihin. Henkisen tuen ohjeita ja tietoja jälkireaktioista toimitettiin nettisivuille, joille päivitettiin käytännönläheiset ohjeet siitä, miten kouluissa voidaan tapahtunutta käsitellä. Psykologien valmiusryhmän jäsenet olivat oman koulutuksensa takia valmiiksi Etelä-Suomessa, ja saattoivat suhteellisen nopeasti kokoontua keskustuimistolle, jossa avattiin kriisipuhelin reilussa kahdessa tunnissa. Myös media käytti psykologeja tilanteessa asiantuntijoina. Valmiusryhmä järjesti Jokelan koulussa tilaisuuksia opettajille ja oppilaille sekä tapasi menehtyneiden perheitä. Järjestön piirit ja erityisesti nuorisopuolen toimijat tukivat huolestuneita nuoria ja auttoivat kouluja käsittelemään aihetta.

Katastrofirahastoon perustettiin oma projekti, josta avustetaan Tuusulan kunnan kanssa uhrien ja heidän omaistensa selviytymistä. SPR:n katastrofirahaston mainos nostettiin Tuusulan kunnan sivuille jo tapahtumapäivänä 7.11.2007. Katastrofirahaston Jokela -keräys tuotti 83 077 euroa. SPR laskutti Tuusulan kuntaa psykologien valmiusryhmän antamista palveluista. Lisäksi kaksi kriisipsykologia työskenteli jälkihoidossa ja laskuttivat Tuusulan kunnalta oman yrityksensä nimissä. Tuusulan kunnalle aiheutui koulusurmista arviolta 4,8 miljoonan euron lisäkustannukset. Kunta sai rahallista tukea mm. valtiovarainministeriöltä yhteensä kaksi miljoonaa euroa vuosina 2007 ja 2008. Opetusministeriöltä se sai 250 000 vuonna 2007 (OM 2009, 40).

Nuoriin kohdistuneissa kriiseissä SPR:n vapaaehtoiset hakeutuvat niihin paikkoihin, joihin nuoret kerääntyvät. Jokelassa nuoret pakenivat spontaanisti tai ohjatusti Jokelan seurakuntatalolle, sen vieressä olevaan Pertun ala-asteen kouluun, nuorisotalo Monarille sekä Jokelan taajaman kaduille. Kriisityö keskitettiin Jokelan kirkon kriisikeskukseen, mutta aikuisia meni sen lisäksi myös Pertun koululle ja Monarille. (Pedak 2009a.) Katupartioita ei Jokelassa ollut. Tapahtumapäivä oli harmaa, räntäsateinen marraskuun sää, joka ei houkuttellut kerääntymään ulos. Kaikki hakeutuivat sisätiloihin.

SPR:n toiminnan pääpainopisteet kriisin eri vaiheissa olivat Jokelassa seuraavat:

- 1) Tapahtumapäivänä 7.11.2007 SPR osallistui tapahtumakoulun evakuointiin ja kriisikeskukseen saapuvien henkilötietojen kirjaamiseen sekä liikenteen ohjaamiseen. Se avasi kriisipuhelimen ja tarjosi henkistä ensiapua Jokelan kirkolla ja Monarilla.
- 2) Kriisin akuutissa vaiheessa 7.-15.11.2007 SPR suunnitteli ja toteutti kriisi-interventiot Jokelan koulukeskuksen opettajille ja muulle henkilökunnalle sekä oppilaille. Se tuki neljän vainajan perheiden surutyötä. SPR:n psykologien valmiusryhmä oli mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa koulutyön uudelleen aloittamista Jokelassa.
- 3) Jälkihoidossa 12.11.2007 eteenpäin neljä psykologien valmiusryhmään kuuluvaa jäi Tuusulaan työskentelemään yksityishenkilöinä. SPR:n jälkihoidossa toimineet psykologit suunnittelivat ja toteuttivat vainajien perheiden vertaistukiviikonloput.

Kauhajoki

Kauhajoen koulusurmien tapahtumapaikkana oli Seinäjoen Ammattikorkeakoulun yksikkö Kauhajoen kaupungin keskustassa. Kaikki tapahtumiin liittyneet paikat olivat vajaan kilometrin säteellä. Tapahtumakoulusta oppilaat evakuoitiin kauppaoppilaitokseen. Terveyskeskus, kaupungintalo, poliisitalo, vapaaehtoistoiminnan talo Helokki, nuorisotalo Räämiskä sekä kirkko olivat keskeiset kriisin johtokeskukset. Näillä kaikilla oli selkeä funktio kriisin organisoimisessa sekä psykososiaalisen tuen tarjoamisessa (ks. luku 6. kriisin johtokeskukset ja liite 10). Erityisesti Helokin valitseminen heti erilliseksi SPR:n toiminnan työpisteeksi, kaupungintalon avaaminen mediakeskukseksi ja psykososiaalisen työn johtaminen terveyskeskuksesta oli erittäin toimiva malli. Jokelassa tällaiseen funktionaalisuuteen tilojen suhteen ei päästy koko kriisin akuutin vaiheen aikana (Hakala & Pedak 2009; Ks. luku 6 ja liite 5 & 10).

Länsi-Suomen piirin valmiuspäällikkö Tave Rautiaiselle Jyväskylään hälytys Kauhajoesta tuli toiminnanjohtajalta. Tieto ”kouluampumistapauksesta” tuli kesken eBeam-verkon harjoituksia ja valmiuspäällikkö päätti heti lähteä tapahtumapaikalle. Kello 11:15 hän oli jo autossakohti Kauhajokea, jonne hän saapui kahden tunnin ajomatkan jälkeen kello 13. Matkalla hän otti Virve -puhelimella yhteyttä keskustoimistoon, ja pyysi että joku ryhtyisi seuraamaan eri tiedotusvälineitä ja informoisi häntä autoon, mikä on tilannekuva paikan päällä. Hälytys keskustoimistoon välittyi Virvellä vain pari minuuttia siitä, kun valmiuspäällikkö itse oli kuullut asiasta piirin toiminnanjohtajalta. Valmiuspäällikön saavuttua perille tapahtumakoululaiset olivat siirtymässä tai jo siirtyneet evakuoitintiloihin kauppaoppilaitokselle. Tapahtumapäivänä Kauhajoelle kerääntyvi yhteensä 59 vapaaehtoista. Seuraavana päivänä heidän määränsä laski 23:een. (SPR, TH, 24.9.2008.)

Seinäjoen toimistosta nuorisotoiminnan ja sosiaalipalvelujen suunnittelijat ajoivat autolla Kauhajoelle ennen valmiuspäällikköä. Kriisityössä korostui nuorisotyön tehtävä. Ennen lähtöään ja vielä automatkalla SPR:n nuorisotyöstä vastaava oli yhteydessä Kauhajoen kaupungin vapaa-ajantoimesta vastaavaan, jotta saataisiin käsitys tapahtumista ja toimista paikanpäällä. (H4C3.)

Kauhajoen vapaa-ajantoimenpäällikkö Paula Kallionpää ryhtyi keskustelun perusteella selvittämään oppilaiden ja opettajien kriisikeskuksen paikkaa. Nuorisotalo Rämiskä sijaitsi liian lähellä palavaa koulurakennusta ja lisäksi sinne johtava tie oli suljettu. Poliisi- ja pelastuslaitos päättivät, että koulun väki ohjataan toiseen suuntaan, kauppaoppilaitokselle. Ratkaisu ei ollut ihanteellinen, sillä kauppaopiston omat oppilaat olivat vielä koulussa ja tällä tavoin heidätkin liitettiin tapahtumaan osallisiksi. Nuorisotalo sen sijaan oli tyhjillään, sillä toiminta oli keskittynyt Virkkuun, uimala- ja urheilutalolle, nuorisotalon välittömään läheisyyteen (H4C3).

Aluksi Kauhajoella SPR:n toimintaa johti ruotsinkielisestä Pohjanmaan piiristä Rolf Sund, joka luovutti johtovastuun valmiuspäällikkö Tave Rautiaiselle tämän päästyä paikanpäälle. Työnjaoksi muodostui, että Rautiainen johti koko toimintaa ja Riitta Kangaskesti toimintaa nuorisotalo Rämiskällä. (H4A3; H4B6; SPR, TH 26.9.2009.)

Tapahtumapäivänä Helokissa oli eniten toimintaa, sillä sieltä organisoitiin vapaaehtoisia eri puolille kaupunkia kuten kadulle, Rämiskälle ja kauppaoppilaitokselle. Ensimmäisenä päivänä Helokkiin kerääntyi henkistä apua tarvitsevia, jotka viipyivät siellä pitkään.

”Helokissa kohdattiin ihmisiä, siellä oli pari pientä ryhmätilaa.

(...) Varmaan siinä kävi joitain sellaisiakin, jotka eivät mitenkään liittyneet tapahtumaan sinänsä, mutta olivat sen järkyttämiä.”

(H4B7.)

SPR:n toiminnan painopiste siirtyi vaiheittain Helokista nuorisotalo Rämiskälle ja loppuviikosta SPR toimi nuorisotalo Rämiskän tiloissa. Helokki muuttui enemmän vapaaehtoisten huoltokeskukseksi, mistä organisoitiin vapaaehtoisia eteenpäin. Torstaina sekin toiminto siirrettiin Rämiskälle. Ainoastaan vapaaehtoisten majoitus jäi Helokkiin viikonlopun yli. (H4A3.)

Kauhajoella vapaaehtoiset osallistuivat kattavasti erilaisiin tehtäviin. He päivystivät Kauhajoen terveyskeskuksen aulassa keskustelemassa henkistä tukea tarvitsevien ihmisten kanssa. Henkisen tuen kouluttajat auttoivat terveyskeskuksen päivystyspuhelimessa. He menivät kahdelle koululle oppilaiden ja opettajan tueksi sekä keskusteluavuksi. Yksi toimi kriisipsykologien assistenttina. (H3B6.)

Kuvaus SPR:n tilannehuoneraportista pari päivää tapahtumapäivän jälkeen kertoo tarvittavan tuen laajuudesta:

”Nuorisotalo Rämiskässä päivysti 6-10 vapaaehtoista koko ajan, sillä nuoria oli paikalla paljon. Keskiviikon ja torstain välisenä yönä 15 nuorta viipyi nuorisotalolla klo 04:00 saakka. Lauantaina Kauhajoen Kasinolla järjestettiin rock-konsertti, jonne vapaaehtoiset järjestivät vahvistetun päivystyksen kello 20-08. Paikalla oli noin 15 vapaaehtoista. Lauantai-iltana nuorisotalolla päivysti yhteensä 17 vapaaehtoista. Sunnuntaina 28.9.2008 järjestettiin vanhempainiltoja kolmella koululla ja niihin on pyydetty SPR:n henkilökuntaa ja vapaaehtoisia mukaan.” (SPR, TH 25.9.2008.)

Yhteisöllinen ajatus rock -konsertista ei toteutunut odotetusti: nuoria osallistui vain 400 odotetun 1000 sijaan. (SPR, s-posti 28.9.08.)

Viranomaiset pyysivät myös sotilaspoliiseja Kauhajoelle vartioimaan tulipalossa kärsinyttä koulurakennusta ja heidät majoitettiin nuorisotalo Rämiskälle. SPR pyydettiin järjestämään sotilaspoliisien muonitusta ja kahvitusta. SPR:n toimijoiden mukaan poliiseja olisi voitu palvella vieläkin paremmin tiedottamalla heitä asioista, kuten tilannekuvasta ja heille järjestettyjen purkutilaisuuksien ajankohdista. (H4A3, H4B6.)

Kauhajoen koulusurmien jälkeisinä päivinä SPR:n vapaaehtoisten tehtäväkenttä ulottui laajalle, välittömästi kolmen kunnan alueelle, koska uhrin olivat muista lähikunnista, eivät Kauhajoelta. Kriisipsykologit ja valmiuspäälliköt toimivat yhä enemmän kriisikonsultteina tapahtumakunnissa.

Vapaaehtoisia tuli Kauhajoelle eri piireistä ympäri Suomea. Piirien välisellä yhteistyöllä saatiin kokoon kokeneita, monialaisia tiimejä, joissa oli ensiavun, henkisen tuen, katutyön ja päihdetyön osaamista. Viikonlopuksi Kauhajoelle paikallisten lisäksi lähti lähes 40 vapaaehtoista muista piireistä. Lähtijöille annettiin ohjeeksi ottaa mukaan makuupussit sekä henkilökohtaiset ja ryhmän tarvikkeet. (SPR, TH 25.9.2008.)

Haastatteluissa kävi ilmi, että yhteistyö oli hyödyllistä:

”Piirien kesken pitäisi tehdä nykyistä enemmän yhteistyötä ja vaihtaa ihmisiä, jotta he tulisivat tutuksi.” (H4A2).

Kauhajoella huomattiin, että nuoriin kohdistuneessa kriisissä tarvitaan kaikenikäisiä ja molempaa sukupuolta olevia vapaaehtoisia ja muita auttajia. Näin ollen keskusteluapua tarvitsevat saattoivat kääntyä itselleen sopivan henkilön puoleen. (H4A3.) Vapaaehtoisten saapuminen kauempaa huomattiin eduksi, sillä tällöin ihminen pystyi keskustelemaan avoimesti ja intiimisti ilman pelkoa siitä, että kuuntelija tulee vastaan seuraavan kerran kaupassa käydessä (SPR, s-posti 28.9.2008). Kauhajoella syyskuussa sää oli aurinkoinen ja ruska kauneimmillaan. SPR:n pareittain jalkautuneet katupartiot olivat toimiva ratkaisu ihmisten kohtaamiseen.

SPR:n paikallinen vastuuhenkilö keräsi vapaaehtoisilta päivittäin kokemuksia kriisin vaikutuksista paikallisiin yhteisöihin. Tuolloin havaittiin, missä kaikkialla apua voidaan tarvita. Kauppojen kassoilla asiakkaat puhuivat tapahtumasta, joka näkyi päiväkausia lehtien lööpeissä.

”Soittokierroksen aikana useampikin kaupan esimies romahti itseen ja itkuun purskahtaen sanoi liikuttuneena, että ihanaa kun kysytte, kun itekin on ollut niin kovilla, koska on nähnyt oman henkilökuntansa kuormituksen. (Tämän jälkeen) vapaaehtoiset kiersivät kaupoissa jakamassa SPR:n esitettä Kun olet kohdannut jotain järkyttävää”. (H4B6.)

Koulusurmien jälkeisenä viikonloppuna SPR:n vapaaehtoisten apu laajeni Kauhajoen ulkopuolelle Ilmajoelle, Teuvalle ja Jokelaan sekä Pyhäjärvelle, joka oli surmien tekijän kotipaikkakunta (SPR, TH 26.9.2008). Kuusi vapaaehtoista oli mukana Ilmajoella järjestetyssä muistojumalanpalveluksessa. Lisäksi Ilmajoelle haluttiin nuorten tukipiste, joka perustettiin SPR:n Ilmajoen osaston tiloihin perjantain ja sunnuntain väliseksi ajaksi.

”Ilmajoelta tuli pyyntönä, että jotain (apua) täytyy meillekin saada, koska meillä on täällä neljä vainajaa (kotoisin Ilmajoelta), emmekä me oikein tiedä mitä tehdä.” (H4A3.)

Surmattujen joukossa oli myös Teuvalta kotoisin olevia. SPR piti siellä nuorten pyynnöstä purkuryhmää, jossa toimi myös yksi kriisipsykologeista.

”Henkisen tuen kouluttaja tapasi Helokissa (Teuvalta kotoisin olevia) opiskelijoita, jotka toivoivat että he voisivat jatkaa saman kriisityöntekijän kanssa.” (H4B7.)

Haastattelussa kävi ilmi, että SPR:llä oli Kauhajoella huomattavasti vahvempi rooli kriisitoimijana kuin Jokelassa.

SPR:n toiminnan pääpainopisteet kriisin eri vaiheissa olivat Kauhajoella seuraavat:

- 1) Tapahtumapäivänä 23.9.2008 avattiin kriisipuhelin keskustuimistossa. Kauhajoella SPR tarjosi henkistä ensiapua Helokissa ja nuorisotalo Rämiskässä. Katupartiot liikkuvat kaduilla. SPR:llä oli edustaja Kauhajoen psykososiaalisen tuen johtoryhmässä. Medialle annettiin haastatteluja SPR:n työstä.
- 2) Kriisin akuutissa vaiheessa 23.–28.9.2008 jatkettiin henkisen tuen tarjoamista Helokissa ja Rämiskässä. Katupartiot jatkoivat jalkautumista. Vapaaehtoisia työskenteli terveyskeskuksessa ja psykologiryhmän yhteyshenkilönä. SPR jatkoi osallistumista psykososiaalisen tuen johtoryhmään. Medialle kerrottiin SPR:n työstä. Työskentely laajeni Ilmajoelle, Teuvalle, Pyhäjärjelle sekä myös Jokelaan.
- 3) Jälkihoito organisoitiin viranomaisyhteistyönä Kauhajoki -hankkeen kautta. SPR:n psykologeja työskenteli hankkeessa itsenäisesti.

Naantali

Naantalin tulipalo-onnettomuudessa 9.–10.11.2009 välisenä yönä perustettiin evakuointikeskus Naantalin kylpylään. Yöllä SPR:n vapaaehtoiset saivat kaupungin terveyskeskukselta pyynnön mennä auttamaan sinne saapuvia ihmisiä. Valmiuspäällikkö lähti Naantaliin paikanpäälle oma-aloitteisesti. Tieto kriiseistä oli tullut piireihin epävirallisia reittejä pitkin, SPR:n omien kontaktien kautta. Kyse oli SPR:n kriisitoiminnalle tavanomaisesta onnettomuudesta eli tulipalosta, mutta tällä kertaa menehtyneet uhrin ja tapahtuman osalliset olivat nuoria.

Tapahtumapaikalla valmiuspäällikkö toimi tiiviissä yhteistyössä Naantalin peruspalvelujohtajan ja seurakunnan kirkkoherran kanssa koko viikonlopun. Naantalissa nuoret kokoontuivat kaupunkialueelle ja siellä kirkonmäelle, nuorisotalolle ja tulipalokohteelle, jonne myös kriisituki jalkautui. Eniten ihmisiä kokoontui tulipalopaikalle, jonne kerääntyi ajoittain uteliaita kävelijöitä ja autoilijoita ruuhkaksi asti. (ks. liite 6.)

SPR:n vapaaehtoiset organisoituivat yhteistyössä muiden kriisitoimijoiden ja seurakunnan kanssa. Seurakuntasaliin, terveyskeskuksen viereiseen taloon, perustettiin uhrien ja omaisten tukikeskus, joka toimi myös vapaaehtoisten taukotilana. Seurakunta järjesti tukikeskukseen ruokahuollon. Seurakuntakeskus otettiin käyttöön, sillä

tulipalon uhrin haluttiin pois terveystieteistä, jotta sinne muista syistä hakeutuvat eivät järkyttyisi itkevistä, savuisista ihmisistä (H4A2).

Tavallisessa tulipalossakin on tärkeää, että paikalle tulevat vapaaehtoiset kykenevät toimimaan kriisitilanteessa. Naantalissa valmiuspäällikkö katsoi alussa, minkälaisia henkilöitä vapaaehtoisissa oli. Kun ihmisiä saapui paikalle yhä enemmän, siirtyi heidän vastaanottonsa Vapepa -johtajille, jotka tunsivat jäsenensä. Valmiuspäällikkö tunsin nämä ryhmänjohtajat, mutta vapaaehtoisten joukossa oli myös tuntemattomia ihmisiä.

”Sellaisissa tilanteissa joissa vapaaehtoisia voi tulla vapaasti riski kasvaa, sillä jokaisen kymmenen ihmisen joukossa voi olla 1-2 sellaista, jotka eivät ole auttamistilanteeseen parhaita mahdollisia. SPR:ssä ei saisi koskaan tulla sellaista tilannetta, että painetaan paniikinappulaa että nyt kaikki tänne. Suuressa tilanteessa niin käy helposti.” (H4A2.)

Vapaaehtoiset saatiin suhteellisen nopeasti hälytettyä, vaikka heillä ei olekaan velvollisuutta päivystämiseen. Vapaaehtoisten sijoittaminen oikeisiin paikkoihin ja oikeassa suhteessa kertoo SPR:n onnistumisesta kriisikunnassa (H4A2).

Naantalissa havaittiin, että SPR:lla ei ole kotimaan kriisitilanteita varten yhtenäistä vaatetusta. Erilaisia variaatioita oli paljon.

”Osalla oli Vapepa -liivi ja osalla SPR -liivi. Joillakin punainen, toisilla keltainen tai vihreä. Osalla lukee Vapaaehtoinen pelastuspalvelu, joillakin ensiapu tai henkinen tuki. Jos olemme yksi toimija yhdessä toisten viranomaisten kanssa, niin meillä pitäisi olla samanlainen vaatetus kaikilla.” (H4A2.)

Pitkin viikonloppua vapaaehtoiset pyrkivät suojelemaan nuoria toimittajilta ja kuvaajilta, johtuen Jokelan ja Kauhajoen kokemuksista. He muodostivat uhrien ympärille suoja- ja jopa työnsivä toimittajia ja kuvaajia kauemmaksi. (H4A2.) Tämä osoittaa humanitaarisen työn ongelmallisuuden mediayhteiskunnassa: miten yhdistää auttamisen etiikka ja median oikeus tehdä työtään.

Naantalissa samoin kuin Kauhajoella SPR sai oman tilan. Oma tila tarvittiin vapaaehtoisten ilmoittautumista, huoltoa ja SPR:n omia kokouksia varten. Myös kriisityöntekijöiden purkutilaisuudet voitiin järjestää siellä.

Neljä kriisipsykologia saapui Naantaliin lauantaina iltapäivällä ja he osallistuivat psykososiaalisen tuen suunnitteluun. Kriisipsykologit ja heidän työpareinaan paikallisen lastensuojelun sosiaalityöntekijät kävivät jokaisen vainajan kotona viikonlopun aikana. Tällä tavoin saatiin yhdistettyä kriisi-interventioiden erityisosaamiseen jatkuvuus ja paikallistuntemus. Aiemmin Jokelassa tapahtumakoulussa työskennellyt psykologi vastasi koulujen psykososiaalisen tuen organisoimisesta. Kunnan tarjoamasta psykososiaalisesta tuesta pidettiin erillinen tiedotustilaisuus lauantaina kello 18. (SPR, Palosaari, 2010.)

SPR:n toiminnan pääpainopisteet kriisin eri vaiheissa olivat Naantalissa seuraavat (ks. myös liite 6):

- 1) Tapahtumayönä 9.-10.10.2009 kaksi SPR:n Turun ensiapuryhmän jäsentä tarjosi henkistä tukea terveystieteisessä.

- 2) Kriisin akuutissa vaiheessa 10.–11.10.2009 avattiin kriisipuhelin keskustoimistossa. Naantalissa valmiuspäällikkö osallistui psykososiaalisen tuen johtoryhmään. Hän antoi myös lausuntoja medialle. Vapaaehtoiset tarjosivat henkistä tukea katupartiossa ja seurakuntasalissa. Valmiuspäällikkö ja psykologit antoivat konsulttiapua kaupungin johdolle ja työntekijöille. Kotikäynnit vainajien perheisiin aloitettiin. Järjestettiin tiedotustilaisuus psykososiaalisesta tuesta. Psykologit suunnittelivat yhdessä kaupungin viranhaltijoiden kanssa toimintaa kouluissa tulevana päivinä ja viikkoina.
- 3) Jälkihoidossa 12.–20.10.2009 SPR:n psykologiryhmä jatkoi tehtävää Naantalissa. He konsultoivat eri ryhmiä ja toimivat kouluissa. Psykologit jatkoivat menehtyneiden perheiden kotikäyntejä. Yksi johtavista SPR:n psykologeista solmi konsultaatiosuhteen Naantalin kaupungin kanssa vuoden 2009 loppuun. Lisäksi kaksi psykologia työskenteli kaupungin palveluksessa kokopäiväisesti marraskuun 2009 loppuun asti.

Sello

Sellon työpaikkasurmat oli erilainen kriisi kuin muut tässä tutkimuksessa analysoidut. Surmatyöt tapahtuivat yksityisen kauppakeskuksen tiloissa ja kohdistuivat sen yhden kaupan työntekijöihin. Tässä tilanteessa työnantajan ja työterveyshuollon roolit korostuivat. HOK-Elanto sekä S-ryhmä ovat SPR:n valtakunnallisia kumppaneita (SPR, VK 2009). Tämän perusteella on ymmärrettävää, että HOK-Elanto pyysi SPR:n valmiusryhmän psykologeja organisoimaan kriisi-intervention. Olemme analysoineet SPR:n toiminnan painopisteet Sellossa toimineiden kriisipsykologien raportin perusteella luvussa 4.7 (SPR, Hynninen & Saari 2010.)

4.6 Kriisin johtoryhmät ja yhteistyö

Kotimainen yhteisökriisi on usean johtokeskuksen moniviranomaistehtävä. Tuusulassa ja Kauhajoella kunnan kriisijohto noudatti normaaliolojen johtoryhmää, mutta toimi tilanteen tarpeeseen laajennettuna. Tutkimuksessa analysoiduissa kriiseissä psykososiaalisen tuen johto sijoittui tapahtumakunnan kriisijohdon alaisuuteen. Kauhajoella sairaanhoitopiirin ylilääkäri Kirsti Kähärä ja Naantalissa kaupungin perusturvajohtaja Juhani Kylämäkilä johtivat yhteisellä tilannetiedolla kriisiä. Jokelassa yhteistyön rakentamisessa kunnan kriisijohdon ja psykososiaalisen tuen johdon välille epäonnistuttiin. Psykososiaalisen tuen johto siirtyi poliisin käynnistämässä kriisikeskuksessa Tuusulan kunnan ohjauksella Vantaan kaupungin perhepalvelujen päällikkö Anna Cantell-Forsbomille. Keskeisenä toimijana oli Päivi Muma, joka koordinoi kriisiä sosiaali- ja terveysministeriön antamalla taustatuella (Muma & Cantell-Forsbom 2008). Tuusulan kunnassa kriisin valmiusjohto käynnistyi nopeasti. Vastuusuhteet kuitenkin hämärtyivät, koska kunnasta ei saatu ajoissa yhteyttä poliisiin. Myös sosiaali- ja terveysministeriön ottama aktiivinen rooli kriisin psykososiaalisessa johdossa sekoitti

Tuusulan kunnan valmiussuunnitelman mukaista järjestäytymistä. (Hakala 2009a; Pedak 2009b; ks. liite 5.) Naantalissa ei kunnan johtoryhmä kokoontunut, mutta kunnanjohtaja antoi valtuudet perusturvajohtajalle johtaa psykososiaalista tukea.

Jokelassa psykososiaalista tukea johdettiin irrallaan kunnan kriisijohdosta. Näin sekä kunnan että SPR:n mandaatti hämärtyi. Naantalissa ja Kauhajoella psykososiaalisen tuen johtoryhmällä oli kaupunginjohtajilta saatu pyyntö, mikä vahvisti mandaattia toimia. Työnjako tehtiin yhdessä sopimalla, kunnanjohtajan alaisuudessa ja kirjaamalla päätökset pöytäkirjaan.

”(Kauhajoen) kaupunginjohtajalla oli ratkaisevan suuri osa (kriisijohdossa) sillä tavoin, että hän oli (kokouksessa) sanomassa, että nyt tehdään eikä kysellä. Tehdään se mitä täytyy ja myöhemmin arvioidaan kustannukset ja kuka niistä vastaa. Nyt tehdään niitä että hyvää tulee.” (H4A3.)

Kauhajoella psykososiaalisen tuen kokouksissa käytiin yhdessä läpi tärkeät kriisiin liittyvät tiedot: yleistilanne, kunnan vastuu, kriisiavun tilannetiedot, sekä pohdittiin tekijää että uhrien ja omaisten tavoitettavuutta. Kokouksissa arvioitiin myös, miten ja milloin ryhdytään tiedottamaan vainajista ja vahvistettiin tieto heidän määrästään. Lisäksi sovittiin missä vaiheessa annetaan ensimmäiset lehdistötiedotteet ja mitä tietoja päivitetään kunnan nettisivuille. (H4A3.) Varsinainen toiminta oli jokaisen osallistuvan organisaation vastuulla. Kauhajoella viranomaisten johtaminen oli pääsääntöisesti yhteistoimintaa.

”Johtoryhmätyöskentely oli minulle itselleni (yksi mielenpainuvista asioista). Että näinkin hyvin tämä voi mennä [...] sen kokonaisuuden johtaminen. Ne oli niin avoimia ne keskustelut, siellä jokainen uskalsi sanoa oman näkemyksensä [...] omaan kokemusperäänsä verraten. Mielestäni siellä ei ollut hierarkkista, [...] se tosiaan oli hyvä, toimiva työyhteisö. Eikä toisilleen vieraat ihmiset.” (H4A3.)

Naantalissa samoin kuin Kauhajoellakin psykososiaalista tukea koordinoivat kokoukset olivat suuria. Se oli valmiuspäälliköiden mielestä hyvä ratkaisu, sillä kun kaikki osalliset kuulivat tiedot samaan aikaan ja samansisältöisenä, vähennettiin viestimiseen kuluva aikaa. Kokouksissa SPR:llä oli mukana neljä, jopa viisi edustajaa, mutta puheenvuorojen jakaminen oli rajattua.

”Tilaisuutta ei haitannut kuulemassa olleet, kunhan puheenvuoroja ei jaeta kaikille. Meidän vapaaehtoisille on hienoa se, että pääsee tällaiseen tilaisuuteen mukaan. Lisäksi hän saa saman informaation kuin minäkin.” (H4A2.)

Kauhajoella SPR:n valmiuspäällikkö osallistui pääsääntöisesti terveyskeskuksella pidettyihin psykososiaalisen tuen kokouksiin ja jos hän oli estynyt, oli läsnä joku muu SPR:n henkilökuntaan kuuluva. Kokoukset olivat kaksivaiheisia, ja kohtuullisen pitkiä. Suuremmassa kokouksessa oli mukana poliisi, pelastustoimi ja sairaanhoitopiirin edustajat, Kauhajoen kaupungin johtoryhmä ja kriisin kannalta keskeisimmät toimialat, sosiaalitoimi, vapaa-ajantoimi, joka vastasi nuorisotoimesta, ja sivistystoimi.

Suuremman kokouksen jälkeen pidettiin pienempi, toimeenpanevan ryhmän kokous. (H4A3.)

”Minun mielestäni parasta oli, että meille annettiin kaikista asioista tietoa. Kerrottiin milloin on seuraava kokous, että olettehan läsnä. Kerrottiin lehdistön tiedotustilaisuudesta ja pyydettiin olemaan läsnä. Kaikki asiat tuli meille tietoon, sillä tavoitin, että totta kai olette mukana.” (H4A3.)

Valmiuspäällikkö toimii myös portinvartijana psykososiaalista tukea johtavassa yhteiskokouksessa. Yhteisiin kokouksiin osallistuminen teki mahdolliseksi arvioida psykososiaalisen tuen kokonaisuuden, koska vaarana on, että toiminnan painopiste siirtyy liiaksi kolmannelle sektorille. (H4A2; H4A3.) Kolmas sektori ja SPR voivat tarjota vain väliaikaisen avun ja kriisiavun tarve jatkuu vielä senkin jälkeen, kun ylimääräiset resurssit ovat poistuneet paikkakunnalta. Paikallistoimijat merkitsevät kriisiavussa jatkuvuutta.

Kauhajoen ensimmäisessä kriisijohdon ja psykososiaalisen tuen johtoryhmän yhteisessä kokouksessa linjattiin SPR:n rooli psykososiaalisen tuen järjestämisessä. SPR vastasi asiakkaista, jotka halusivat keskusteluapua, eivätkä halunneet olla yksin. Heidät ohjattiin Helokkiin, jolloin terveystieteiden aula rauhoittui ja paine henkilökunnalla pieneni. Keskustelun aikana SPR:n vapaaehtoiset arvioivat, tarvitsiko henkilö keskusteluapua ja jos näin oli, heidät lähetettiin kunnan mielenterveysavun piiriin tai ohjattiin mielenterveyspalveluihin muualle. (H4A3.)

Psykososiaalisen tuen johtoryhmä vastaa myös menehtyneiden uhrien omaisten tuen organisoinnista. Jokelassa kriisikeskusta johtanut Vantaan kaupungin psykososiaalisten palvelujen päällikkö raportoi jälkepäin (Cantell-Forsbom 11.11.2007), että Jokelassa akuutissa kriisityössä uhrien kokonaistilanne ei tuntunut olevan kenenkään vastuulla. Hän ei itse vieraan kunnan työntekijänä voinut ottaa vastuuta eikä kyennyt delegoimaan tehtäviä muille. Cantell-Forsbomin mukaan heti kriisin alkuvaiheessa olisi tullut kartoittaa eri uhrien ja heidän perheidensä tilanteet ja suunnitella tuki. Kun ainakin menehtyneiden perheet tarvitsevat välitöntä kriisityöskentelyä, pitkäaikaista tukea ja monenlaista sosiaalityön, juridiikan ja käytännön asioihin liittyvää ohjausta, tulisi kaikkea tätä työtä koordinoida esimerkiksi nimetyn palveluohjaajan kautta. Näin ei Jokelassa tehty. (Cantell-Forsbom 11.11.2007; Pedak 2009a.)

Vain Naantalissa psykososiaalisen tuen johdossa oli nimetty erikseen nimetty kunnan työntekijä, vapaa-ajanpäällikkö, jolle tulipalossa menehtyneiden perheiden apu oli vastuutettu. Jokelan kriisikeskuksessa työskenteli parhaillaan yli 120 kriisityön ammattilaista (Cantell-Forsbom 2008) eikä heistä yhtäkään nimitetty vainajien omaisten tiedontarpeen, tuen ja avun koordinoijaksi. Sama tilanne jatkui kriisin jälkihoidossa. Jokelassa surmattujen kahdeksalle perheelle ei kyetty antamaan yhden ihmisen työpanosta, kasvoja ja yhteystietoja, vaikka Tuusulan kuntaan palkattiin lähes 46 lisähenkilöä. Sen sijaan tekijän perheellä oli käytössään johtava kriisipsykologi ainakin teon jälkeisen vuoden ajan. (Pedak 2009a.)

Psykososiaalista tukea johtavissa kokouksissa päätetään myös se, kuinka kauan akuutin vaiheen toimintaa jatketaan. Ratkaisu perustuu siihen, kuinka kauan kunnalla menee ennen kuin se saa nostettua oman valmiutensa tilanteen vaatimalle tasolle.

Ratkaisu on tapahtumakohtainen ja perustuu todettuun tarpeeseen. Valmiuspäälliköiden mukaan SPR tarjoaa apuaan ja ylimääräisiä resursseja ainakin niin kauan, kun kunta saa omat valmiutensa riittävälle tasolle. Viimeaikaisissa kriiseissä työtä jatkoivat SPR:n kriisipsykologit, joita tapahtumakunta saattoi työllistää hyvinkin pitkään.

4.7 Kriisipsykologit

Suomen Punainen Risti ylläpitää valtakunnallista psykologien valmiusryhmää⁴, joka viranomaisten pyynnöstä suunnittelee, järjestää ja koordinoi psykososiaalista tukea suuronnettomuus- ja erityistilanteissa. Ryhmä toimii myös konsulttoijana, silloin kun esimerkiksi paikalliset viranomaiset, yhteisöt tai kriisiryhmät sitä tarvitsevat. Miten SPR on organisoinut psykososiaalisen tuen ja miten psykologit ovat sitä toteuttaneet? Mitä yhteisökriisin ongelmia on jäänyt kohtaamatta?

Psykologien toiminnasta käytetään sekä SPR:n tiedotteissa, psykologien omassa puheessa että julkisuudessa yleisesti käsitettä kriisipsykologit, vaikka virallisesti termi on ”Suomen Punaisen Ristin psykologien valmiusryhmä”. Tässä tutkimuksessa käytämme psykologien valmiusryhmästä nimitystä SPR:n psykologit. Vuodesta 1997 lähtien ryhmä on keskittynyt suuronnettomuusvalmiuteen (SPR, PSV 2010). Ryhmän toiminnasta vastaa kolmihenkinen työvaliokunta, jota johtaa psykologi Salli Saari. Työvaliokunnan ja SPR:n kotimaan valmiustoiminnanpäällikön esityksestä ryhmään hyväksytään uusia henkilöitä. Ryhmän vahvuus vuoden 2010 alussa oli 25 kriisi- ja traumapsykologiaan erikoistunutta psykologia. He ovat SPR:n käytettävissä vuorokauden sisällä onnettomuudesta. Valmiusryhmän jäsenyydestä tai varallaolosta ei psykologeille makseta. Korvauksia maksetaan ainoastaan siitä, kun heidät kutsutaan joko vastaamaan kriisipuhelimeen tai lähtemään tapahtumapaikalle (H4C1).

Käytännössä pyyntöjä psykologisesta konsultaatiosta, jälkipuintilaisuuksista ja keskusteluista tulee sekä SPR:n keskustoimiston kautta, suoraan psykologeille, kuten Sellon ja Kauhajoen tapauksessa, että piirien valmiuspäälliköiden kautta (H4C1). Psykologien kutumisesta kriisityöhön päättää valmiusryhmän työvaliokunta tai ryhmän vetäjä Salli Saari yhdessä SPR:n henkisen tuen suunnittelija Tuulan Luoman kanssa, joka koordinoi SPR:n henkistä tukea (SPR, PSV 2010; H4C1). Ohjeiden mukaan valmiusryhmän hälyttää Punaisen Ristin keskustoimisto, joka sopii viranomaisten kanssa ryhmän kulloisetkin toimintavaltuudet.

Punainen Risti ylläpitää psykologien kriisivalmiutta Raha-automaattiyhdistykseltä saatavalla avustuksella. Varsinainen toiminta kriiseissä katetaan SPR:n katastrofirahastosta, ja kustannuksia laskutetaan jälkikäteen kunnalta, yritykseltä tai muulta yhteisöltä, joka SPR:n ammattipsykologien apua on tilannut. Tämä SPR:n toiminta eroaa muusta kriisivalmiudesta, kuten ensiavusta, vapaaehtoisesta henkisestä tuesta ja auttavasta puhelimesta, jotka perustuvat vapaaehtoiselle toiminnalle piirien valmiuspäälliköiden alaisuudessa. Psykologit toimivat suoraan keskustuimiston alaisuudessa. Tämä organisaatiotapa ei edistä tiedonkulkua ja yhteistyötä

4 SPR:n 25 kriisipsykologista osa ei halunnut osallistua tähän tutkimukseen. Tämä tutkimus perustuu pääasiassa dokumentteihin, tapahtumapaikan muiden toimijoiden haastatteluihin ja aiempia tutkimuksia varten tehtyihin haastatteluihin (Pedak 2009a, Hakala 2009a).

tapahtumapaikalla. (Pedak 2009a; Hakala 2009a.) Psykologit eivät myöskään osallistu Vapepan tai SPR:n yhteisharjoituksiin.

Alkuvaiheessa psykologien toiminta perustui heidän omaan aktiivisuuteensa. He menivät tapahtumapaikalle ja tarjosivat apuaan. Maksuista on jouduttu joskus neuvottelemaan, kun kunnille ja muille yhteisöille tuli yllätyksenä, että SPR laskuttaa kuntaa kriisipsykologien oma-aloitteisesti tarjoamasta avusta (H2A8; H2A12).

”Alkuvaiheessa se tilanne meni sillä tavalla, että ei kukaan meitä hälyttänyt. Me vaan ryhdyttiin toimimaan.”... ”Viime aikoina.. se on sillä tavalla rakentunut, ett me nyt viime aikoina ollaan aina odotettu, että tulee pyyntö sieltä paikalliselta taholta. Suora pyyntö meidän ryhmälle, ja sitten me käynnistetään toiminta.”
(H4C1.)

Kauhajoelta ja Espoon Sellosta tuli selkeästi jäsentyneet kutsut psykologeille. Kauhajoella terveyskeskuksen johtava lääkäri Kirsti Kähärä kutsui SPR:n psykologit apuun.

Salli Saaren kuvaus Jokelasta kertoo psykologien toiminnan käynnistymisestä SPR:ssä ja julkisuudessa:

”Työpaikallani [...] Yksi kollega vähän yhden jälkeen avasi netin ja sanoi, että katsotaanpa, onko kriisejä... Hän luki sieltä Jokelan jutusta, jolloin sanoin, että minun täytyy hakea kännykkä. Siellä oli SPR:stä hälytys, ja varmaan ehdin siinä soittaa ja sopia, että lähden sinnepäin tulemaan lujaa. Seuraava soitto olikin MTV3:n uutistoimituksesta, josta minut varattiin koko illaksi studioon.”
(Raittila 2008, 39.)

SPR:n ohjeen mukaan

”Onnettomuustilanteissa kriisipsykologien valmiusryhmän toiminta sovitaan yhteen vapaaehtoisen pelastuspalvelun ja muiden auttajatahojen kanssa” (SPR, PSV 2010).

Käytännössä heidän työnsä on kuitenkin jäänyt muusta organisaatiosta irralliseksi. (H4CI, H4A1; Cantell-Forsbom 11.11.2007; Hakala 2009a; Pedak 2009a).

SPR:n kriisipuhelin

Kriisipsykologit ovat mukana SPR:n tarjoamassa puhelinavussa, jolla on kymmenkunta erilaista nimitystä (ks. luku 5.7). Alun perin nimeltään ”psykologin päivystävän puhelimen” tarkoitus oli tarjota korkeatasoista kriisiapua. Isoissa katastrofeissa huomattiin, että psykologit eivät pysty vastaamaan satoihin puheluihin ja rinnalle avattiin vapaaehtoisten ylläpitämä auttava puhelin.

”Siihen ensin vastaa SPR:n vapaaehtoiset, jotka on koulutettu siihen tehtävään, ja saanut vähän opastusta siihen kussakin tilanteessa... Ne ikään kuin seuloo ne puhelut, jotka antaa psykologeille. Psykologit ovat joko siellä paikan päällä (Helsingissä keskustuimistolla) tai sitten päivystää kotona. Ne

saa sitten tiedon, että tämmöinen henkilö kaipaa soittoa, et sitten se psykologi soittaa takaisinpäin.” (H4C1.)

Tässä tutkimuksessa käytämme termiä SPR:n kriisipuhelin kriisin akuutissa vaiheessa puhelimitse tarjottavasta erityisestä ammatti-ihmisten antamasta psyykkisestä ja henkisestä tuesta. Termiä SPR:n auttava puhelin käytämme vapaaehtoisten tarjoamasta henkisestä tuesta (ks. tarkemmin luku 5.7). Auttavassa puhelimesta kuunnellaan ja ohjataan tarvittaessa eteenpäin muille ammattiauttajille. Tässä merkityksessä auttava puhelin on ollut käytössä Estoniasta lähtien.

Eri kriiseissä on toimittu eri konsepteilla ja puhelintekniikalla. Konginkankaan yhteydessä soitot tulivat yöllä suoraan psykologeille. Myös psykologit korostavat, että yleinen auttava puhelin on akuutissa kriisitilanteessa erotettava kriisipuhelimesta (H4C1). SPR:n kriisipuhelin avataan kulloisenkin kriisin synnyttämän tarpeen mukaan. Kriisipuhelimen avaamisesta tiedotetaan erikseen (ks. luku 5.7).

SPR:n kriisipuhelin avattiin tsunamissa, Jokelassa, Kauhajoella sekä Naantalissa. Naantalin tapauksessa kyse oli selkeästi rajatusta ihmisjoukosta, minkä vuoksi psykologit arvioivat avaamisen tarpeellisuutta kriittisesti (H4C1). Herkkyudessa avata SPR:n kriisipuhelin näkyi koulusurmien vaikutus. Kauppakeskus Sellon ampumisten yhteydessä uudenvuoden aattona 2009 kriisipuhelimen avaamista pohdittiin pidempään. Lopulta kriisipuhelin avattiin, ja perusteluna käytettiin sitä, että kriisi koskee

”epämääräistä joukkoa ihmisiä. Että kauppakeskuksessa tapahtuu tämmöinen asia, niin se koskettaa ketä tahansa... Samanaikaisesti oli Espoon kaupungilta tullut pyyntö, että avattaisiin se (puhelin).” (H4C1.)

Kriisipuhelin edellyttää siis alueellisesti tai valtakunnallisesti laajaa turvattomuuden tunteen heräämistä. Kriisin laajuuden arvioiminen liittyy aina tilannekuvan rakentumiseen.

Kriisipuhelimen lisäksi laajoissa yhteiskriiseissä tarvitaan aina viranomaisen organisoima omaispuhelin. Jos poliisi ei tiedota, omaiset joutuvat itse etsimään yhteyttä. Esimerkiksi Jokelan kirkolta osa omaisista ohjattiin jopa Oikeuslääketieteen laitokselle saamaan tietoa. (Hakala 2009a.)

Tsunami

Tsunami muodosti murroskohdan myös psykososiaalisen tuen organisoinnin osalta (ks. luku 3). Valmiuspäällikkökokouksissa päätettiin, että sosiaali- ja terveysministeriö organisoisi yhdessä SPR:n kanssa evakuoitavien vastaanoton Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Myöhemmin STM antoi SPR:n psykologien valmiusryhmälle tehtäväksi organisoida tsunamissa menetyksiä kokeneiden uhrien vertaistukiviikonloput.

Tapaninpäivän 2004 tsunamikatastrofissa SPR:n psykologien valmiusryhmän toiminta käynnistyi ulkoasiainministeriön pyynnöstä tapahtumapäivän jälkeisenä päivänä. Kriisipsykologien raportin mukaan (SPR, Saari 2005) ryhmän jäseniä osallistui auttavan puhelimen päivystykseen, kriisityöhön Helsinki-Vantaan

lentoasemalla ja Thaimaassa, sekä olemalla tukena joillakin evakuoitilennoilla. SPR:n psykologit vetivät Suomessa myös joitain Finnairin defusing -istuntoja eli välittömiä kriisinpurkutilanteita ja sen Thaimaan-henkilöstön debriefing- eli jälkipuinti-istuntoja. Lisäksi psykologit vastasivat Suomeen palanneiden oppaiden ja sukeltajien kriisiavusta. SPR:n kriisipsykologit vetivät myös joidenkin lentoasemalla työskentelevien ryhmien, kuten Rajavartiolaitoksen, Ilmailulaitoksen sekä SPR:n omien työntekijöiden purkutilaisuuksia. He järjestivät jälkipuintitilaisuuksia ja yksittäisiä keskusteluja Thaimaassa jälkityöhön osallistuneille Suomen suurlähetystön ja Suomen Lähetysseuran työntekijöille.

Psykososiaalisen kriisiavun järjestäminen kuuluu Suomessa kuntien terveydenhuollolle ja siellä kuntien kriisiryhmien tehtäviin. Tsunamin aikana viidesosalla kunnista oli kuitenkin riittämättömät määrälliset ja osaamisresurssit psykososiaalisen tuen ja jälkihoidon järjestämisessä uhreille. Kunnista puuttui tilanteen vaatima kokemus, toimintamallit sekä kriisi- ja traumahoidon resurssit. Lisäksi monet kunnat saivat vain sattumanvaraisesti tietoa onnettomuudessa menehtyneistä uhreista ja tästä syystä interventioon jäi aukkoja heti uhrien palattua kriisialueelta Suomeen. (SPR, Saari 2005.) Sosiaali- ja terveysministeriön tsunamin johdosta perustama asiantuntijaryhmä lähetti noin viisi viikkoa tapahtuman jälkeen kunnille evakuoitujen nimet ja osoitetiedot sekä kehotuksen ottaa uhreihin yhteyttä ja selvittää psykososiaalisten palvelujen tarve. (SPR, Saari 2005.) Vain 55 prosenttia kunnista toimi näin, sillä he kokivat että viisi viikkoa tapahtuneen jälkeen kriisin akuutti vaihe oli jo ohi ja koska nimilistojen yhteydessä ei lähetetty toimintaohjeita, monet kunnat epäröivät ja luopuivat yhteydenotoista. (Hynninen 2005.)

SPR organisoiti ja rahoitti katastrofirahastostaan ammattilaisten vetämät vertaistukiryhmät. Ryhmiä veti SPR:n psykologien valmiusryhmä. Heillä oli aiempaa kokemusta vertaistukiryhmien järjestämisestä maaliskuussa 2004 tapahtuneen Konginkankaan bussionnettomuuden uhreille. (SPR, VK 2008.) Vertaistukiryhmät kokoontuivat vuosina 2005–2007. Kokoontumiset toteutettiin viikonloppuina hotelleissa, joissa eri puolilta Suomea tulleet osallistujat myös yöpyivät. Kustannukset maksettiin SPR:n katastrofirahastosta. Vertaistukitilaisuuksiin osallistui 320 omaista, joilta oli kuollut yhteensä 123 läheistä, eli 69 % kaikista suomalaisista tsunamin uhreista. Tilaisuuksiin osallistuneista lähes neljännes oli lapsia. Vetäjinä toimi 23 eri henkilöä, joista valtaosa oli psykologien valmiusryhmän jäseniä. Vetäjien määrä tilaisuuksissa vaihteli 12:sta 15:een. Kahdeksan vetäjää osallistui kaikkiin tilaisuuksiin. (SPR, Saari & Palonen 2009, 5.) Tsunamin jälkeen vastaavan kaltaisia, katastrofirahaston rahoittamia vertaistukiviikonloppuja järjestettiin Jokelan ja Kauhajoen koulusurmista menehtyneiden omaisille.

Jokela

Jokelan koulusurmien yhteydessä 7.11.2007 SPR:n psykologit kutsuttiin Helsingin keskustoimistolle. He alkoivat vastata kriisipuhelimeen, josta poliisi oli tiedottanut jo kello 13:50. Tieto SPR:n kriisipuhelimesta levisi nopeasti median kautta, koska

se oli omaispuhelimien rinnalla ainoa puhelin, jonka poliisi antoi tietoon (ks. luku 5). Käytännössä puheluihin vastasi aluksi keskustuomiston henkilökunta, kunnes koulutetut vapaaehtoiset ehtivät paikalle noin kello 16. Ensimmäisenä päivänä Salli Saari lähti MTV3:n haastatteluun ja ajankohtaisohjelmiin. Kirsti Palonen oli puolestaan Yleisradion asiantuntijana.

Tapahtumapäivänä keskiviikkona 7.11.2007 Jokelan kriisikeskuksen psykososiaalisen tuen johtoryhmän kokouksessa noin kello 16 aikoihin oli päätetty kutsua mahdollisimman monta kriisipsykologia paikalle. Paikalla päätöstä tekemässä oli toistakymmentä henkeä Tuusulan kunnan sivistys-, sosiaali- ja terveystoimesta, Vapepasta, SPR:stä sekä Tuusulan seurakunnasta. (Huikko 2008.) Ensimmäisenä päivänä yksi psykologeista lähti Jokelaan. Seuraavana päivänä torstaina 8.11.2007 SPR:n kriisipsykologeja meni noin kello 11 aikaan Jokelan kriisikeskukseen. Saavuttuaan Jokelaan Salli Saari haastattelujen mukaan

”seurasi hetken sekavaa Tuje-kokousta ja omavaltaisesti kaappasi opettajat” (H2A9; H2A10; H2A11; Hakala 2009a).

SPR:n psykologit ryhtyivät tarjoamaan opettajille ja myöhemmin oppilaille proaktiivista henkistä ensiapua.

SPR:n medialisoituminen näkyy muun muassa siinä, että psykologit ovat ensisijaisesti median käytettävissä kriisin akuutissa vaiheessa. Salli Saari oli käytännössä poissa Jokelan psykososiaalisen kriisityön käynnistämisestä tapahtumapäivänä ja koko seuraavan aamun. On kiinnostavaa, että juuri psykologit ovat nousseet median suosimiksi asiantuntijoiksi viimeaikaisissa kriiseissä (ks. Hakala 2009a, 76). On myös uskallettava kriittisesti kysyä, kuka johtaa psykologien organisoitumista ja suunnitelmallista auttamista kriisin akuutissa vaiheessa. Psykososiaalisen tuen organisoiminen on lain mukaan paikallisen kunnan vastuulla.

Torstaista 8.11.2007 lähtien Jokelan psykososiaalinen tuki jakautui kolmeen osaluueeseen ja kolmen eri johdon alaisuuteen: 1) Kriisikeskuksessa jatkettiin reaktiivisen tuen antamista erityisesti jokelalaisille nuorille Vantaan kriisikeskuksen johdon alaisuudessa. Anna Cantell-Forsbom johti kriisikeskusta ja hänen silloinen esimiehensä Päivi Muma kulki Jokelan ja sosiaali- ja terveysministeriön välillä. 2) SPR:n psykologit Salli Saaren johdolla keskittyivät Jokelan koulukeskuksen opettajien ja myös oppilaiden tukemiseen. 3) Tuusulan kuntaan muodostui kolmas psykososiaalisen tuen keskus. Käytännössä ylilääkäri Eeva Huikko vastasi kunnan terveys-, sosiaali- ja sivistystoimien psykososiaalisesta tuesta. (Huikko 2008.)

Psykososiaalisen tuen yhteisen johdon puute aiheutti vakavia ongelmia tuen organisoinnissa. Jokelan pienille ala-asteen kouluille ei saapunut kriisiapua lupauksista huolimatta ja myös seuraavan viikon kriisiapu kunnan kouluille myöhästyi. Tämä oli Helsingin mielenterveysseuran SOS -auton vastuulla, jolle Tuusulan kunta oli ulkoistanut kunnallisen kriisiryhmän tehtävät. (Pedak 2009a.)

Epäselvin tilanne syntyi koulukeskuksen opettajien ja kunnan sivistystoimen välille SPR:n psykologien opettajille lupaamista asioista, erityisesti opettajien työajan lyhennyksestä. Siitä ei ollut keskusteltu eikä sovittu sivistystoimen, opettajien työnantajan kanssa. Tuusulan kunta teki lopulta päätöksen opettajien työajan

lyhennyksestä tietyin ehdoin, mutta asiasta aiheutui ongelmia Tuusulan kunnan hallinnolle. (Pedak 2009a.)

SPR:n psykologien itsenäinen toimintatapa sekoitti muutenkin kaoottista kriisin psykososiaalisen tuen organisointia ja johtamista. Opetustoimen johdossa ei tiedetty, mihin opettajat olivat akuutissa vaiheessa kadonneet. SPR:n psykologeilla ei ollut myöskään selkeää kunnalta, koululta tai muilta saatua mandaattia toimia. Kriisitilanteessa joku ottaa aina johtajuuden; jos ne joille se asemansa puolesta kuuluisi, eivät näe rooliaan, sen ottavat muut. Jokelassa SPR:n psykologit Salli Saaren johdolla ottivat omalla päätöksellään vastuun opettajien ja oppilaiden henkisestä huollosta kriisin akuutiksi vaiheeksi, viideksi päiväksi. (Hakala 2009a.)

Raportin mukaan (SPR, Parviainen 2008) SPR:n rooli Jokelassa päättyi vasta 21.11.2007, jolloin sovittiin, että kaksi SPR:n psykologia, jotka olivat työskennelleet Jokelan koulukeskuksessa, siirtyvät Tuusulan kunnan palvelukseen. Vielä tämän jälkeen marraskuun 2007 lopulla osa SPR:n valmiusryhmän psykologeista alusti koulun vanhempainillassa, veti kunnan työntekijöiden purkutilaisuuksia ja toteutti henkilökunnan seurantaistuntoja. Myös joidenkin menehtyneiden perheiden tapaamisia jatkettiin vielä sen jälkeen, kun vastuu jälkihoidosta oli siirtynyt Tuusulan kuntaan jälkihoitoryhmälle.

Jälkihoidon kuluessa kuntaan jääneiden kriisipsykologien toimintatapaa arvosteltiin kriittisesti seuraavista syistä: 1) Yksi SPR:n psykologeista työskenteli ampujan perheen henkilökohtaisena terapeutina samalla, samalla kun hän toimi koko kunnan kriisin jälkihoidon asiantuntijana. Omaisten mielestä toiminnan puolueettomuus kärsi. 2) Kunnan sosiaalityöntekijät, työterveyslääkärit ja nuorisotyöntekijät toteuttivat asiakaskontakteissaan jälkihoitovaiheen käytännön kriisityön, mutta kunnan käyttöön annettu kriisiasiantuntemus ei saavuttanut heitä 3) Surmattujen perheille ei kyetty tarjoamaan yhdenmukaista, ennakoivaa ja räätälöityä kriisiapua yhden vastuuhenkilön toimesta 4) Kriisipsykologit tarjosivat lähinnä yksilöterapeuttista lähestymistapaa, vaikka Jokelan kyläyhteisö olisi tarvinnut yhteisönä sosiaalipsykologista lähestymistä. (Pedak 2009a; Hakala 2009a; H2C1; H2A10).

Liitteeseen 5 on koottu onnistumisia ja ongelmia Jokelan kriisitoiminnassa.

Kauhajoki

Kauhajoella 23.9.2008 kriisin organisoitumisessa monet asiat sujuivat paremmin kuin Jokelassa. Suuri merkitys oli yhteensattumilla: kaupunginjohtaja ja ammattikorkeakoulun rehtori olivat paikan päällä strategisesti tärkeiden ihmisten kanssa pitämässä kokouksia. Tieto ampumisesta saatiin kaikille nopeasti ja yhtäaikaaisesti. Koululla oli sairaankuljetusryttäjä luennoimassa opiskelijoille toisessa luokassa. Hän sai Virve -puhelimella heti yhteyden terveyskeskukseen ja alkoi organisoida ensiaputoimia. (Liite 4 ja 5.) Myös SPR organisoitui nopeasti paikalle. Yhteistyö kriisipsykologien ja psykososiaalista tukea johtaneen sairaanhoitopiirin ylilääkäri Kirsti Kähärän kanssa oli mutkatonta. Vastuu kriisin käytännön johtamisesta säilyi alusta loppuun kaupungin ja sairaanhoitopiirin johtavilla työntekijöillä.

Jokelassa oli työskennellyt useita Pohjanmaalta kotoisin olleita SPR:n valmiusryhmään kuuluneita psykologeja. Koska he asuivat lähimpänä Kauhajokea, he myös kiirehtivät tapahtumapaikalle ensimmäisinä. He jakoivat kokemustietoa ja toimivat kriisikonsultteina.

”Kriisipsykologien valmiusryhmästä pohjanmaalainen kriisipsykologi tuli ensimmäisenä paikalle klo 15. Aluksi hän oli Helokissa, mutta siirtyi sitten terveyskeskuksen johto- organisaatioon, jossa oli hänelle luonteva sijainti.” (H4A3.)

Kauhajoella toimi akuutin vaiheen aikana yhteensä 13 kriisipsykologia. Paikalliset viranomaiset tekivät tapahtuman jälkeisenä päivänä keskiviikkona 24.9.2008 akuuttia kriisityötä. Torstaina ja perjantaina SPR:n kriisipsykologit ryhtyivät viranomaisten pyynnöstä organisoimaan tapahtumakoulun kriisiapua samaan tapaan kuin Jokelassa. Tuki aloitettiin tapahtumakoulun opettajista ja siitä luokasta, johon surmatyöt kohdistuivat. Psykologit suunnittelivat koulun edustajan kanssa ensimmäisen koulupäivän ohjelmaa ja osallistuivat Kauhajoen muiden koulujen vanhempainiltoihin. Lisäksi he konsultoivat eri ryhmien kriisityöntekijöitä. SPR:n psykologit olivat myös mukana, kun opiskelijat kävivät tapahtumakoululla. (SPR, Parviainen 2008). Menehtyneiden omaisten tuki pyrittiin ohjaamaan heidän omille kotipaikkakunnilleen, koska kaikki menehtyneet olivat kotoisin Kauhajoen ulkopuolelta. Näin psykososiaalisen tuen vastuuta siirrettiin pois Kauhajoen johtoryhmältä. Tapahtumapaikalla toimi myös rikosuhripäivystys SPR:n yhteistyökumppanina. (SPR, TH 24.9.2008.) Useat SPR:n kriisipsykologit jäivät akuutin vaiheen jälkeen Kauhajoki -hankkeen palvelukseen. Hanke vastasi koulusurmien vaikutusalueella olleiden jälkihoidosta ja sitä rahoitti valtio, samaan tapaan kuin Jokelan jälkihoitoakin.

Liitteeseen 5 on koottu yhteen onnistumisia ja ongelmia Kauhajoen koulusurmien kriisityössä.

Naantali

Naantalin tulipalossa 9.–10.10.2009 SPR:n valmiuspäällikön tärkeimmät yhteistyökumppanit olivat Naantalin seurakunnan kirkkoherra, kaupungin yllilääkäri ja perusturvajohtaja. SPR:n kriisipsykologeja johti Eija Palosaari. Valmiuspäällikkö ja kriisipsykologi tekivät keskenään selkeän vastuunjaon: kaikki mikä liittyi psykologien ammatilliseen toimintaan, siirtyi Palosaaren vastuulle, samoin kuin koulut ja niiden oppilaat. Valmiuspäällikkö vastasi vapaaehtoisista ja heidän tehtävistään ja näin myös yhteisön kriisiavusta laajasti. Lisäksi hän edusti SPR:ää psykososiaalisen tuen johtoryhmässä. (H4A2.)

Naantalissa korostui SPR:n rooli kriisiasiantuntemuksen konsultoijana kunnan työntekijöille. Valmiuspäällikkö konsultoi kunnan kriisijohtoa ja SPR:n kriisipsykologit asiakastyötä tekeviä kuntatyöntekijöitä. SPR:n kriisipsykologit olivat yhteydessä kaikkien vainajien omaisiin yhdessä Naantalin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kanssa. Tämä parityöskentely mahdollisti vastuun ja jatkuvuuden jäämisen kunnan työntekijöille. (SPR, Naantali 22.1.2010.)

Naantalissa keskustoimiston rooli jäi suhteellisen ohueksi. Keskustoimistolta toivotaan tukipalveluja, esimerkiksi median seurantaa. Tapahtumapaikalla sitä ei ehditä tehdä.

”Uskoisin, että ei Eijakaan saanut tukea keskustoimistolta. Vaikka hän on ammattilainen, hän toimii kuitenkin SPR:n mandaatilla, niin kyllä hänelläkin pitäisi olla joku, joka häntäkin ohjaa ja tukee. Valmiustiimistä joku, jolla on kokonaistilanne hallussa. Työnjako (tapahtumapaikan ja keskustoimiston välillä) on vähän kyllä hämärtynyt.” (H4A2.)

Käytännössä kentällä joudutaan vastaamaan asioista, joihin siellä ei ole valtuuksia. Kun taloudellisista asioista päättävä taho ei ole kiinteä osa SPR:n kriisityötä, seuraa siitä turhia puhelinoitoja. Työnjaon toivotaan olevan sellainen, että keskustoimisto toimii kriisin akuutin vaiheen tukiorganisaationa, joka huolehtii taloudellisista ja käytännön asioista. Myös keskustoimiston suunnittelema viestintästrategia tukisi näin toimintaa tapahtumapaikalla. (H4A2; H4A3.)

Liitteeseen 6 on koottu onnistumisia ja ongelmia Naantalin kriisitoiminnassa.

Sello

Sellon kauppakeskuksen surmat kohdistuivat aikuisiin. HOK-Elanto kutsui paikalle SPR:n psykologit, joita johti Tuula Hynninen. Tapahtumapäivänä 31.12.2009 kriisipuhelin avattiin keskustoimistossa. SPR:n vapaaehtoiset tarjosivat henkistä tukea evakuoitokeskuksessa VPK:n tiloissa ja Sellossa sekä henkilökunnan tukikeskuksessa Sellon kirjastossa. Yksi kriisipsykologeista meni Yleen asiantuntijaksi loppuillaksi uudenvuodenaattona. Kolme kriisipsykologia saapui Selloon kello 15:30. Kaksi psykologia aloitti kriisipuhelut 35 henkilölle, joista oli syytä olla huolissaan. (SPR, Hynninen 2010.)

SPR:n psykologit jatkoivat 31.12.2009–9.1.2010 kriisi- ja tukipuheluita. He tekivät suunnitelman varhaisesta kriisi-interventiosta Prisman henkilökunnalle, mistä sovittiin yrityksen johdon kanssa ja tiedotettiin henkilökunnalle. Psykologit osallistuivat myös henkilöstön kynttilöiden viemiseen uhrien muistoksi. He vetivät jälkipuinti- ja kriisi-istuntoja henkilökunnalle ja olivat tukena henkilökunnan palatessa työpaikalle. Päivystystä jatkettiin viikon loppuun saakka. Raportin mukaan psykologit keskustelivat työterveyshuollon kanssa, miten siirtymä akuutista työstä jälkihoitoon tapahtuu (SPR, Hynninen 2010).

Jälkihoidossa 2.1.–19.2.2010 pidettiin huolta, että avun tarvitsijat huomataan. Kriisipsykologit järjestivät seurantaistuntoja ja konsultoivat yrityksen johtoa työntekijöiden jaksamisen keinoista. Myös toimista tulevana vuosipäivänä sovittiin. (SPR, Hynninen 2010.)

4.8 Johtopäätökset – sokeassa toiminnassa taakka jää tilanteen heikoimmalle

Paikallisilla moniammatillisilla kriisiryhmillä on määritelty olevan viisi keskeistä tehtävää (Hynninen 2009, 18).

1. Arvioida kriisiavun tarve ja peilata sitä omien resurssien riittävyyteen, niin määrällisesti kuin osaamisen kannalta.
2. Huolehtia välittömästä psyykkisestä ensiavusta niin, että sitä on tarjolla riittävästi ja että se on kattavaa
3. Toteuttaa selviytymistä tukevat varhaiset kriisi-interventiot, jotka kohdistetaan perheisiin, tärkeisiin läheisiin sekä koulu-, työ- ja muihin kriisin kannalta keskeisiin yhteisöihin.
4. Tunnistaa jatkoavun tarpeessa olevat ja ohjata heidät palveluihin.
5. Keskipakoisissa kriiseissä välittää tietoa kriisiavun tarpeesta uhrien kotipaikkakuntien terveyskeskuksiin.

Listassa on lueteltu kattavasti kaikki kunnan psykososiaalisen tuen organisointiin liittyvät asiat. Viimeaikaiset kriisit osoittavat kuitenkin, että tehtäväkenttä on suuri paikallisille kriisiryhmille silloin kun on kyse laajoista yhteisökriiseistä, joissa on useita kuolleita ja mahdollisesti satoja eloon jääneitä mutta traumatisoituneita uhreja. Myös tapahtumakunnalle kriisi voi olla liian suuri yksin hoidettavaksi. Kaikissa tässä tutkimuksessa analysoiduissa tapauksissa poliisiorganisaatioissa läänin (nykyinen aluehallintovirasto) poliisijohto on siirtänyt tutkinnanjohton hyvin varhaisessa vaiheessa keskusrikospoliisille. Myös muut viranomaiset ovat joutuneet turvautumaan valtion apuun jossain vaiheessa, viimeistään psykososiaalisten kustannusten maksamisessa.

Viimeaikaiset laajat yhteisökriisit ovat osoittaneet, että tehtävien suorittaminen edellyttää johtajaa, jolla on tarvittavaa asemavaltaa hoitaa tehtävään vaadittavat resurssit sekä varhaiseen kriisityöhön että jälkihoitoon. Perustuslain (L731/1999) ja kuntalain (L365/1995) mukaan kunta ei voi siirtää johtovastuuta kriisissä pois itseltään. Kunnan psykososiaalisesta tuesta vastaavalle johtajalle kuuluu yhteistyön organisointi tilanteessa muiden toimijoiden ja viranomaisten kanssa. Tehtävästä suoriutuminen edellyttää tarvittavan tiedon keräämistä, analyysia ja jakamista. Vasta silloin psykososiaalista tukea voidaan antaa koordinoitusti, mistä hyötyvät kaikki osapuolet.

Tässä luvussa olemme katsoneet kriisitoimijoiden organisoitumista auttamisperiaatteiden näkökulmasta (Comfort ym. 2004, 305–306). Ilman viranomaisten yhteistä tilannekuva [sokkotoiminta](#) voi olla kriisin uhrien kannalta suorastaan haitallista ja myös tilanteessa työskentelevien kannalta erittäin turhauttavaa. Tsunami -alueelta uhreja evakuoitaessa Helsinki-Vantaan lentoaseman psykososiaalisen tuen johtoryhmä ei saanut riittävästi tietoa Phuketista, vaikka molemmassa päässä työskenteli muun muassa SPR:n ja Finnairin henkilökuntaa, joille evakuoinnin organisointi oli vastuutettu. Helsingissä jokaista saapuvaa konetta

oli vastassa lääkäriin, lentoyhtiön ja kriisityön edustaja, jotka tarkistivat pitävätkö matkustajista saadut esitiedot paikkansa sekä paljonko ja millä tavoin loukkaantuneita matkustajia oli lennolla. Matkustajien avun tarpeen ennakoiminen ja esityön tekeminen oli mahdotonta ilman ennakkotietoja. Mutta oli myös tilanteita, joissa tietoa matkustajista oli saatu ja ennakoivaa työtä ehdittiin tehdä. Varauduttaessa ilman vanhempia saapuviin lapsiin voitiin ottaa yhteys lähiomaisiin ja tarvittaviin viranomaisiin sekä suunnitella lasten mahdollisimman ongelmaton vastaanotto yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa. Lasten kotikuntiin tiedotettiin tilanteesta. Osa yksin saapuneista lapsista siirrettiin sosiaalityöntekijän seurassa sairaalaan, jonka kanssa oli sovittu tarvittavista järjestelyistä. (Pedak 2006.)

Jokelan koulusurmien akuutin vaiheen 7.-11.11.2007 psykososiaalisen tuen organisoimista leimasi johtovastuun siirtyminen pois tapahtumakunnasta, Tuusulan kunnan peruspalveluista Vantaan kaupungin psykososiaalisten palvelujen päällikölle. Sosiaali- ja terveysministeriöstä Vantaan kriisikeskuksen johtavan kriisityöntekijän Päivi Muman kautta tullut toimeksianto oli epäselvä, mutta vielä epäselvemmäksi muodostui vastuunjako Tuusulan kunnan kanssa. Muma alkoi toimia Helsingistä käsin sokean toiminnan periaatteen mukaisesti. Hän lähetti perhetyöhön erikoistuneen päällikön Vantaan kaupungilta organisoimaan isoa kriisikeskusta, jonka poliisi oli perustanut, ja joka poliisin piti siirtää Tuusulan kunnan vastuulle. Muma lähetti Tuusulan kuntaan Vantaan kaupungin omia kontakteja, eikä osannut hyödyntää Tuusulan kunnan resursseja, jolloin työssä olisi säilynyt jatkuvuus.

Vantaan kaupungin alaisuudessa myös Jokelan koulukeskuksen 500 oppilaan, 50 koulun henkilökuntaan kuuluvan ja yhdeksän perheenjäsenensä menettäneen kriisiavun koordinoimista siirtyi pois kunnalta, ilman että ministeriöstä oltiin kunnanjohtajaan yhteydessä. Kunnan psykososiaalisen tuen johto halvaantui kriisin akuutin vaiheen ajaksi. Kriisiavun koordinoimista puute aiheutti paljon päällekkäistä työtä ja myös aukkoja toteutettuun apuun ja tukeen. Koska tieto ei kulkenut eikä yhteistä tilannekuvaa luotu, tehtiin asioita päällekkäin ja toisistaan tietämättä, vallitsi sokean toiminnan tilanne. Ratkaisematta jäivät myös tiedonkulun ongelmat tapahtumakunnan valmiusjohdon ja kriisikeskuksen välillä. Myös kriisikeskuksen tiedotuksen organisoimista puuttui. (ks. liite 5.) Kriisikeskuksen johtamismallissa oli monia vakavia puutteita, jotka häirttasivat myös jälkihoidon organisoitumista ja yhteisöllisen kriisin ratkaisemista paikallistuntemuksen varassa. Jälkihoidosta saadun palautteen mukaan keskittyminen yksilöterapeuttiseen toimintatapaan osoittautui riittämättömäksi menehtyneiden perheille, tapahtumakoulun väelle ja jokelalaisille.

Kriisikeskusta johtanut Anna Cantell-Forsbom (11.11.2007) raportoi myös vaikeuksista yhteistyössä SPR:n psykologien kanssa. Hänen mukaansa SPR:n psykologien korvaamattoman tärkeä akuutin kriisivaiheen debriefing -toiminta ja muu työskentely pitäisi kytkeä läheisemmin osaksi muuta kriisityötä. Jokelan kriisikeskuksessa ei ollut tietoa SPR:n psykologien työn aikatauluista eikä työmuodoista. Epäselväksi jäi myös se, vastasivatko SPR:n psykologit menehtyneiden omaisten kriisityöstä vai eivät (Cantell-Forsbom 11.11.2007; 2008).

Tiedonkulkua olisi parantanut kriisikeskuksen systemaattinen johtaminen (Hakala 2009a; Pedak 2009b). Vantaan kriisikeskus on ollut mukana kehittämässä Helsinki-

Vantaan lentoasemalla toteutettavaa Tukitoimintojen johtoelin -mallia (Tuje). Cantell-Forsbom oli saanut silloiselta esimieheltään Päivi Mumalta ohjeen noudattaa tätä mallia myös Jokelassa. Cantell-Forsbom ei kuitenkaan tuntenut Tuje -mallia, eikä Tuusulan kunnan toimijoita riittävän hyvin. Myöskään Tuusulan kunnan toimijoille Tuje -malli ei ollut tuttu. Lisäksi Tuusulan kunnassa luotettiin siihen, että ministeriön lähettämä henkilö Vantaan kriisikeskuksesta on ammattitaitoinen johtamaan kriisikeskusta.

Yksi kerrallaan -toiminta (Comfort ym. 2004, 305–306) kuvaa tilannetta, johon kuolleiden uhrien omaiset suomalaisissa yhteiskriiseissä joutuvat. Kun omaisia varten ei selkeästi nimetä yhtä riittävän asemavallan omaavaa vastuuhenkilöä jo heti kriisin alkuvaiheessa, jää heidän auttamisensa sattumanvaraiseksi. Suruviestin vieminen on psykologisesti vaikea tehtävä, joka edellyttää sekä poliisilta että muilta koulutusta.

Useissa akuuteissa kriiseissä on käynyt niin, että menehtyneiden uhrien omaiset ovat joutuneet itse etsimään tietoa ja kysymään apua useista paikoista. On kohtuutonta odottaa, että suuren, lopullisen menetyksen kokeneet perheenjäsenet jaksaisivat olla aktiivisia avun pyytämässä. Kuten eräs kokenut kriisityöntekijä on todennut, ne ihmiset jotka jaksavat soittaa ja pyytää apua, voivat vielä hyvin. Viranomaisten yhteiskunnallista tehtävää ajatellen tuntuu merkilliseltä, jos yhteiskriisin keskeisimmät uhrit jäävät kerta toisensa jälkeen heikosti organisoidun kriisiavun jalkoihin. Kuolema tuo mukanaan vainajan kuljetuksiin, hautajaisiin ja oikeusapuun liittyviä selvitettäviä asioita ja kustannuksia. Vainajien omaiset tarvitsevat muutakin apua kuin keskustelua psykologin kanssa. Kauhajoella heidän käyttöönsä annettiin juristi ja sitä toivottiin myös Jokelassa. Kriisin akuutissa vaiheessa ja ennen kaikkea jälkihoidossa vainajien omaiset kaipaavat monenlaista käytännön apua. Menehtyneiden vainajien perheille nimetty yhteyshenkilö voisi toimia kuten parhaimmissa hotelleissa työskentelevä asiakkaan kysymyksiin vastaukset hakeva concierge -henkilö. Kriisissä omaisensa menettäneen henkilön tarpeet ovat yksilöllisiä, kuten Jokelan ja Kauhajoen tapaukset osoittavat.

Kolmas auttamisperiaate on yhteistoiminta (Comfort ym. 2004, 305–306). Kauhajoella kriisin johtaminen ja sen alaisuudessa toiminut psykososiaalisen tuen johto tehtiin kunnan valmiusharjoituksissa testattujen suunnitelmien mukaan. Tämä oli onnistunutta yhteistoimintaa. Sairaanhoidopiirin ylilääkäri Kirsti Kähärä johti toimintaa ja päätökset kirjattiin yhteiseen dokumenttiin, joka toimi sekä tilannepäiväkirjana että kokouspöytäkirjana. Kokouksen kuluessa avunpyynnöt ja kaikki avoinna olevat asiat kirjattiin punaisella värillä. Tehtävälista heijastettiin kokouksessa seinälle ja kun tehtävä oli annettu jonkin tahon suoritettavaksi, vaihdettiin väri mustaksi, jolla myös kirjattiin kuka tehtävän on ottanut vastaan. Yksinkertaista: punaisella merkityt asiat olivat tekemättä ja mustat delegoituja tai jo tehtyjä toimeksiantoja. Näin saatiin tehokkaasti dokumentoitua kaikki päätökset sekä toiminnan työnjako jälkikäteen tehtävää raportointia varten. Myös Naantalin psykososiaalisen tuen kokouksista tehtiin pöytäkirjat. Jokelan kriisikeskuksen lukuisista kokouksista ei tehty pöytäkirjoja.

Tapahtumakunnan edustajan kanssa tehtävä yhteistyö on tärkeää, koska SPR ja muut kolmannen sektorin toimijat ovat paikalla väliaikaisesti, kun kunnan toimijat edustavat jatkuvuutta uhrien, omaisten ja kuntalaisten elämässä. Psykososiaalisen tuen kokonaisuuden koordinointi ja porrastus on pitkäkestoisessa kriisissä välttämätöntä.

Jos SPR, muut kolmannen sektorin toimijat ja seurakunta keskittävät kaikki resurssinsa pariin ensimmäiseen päivään, loppuvat resurssit hyvin nopeasti. Tässäkin asiassa yhteiset kokoukset tarjoavat ratkaisun.

Tässä luvussa olemme tutkineet akuuttiin kriisitilanteeseen liittyviä SPR:n kriisivalmiuksia ja toimintatapoja psykososiaalisen tuen ja viestinnän organisoinnissa kotimaisissa yhteiskriiseissä. SPR tarjoaa tapahtumakunnalle resursseja ja kriisikonsultaatiota ja on luonteva jäsen kriisin johtoryhmässä. Valmiuspäällikön ja kriisipsykologien konsultin rooli tuntuu lähes vakiintuneen paikallistasolla. Olemme etsineet millaisia konkreettisia tiloja kriisijohtajien lisäksi kriisin uhrin, heidän auttajansa, omaisensa ja media tarvitsevat. Parhaimmin viimeaikaisissa kotimaisissa kriiseissä Kauhajoen koulusurmissa löydettiin eri viranomaisten välinen yhteistyö, nopeasti tarvittavat funktionaaliset tilat sekä yhteistyö poliisin, terveystieteiden ja vapaaehtoisen psykososiaalisen työn välillä. Seuraavassa luvussa tarkastelemme näitä samoja tilanteita vielä kriisitiedottamisen ja median näkökulmista. Viimeisessä luvussa vedämme yhteen johtopäätöksiä. Kun uhrin ja heidän omaisensa asetetaan kriisissä tai katastrofissa keskiöön, kriisijohtamisessa eri organisaatiot asettuvat luonnollisesti yhteistyöhön.



5. SPR:n MEDIALISOITUMINEN

Tutkimme kriisejä yhteiskunnallisina ilmiöinä. Kriisi paljastaa aina toimijansa: organisaation, median ja yksilön. Siksi kriisejä pitää tutkia. Tässä luvussa tarkastelemme Jokelan, Kauhajoen, Naantalın ja Sellon kriisejä SPR:n tiedottamisen, verkkosivujen sekä mediajulkisuuden kautta. Analyysissä katsomme vertailun näkökulmasta myös tsunamia. (ks. Media ja viestintä 2/2009.) Luvussa on käytetty useita aineistoja (taulukko 3).

Taulukko 3. Luvun 5 tutkimusaineisto.

Kriisi	Tiedottaminen ¹	Media	Verkko
Tsunami	- SPR:n tiedotteet (ks. luku 3.5)	- Aasian hyökyaaltokatastrofi - raportissa esitelty media-aineisto (ks. luku 3.5) (ks. Huhtala ym. 2005, 96.) - SPR:ltä saatu media-aineisto	- Aasian hyökyaaltokatastrofi - raportissa esiteltyt SPR:n verkkosivujen kävijämäärät (ks. Huhtala ym. 2005, 228–229.)
Jokela	- SPR:n tiedotteet 5 kpl	- Koulusurmat verkostoyhteiskunnassa - raportissa esitelty media-aineisto (ks. Hakala 2009a, 13) - SPR:ltä saatu Cisionin kokoama media-aineisto	- SPR:n verkkotiedottajalta saadut verkkosivujen kävijämäärät
Kauhajoki	- SPR:n tiedotteet 7 kpl - tiedottajan haastattelu	- Koulusurmat verkostoyhteiskunnassa - raportissa esitelty media-aineisto (ks. Hakala 2009a, 13) - SPR:ltä saatu Cisionin kokoama media-aineisto	- SPR:n verkkotiedottajalta saadut verkkosivujen kävijämäärät
Naantali	- SPR:n tiedotteet 5 kpl - tiedottajan haastattelu	- SPR:ltä saatu Cisionin kokoama media-aineisto	- SPR:n verkkotiedottajalta saadut verkkosivujen kävijämäärät
Sello	- SPR:n tiedotteet 5 kpl - tiedottajan haastattelu	- SPR:ltä saatu Cisionin kokoama media-aineisto	- SPR:n verkkotiedottajalta saadut verkkosivujen kävijämäärät

5.1. Kriisien medialisoituminen 2000-luvulla

'Medialisoituminen' kuvaa median ja mediaorganisaatioiden vaikutusta kulttuuriin ja yhteiskuntaan sekä sen seurauksena tapahtuvaa muutosta. Kulttuurin medialisaation voidaan nähdä johtavan instituutioiden ja organisaatioiden medialisaation. Organisaatioiden on yhä enemmän huomioitava toiminnassaan medialogiikka. (Lundby 2009a, 1.) Erityisesti kriisit ovat yhä suuremmissa määrin mediavälitteisiä

¹ SPR:n viestintätiimissä arkistoidut tiedotteet.

(mediation): kaikki merkittävät tapahtumat yhteiskunnassa välittyvät mediassa ja median kautta (Sumiala & Hakala 2010).

Tarkastelemme SPR:n roolia erityisesti mediayhteiskunnan kontekstissa.

”SPR:n toiminnan kannalta merkittävin yksittäinen riskitekijä on julkisuuskuvan hämärtyminen, jonka voivat aiheuttaa auttamisvalmiuden heikkeneminen sekä toiminnan epäyhtenäisyys”. (SPR, VK 2007.)

SPR:n itseymmärryksen mukaan organisaation julkisuuskuva kytkeytyy voimakkaasti auttamisvalmiuteen. Tätä kautta julkisuuskuva nivoutuu myös SPR:n toiminnan ehtoihin. Siksi SPR:n on tärkeää kertoa työstään ja toiminnastaan medialle sekä näkyä mediassa.

2000 -luvun kriisien suhdetta mediaan voidaan tarkastella kolmesta eri näkökulmasta. Ensinnäkin yhteiskunnalliseen kehitykseen on vahvasti vaikuttanut viestintäteknologian digitalisoituminen. Voimme puhua verkostoyhteiskunnasta, jossa internetistä on tullut kaikkialla läsnä oleva media (ks. mm. Castells 2009). Kriisit välittyvät, levittäytyvät ja lähtevät kiertämään verkossa salamannopeasti, kuten esimerkiksi koulusurmien kohdalla tapahtui (Hakala 2009a; Sumiala & Tikka 2009; Tikka 2009; Sumiala 2010). Toiseksi mediatutkijat ovat nostaneet yhä enemmän esille, että median olemassa olo vaikuttaa niin yksilöihin, ihmisten välisiin sosiaalisiin suhteisiin, mediaan itseensä kuin kaikkiin organisaatioihin. Tapahtumat eivät vain välity median kautta, vaan media vaikuttaa siihen mitä maailmassa tapahtuu. Tutkijat käyvät keskustelua medioitumisen (mediation) ja medialisoitumisen (mediatization) välillä erityisesti kriisien, onnettomuuksien ja speaktaakkeleiden yhteydessä. (Coudry 2008; Lundby 2009b; Krotz 2009; ks. Sumiala & Hakala 2010). Tarkastelussa on siis sekä median toimiminen välittäjänä yhteiskunnassa että yhteiskunnan läpimedialisoituminen. Kolmas ulottuvuus kriisien tutkimuksessa liittyy siihen, että kriisit, katastrofit ja onnettomuudet muokkaavat yhteiskuntaa (Cottle 2009; Altheide 2009; Katz & Liebes 2007). Ei ole liioiteltua puhua syyskuun 11. jälkeisestä maailmasta, jossa yhteisöjen ja yksilöiden arkea varjostaa pelko ja kasvava väkivalta (Appadurai 2006; Bauman 2006; Sumiala 2009). Koulusurmat suomalaisessa hyvinvointiyhteiskunnassa ovat lisänneet turvattomuudentunnetta ja pelkoa. (Hakala 2009a; Sumiala & Tikka 2009.) Uusiin iskuihin joudutaan varautumaan (VNK 2009).

Medialisoituminen siis tarkoittaa elämistä yhteiskunnassa, jossa kaikki merkittävät nähdään ja koetaan median välittämänä uutisena, sekä myös median tuottamina ja jatkuvasti mediassa kiertävinä ja muuntuvinä loputtomina esityksinä välineestä ja ajasta toiseen. Medialisoitumisen voisi määritellä historiallisina, jatkuvina ja pitkäaikaisina prosesseina, joissa media on yhä enemmän alkuunpanija ja institutionalisoija (Krotz 2009, 24). Krotz kuvaa medialisoitumista prosessina, jossa kommunikaatio viittaa aina jollain tavalla mediaan. Näin mediasta tulee ennen pitkää se relevantti taso, joka määrittää ihmisten välisen sosiaalisen elämän, yhteiskunnan ja koko kulttuurin sosiaalista rakentumista (ks. Sumiala & Hakala 2010).

Medialogiikan mukaisesti dramaattinen toiminta, pelastustyöntekijöiden ja pelastuneiden uhrien kuvat, läheisten surunilmaukset, selitystä etsivien asiantuntijoiden ja silminnäkijöiden haastattelut, ambulanssit ja SPR:n punaiset

liivit ovat mediakatastrofin aineksia (Hakala 2009a; Sumiala & Tikka 2009). Siksi sellaiset kriisit, joissa on näitä elementtejä medialisoituvat helpommin kuin toiset. Esimerkiksi Nokian vesikriisistä ei tullut isoa valtakunnallista mediatapahtumaa ennen kuin itsenäisyyspäivänä 2007, jolloin puolustusvoimien tankeilla jaettiin vettä ripuliin sairastuneille. Tämä toi vastakohtaan itsenäisyyden juhlapäivän seremonioille mediassa. Kun SPR:n ja seurakunnan diakoniatyön hiljaiset auttajat ja vapaaehtoiset kantoivat kuukausia vettä vanhuksille ja sairaille pitkin Nokian kaupungin rinteillä olevia taloja, se ei ollut mediauutinen (Seeck ym. 2008). Houkutus näyttävään uutisiin on myös pelastustyöntekijöillä.

Tässä tutkimuksessa analysoimme SPR:n medialisoitumista tsunamin, Jokelan, Kauhajoen, Naantalien ja Sellon kautta. Jokaiseen kriisiin liittyy aina omat erityispiirteensä. Katsomme media-analyysien pohjalta, miten SPR näkyy julkisuudessa. Ketkä ovat SPR:n toimijoita ja mitä lähteitä käytetään? Kriisien mediatutkimukset ovat osoittaneet, että vaikka media on tosiasiallisesti saanut tietonsa joltain lähteeltä, kuten viranomaiselta tai SPR:ltä, se mainitsee nimeltä sen lähteen, joka on sille edullisinta. Suurimman osan se referoi omana tiedonhankintanaan ilman lähteitä (Raittila ym. 2008; Hakala 2009a).

Media-analyysia Suomen Punaisesta Rististä on tehty jo aiemmin tsunamin (Huhtala ym. 2005; Mörä 2005) sekä Jokelan ja Kauhajoen koulusurmien (Hakala 2009a) osalta. Tarkastelemme tässä raportissa näiden tutkimusten tuloksia erityisesti SPR:n näkökulmasta. Lisäksi analysoimme muuta SPR:ltä tutkimuskäyttöön saatua mediaseurantaa tsunamista, Jokelasta, Kauhajoelta, Naantalista ja Sellosta, jota ei ole koottu systemaattisesti tietyiltä ajanjaksoilta ja joka ei täytä yhtenäisen laadullisen otannan kriteereitä² (ks. taulukko 3). Tämä on tyypillinen tapa koota media-aineistoja organisaatioiden näkökulmasta. Tutkimuksissa (Huhtala ym. 2005; Seeck ym. 2008; Hakala 2009a) kootut aineistot on kerätty systemaattisesti tietyiltä ajanjaksoilta ja on luokiteltu käyttäen samaa sisältöanalyttistä menetelmää (ks. Nieminen ym. 2005). Media-analyysia voidaan tehdä monella eri tavalla. Käyttämässämme menetelmässä on yhdistetty kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusotetta (ks. Hakala 2009a, 49–56).

5.2 SPR Jokelassa

SPR aloitti vapaaehtoistoiminnan nopeasti Jokelassa. Valmiuspäällikkö organisoivat sekä vapaaehtoiset että Helsingin ja Uudenmaan piirin käytössä olevan bussin, ”Risti 199:n”, joka kuljetti oppilaita Jokelan koulukeskuksesta kirkolle syntyneeseen kriisikeskukseen. Bussi sai mediassa heti näyttävää julkisuutta, kun YLE TV1:n ylimääräiset uutislähetykset toistivat sitä kello 14:sta lähtien. Kuvat bussista ja pakenevista oppilaista levisivät nopeasti sosiaalisessa mediassa (Hakala 2009a; Tikka 2009; Sumiala & Tikka 2009).

2 ”Cisionin mediaseurannassa meillä on hakusanoina järjestöme nimi eri muodoissa sekä joitain muitakin hakusanoja, mutta katastrofien ja kriisien aikana hakusanoja ei muuteta eikä lisätä eli mediaosumat tulevat pelkästään järjestöme nimen mukaan.” (H4B8.)

SPR:n tiedottaminen Jokelan koulusurmista

SPR:n tiedottaminen Jokelan koulusurmien yhteydessä käynnistyi poliisin ja Tuusulan kunnan toimesta. Jokelassa aluksi toimintavastuussa ollut Keski-Uudenmaan poliisi lähetti kolme tiedotetta: ensimmäisen kello 12:45, missä mainitaan uhreista ja ilmoitetaan poliisin yhteystiedot. Toisen tiedotteen Keski-Uudenmaan poliisi lähetti kello 13:10, missä kerrotaan numero, josta oppilaiden vanhemmat saavat tietoja sekä tiedotetaan, että lääninhallitus on siirtänyt johdon KRP:lle. Kolmannen tiedotteen Keski-Uudenmaan poliisi lähetti kello 13:50, jossa annettiin vain SPR:n puhelinnumero yhteystiedoiksi.

"SPR:n valtakunnallinen kriisipäivystysnumero on 020 366266.

Saatetaan tietoon ja toivotaan julkaistavaksi! Pekka Heikkinen rikoskomisario."

Kun poliisi oli saanut SPR:n kriisipäivystysnumeron, se ei laittanut enää omaa numeroaan sillä tutkintavastuu oli siirretty KRP:lle. SPR ei tässä vaiheessa ollut julkaissut vielä yhtään omaa tiedotetta. Myös poliisin tiedotuksessa tuli yli kahden tunnin tauko, kunnes tutkintavastuuseen siirtynyt KRP tiedotti kello 16:00 lyhyesti kello 18 tiedotustilaisuudesta ilman lisätietojen antajan yhteystietoja. Uutta tietoa Jokelan koulukeskuksen tapahtumista poliisilta saatiin vasta kello 18:00 keskusrikospoliisin ja Keski-Uudenmaan poliisin yhteisessä tiedotustilaisuudessa. (Hakala 2009a, 22–25.) Tämä tiedotustapa vaikutti todennäköisesti myös Suomen Punaiseen Ristiin.

STT lähetti ensimmäisen uutissähkeen koskien SPR:ää kello 14:04.

"Suomen Punainen Risti on avannut kriisiapua antavan puhelinlinjan Tuusulan Jokelan kouluammuskelusta järkyttyneille. SPR:n puhelinnumero on 020366266. Numero avautui kello 14."

SPR näkyi vahvasti julkisuudessa, Ylen uutisissa, poliisin tiedotteessa sekä STT:n sähkössä ennen ensimmäistä varsinaista omaa tiedotettaan.

Suomen Punainen Risti lähetti viisi³ varsinaista tiedotetta Jokelan koulusurmiin liittyen.

7.11.2007 klo 19:24	Jokelan koulun ampumavälikohtaus järkyttää kaikkia
8.11.2007 klo 11:25	Jokelan koulun ampumavälikohtaus järkyttää kaikkia (muokattu)
8.11.2007	Kymmenet Punaisen Ristin vapaaehtoiset auttavat Jokelan tapahtumista järkyttyneitä
6.11.2008 klo 8:25	Vapaaehtoiset tukevat edelleen jokelalaisia
7.11.2008 klo 15:34	Vapaaehtoiset tukevat edelleen jokelalaisia (muokattu)

Tiedotteiden pääteemat olivat SPR:n antama henkinen tuki sekä järjestön vapaaehtoiset auttajat. Tiedotteissa kerrottiin reaktioista järkyttäviin tapahtumiin sekä

³ Aineistona tässä käytetty SPR:itä saatuja tiedotteita. Tiedottajan mukaan SPR:n Jokelaa koskevaa tiedotusta ei ole dokumentoitu, eikä siitä ollut saatavilla tarkempia tietoja tutkimusta varten.

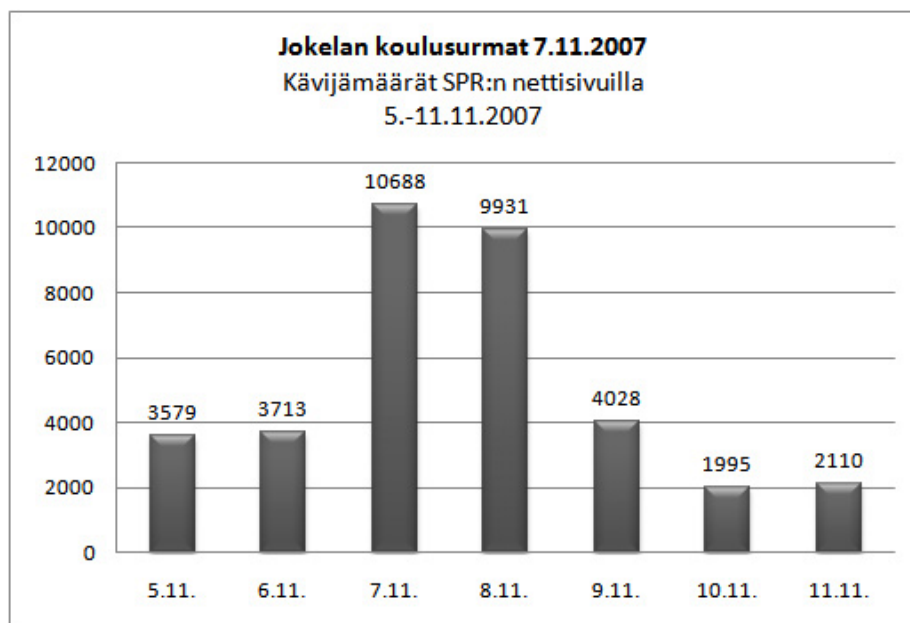
miten itseään voi auttaa tai mistä apua voi hakea. Torstain 8.11. tiedotteessa kerrottiin vapaaehtoisten työstä Jokelassa ja haasteltiin valmiustoiminnan koordinaattoria Riitta Bäckmania sekä auttavaan puhelimeen vastannutta psykologi Tiina Tajonlahtea.

SPR:n kriisiviestintään on tsunamin jälkeen kuulunut henkisen tuen ohjeiden nostaminen verkkosivuston etusivulle. Jokelassa ohjeet julkaistiin heti valmiuspäälliköltä tulleen tiedon jälkeen kello 12:12 ja uudelleen kello 19:24 lähetetyn tiedotteen yhteydessä. Muun muassa sosiaali- ja terveysministeriö oli tiedottanut psykososiaalisesta tuesta ja työryhmän perustamisesta Jokelan tapahtumien johdosta jo kello 17:11 (Hakala 2008, 21). Tiedottajan mukaan toimituksiin oltiin yhteydessä ennen varsinaisia tiedotteita.

Kävijäpiikki SPR:n verkkosivuilla 7.11.2007

Jokelan koulusurmat synnytti valtavan tiedontarpeen ihmisissä, mikä kuormitti monien organisaatioiden, kuten myös SPR:n verkkosivuja (katso 4). Tieto surmista lähti leviämään nopeasti verkon yhteisöissä, valtamedian seuratessa pian perässä. Viranomaisten tiedotus taas ei riittänyt täyttämään syntyneitä tiedontarvetta. Jokelan tapahtumat siirsivät tiedonvälityksen verkkoon jopa siinä määrin, että median kuvattiin siirtyneen deadlinesta onlineen (HS 7.1.2008; Raittila ym. 2008; Hakala 2009a; Tikka 2009). Ammuskelu mainittiin internetissä tietokoneharrastajien MuroBBS -keskustelupalstalla ensimmäinen kerran jo kello 11:53, kun valtamediassa ensimmäinen uutinen aiheesta julkaistiin Helsingin Sanomien verkkosivuilla kello 12:16. Tämän jälkeen tiedotusvälineet lähtivät Suomessa ennennäkemättömään kilpailuun uutisoinnista. Uutisia päivitettiin verkkoon minuuttiaikataululla, samanaikaisesti kun verkkoyhteisöt jäljittivät ampujan mediapakettia. (ks. Raittila 2008; Hakala 2009a; Tikka 2009.) Myös radio- ja tv-uutiset reagoivat tapahtumiin ylimääräisillä uutislähetyksillä. Jokelan tapauksessa verkko oli kuitenkin suuressa roolissa; ihmisten ei enää tarvinnut ensitiedon kuultuaan jäädä odottamaan seuraavaa uutislähetystä, vaan he lähtivät itse aktiiviseen tiedonhakuun verkossa (Raittila ym. 2008, 114–119).

Myös poliisin tiedotuksellinen katkos vaikutti osaltaan siihen, että ihmiset etsivät uutta tietoa kiivaasti verkosta. Tuusulan kunnan verkkosivut olivat alhaalla noin puoli tuntia johtuen kävijöiden määrästä (Digitoday 7.11.2007). Jokelan tapahtumat nostattivat selkeän piikin myös SPR:n verkkosivujen kävijämäärissä (kuvio 4), mitä osaltaan lisäsi poliisin tiedote SPR:n valtakunnallisesta kriisipäivystysnumerosta.



Kuvio 4. Jokelan koulusurmat: kävijämäärät SPR:n verkkosivuilla 5.-11.11.2007.

SPR:n verkkosivujen kävijämäärä kasvoi kriisipäivänä 7.11. lähes kolminkertaiseksi verrattuna sitä edeltäneeseen päivään (kuvio 4). Kävijämäärät pysyivät korkealla vielä Jokelan koulusurmia seuranneena päivänä, minkä jälkeen ne laskivat. Tämä kuvastaa tiedontarpeen lisäksi myös lisääntyntä avun tarvetta.

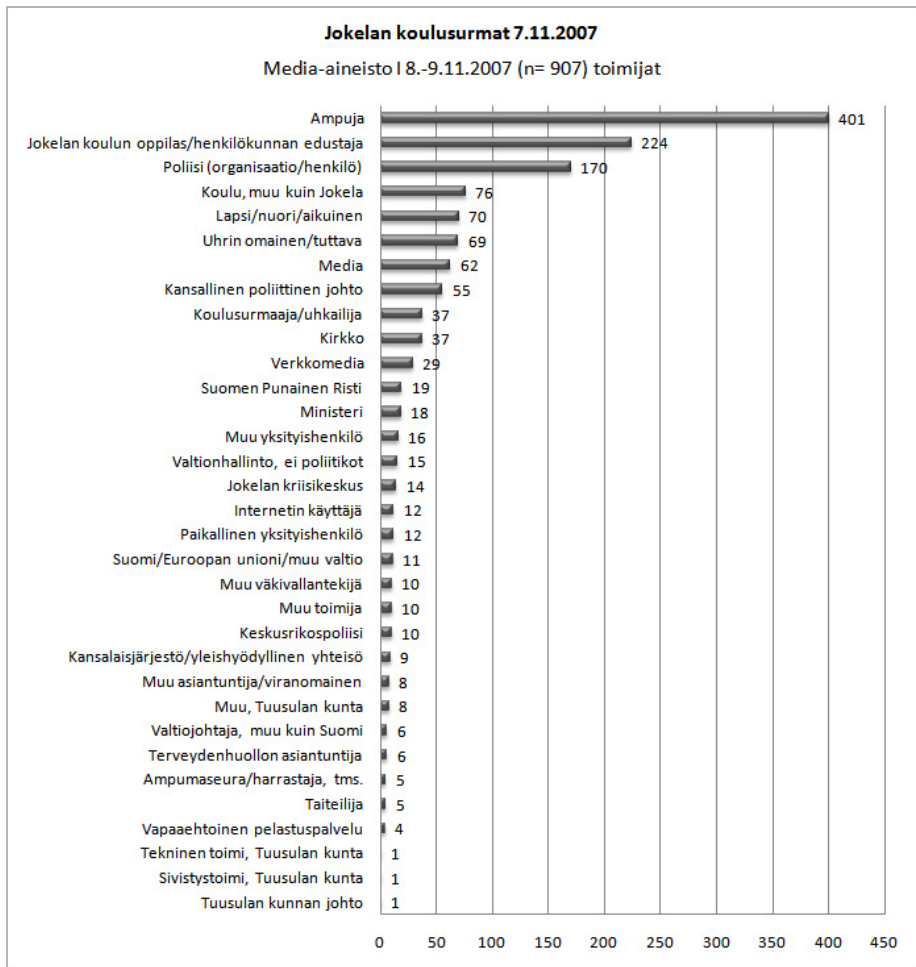
Kuvat SPR:n bussista ja avustustyöntekijöistä jäivät myös kiertämään verkkoon. Jokelan koulusurmia käsittelevä YouTube -materiaali on runsasta ja moninaista. Videoita, joissa SPR näkyy, ovat muun muassa suoraan kopioituidut uutiset, uhrien muistoksi tehdyt videot sekä tapahtumista tehdyt kollaasit. (ks. Tikka 2009, 39–40.)

Jokelassa SPR näkyi kuvissa

Media-analysimme keskeisiä kysymyksiä ovat: kuka saa lehtijutuissa äänensä kuuluviin ja kenen toiminnasta lehdet Jokelan kriisissä kertovat ja kenen toiminta jää piiloon. 8.-9.11.2007 kriisin akuutin vaiheen media-aineisto käsitti valtakunnalliset ja alueelliset sanomalehdet sekä paikallislehdet.

Jokelasta on analysoitu myös toinen media-aineisto neljältä kuukaudelta 8.11.2007–3.3.2008 (liite 7). Tutkimuksessa (Hakala 2009a) on luokiteltu median tekstit erikseen. Niistä huomaa, että teksteissä ja kuvissa korostuvat eri toimijat. Suomen Punaista Ristiä ei mainita sanomalehtien lähes tuhannessa lehtijutussa kuin parikymmentä kertaa (kuvio 5).

Sen sijaan kuvissa ja tv-uutisissa SPR:n Risti 199 -bussi toistui jatkuvasti. Suurin osa paikallis- ja aluelehdistä käytti STT:n välittämää kuva- ja tekstiaineistoa. Neljän kuukauden pituisessa media-aineistossa Suomen Punaista Ristiä koskevat jutut painottuivat luonnollisesti kriisin jälkihoitoon ja tukitoimiin. Muita teemoja



Kuvio 5. Jokelan koulusurmat: media-aineisto 8.–9.11.2007. Toimijat printtimediassa. (Hakala 2009a, 62.)

SPR:n yhteydessä olivat surutyö, uhrien tarinat, Jokelan koulun toiminta ja yleensä tapahtuman kulku.

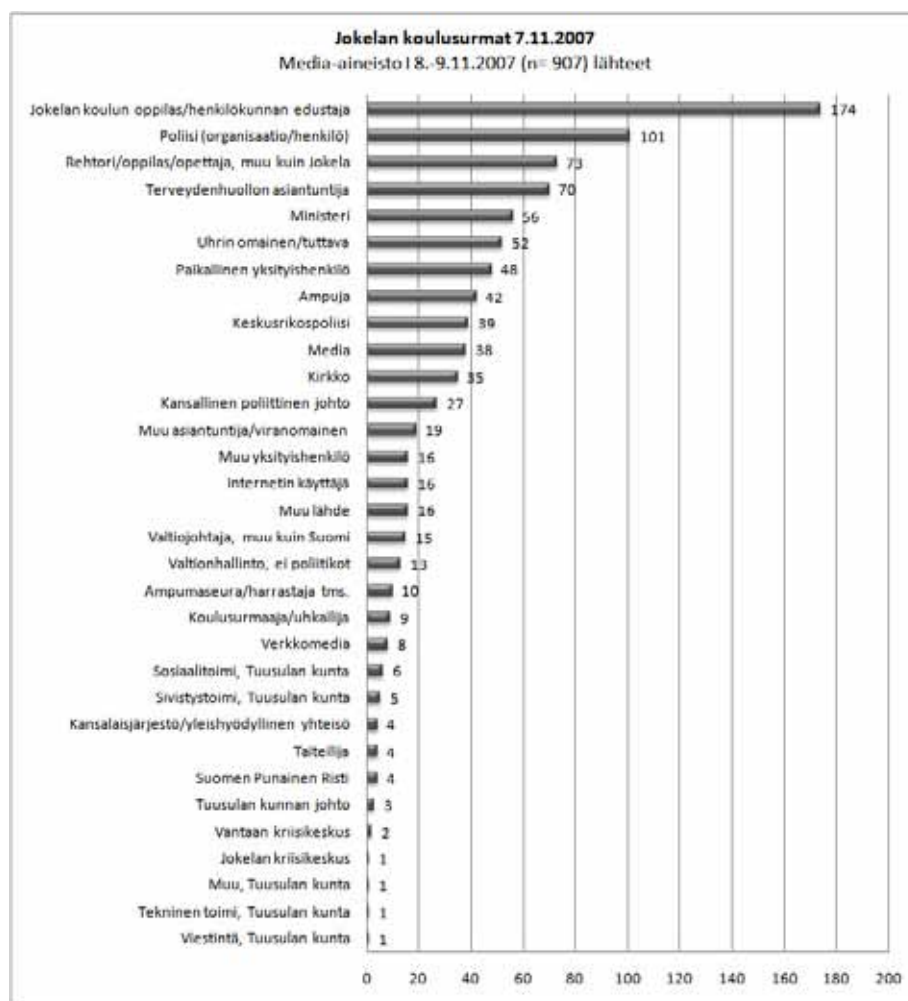
Suomen Punainen Risti näkyi Jokelan koulusurmien kahden ensimmäisen päivän lehtiutisoinnissa enemmän toimijana kuin lähteenä⁴ (kuvio 5 ja 6). Jokelan koulusurmaajan mediastrategia toimi, ja hänet nostettiin median suurimmaksi toimijaksi. Muita keskeisiä tahoja, joista media kertoi, olivat muun muassa Jokelan koulun oppilaat ja henkilökunta, poliisi sekä muut koulut. Lisäksi media kertoi mediasta omasta toiminnastaan, muun muassa kansainvälisen median reagoinnista surmiin.

Lähteenä SPR ei sijoittunut kovin tärkeäksi Jokelassa (kuvio 6). Tässä ehkä näkyi SPR:n vapaaehtoistoiminnan luonnekotimaisissa kriiseissä. Vapaaehtoisten antama apu tapahtuu usein julkisuudelta suojassa, kuten Jokelan kriisikeskuksessa ja nuorisotalolla,

⁴ Lähteiksi ovat luokiteltu tekstissä esiintyvät haastateltavat tai tahot, joiden tietoja lainataan suoraan tai epäsuorasti. Tähän kuuluvat myös "X:n mukaan..." tai "X kertoo..." -tyyliset tiedonannot. Lähteen rooli pystytään tunnistamaan selkeästi tekstistä. Toimija sen sijaan on taho, joka ei ole lähteenä, mutta jonka toimista kerrotaan tunnistettavasti.

jonne mediaa ei päästetty. Perinteisesti vapaaehtoiset ovat tottuneet suojaamaan uhreja tarpeettomalta julkisuudelta ja pitämään tiedotusvastuun SPR:n keskustoimistolla. SPR:n uusien vapaaehtoisille suunnattujen mediaohjeiden mukaan ”Tiedotusvälineet ovat erinomainen kanava esitellä Punaisen Ristin vapaaehtoistoimintaa kansalaisille ja saada näin uusia auttajia riveihimme.” (Punainen Risti ja media 2010.) Ohjeilla SPR haluaa muuttaa vanhaa käytäntöään, minkä viestinnästä vastaavat toivat esille. (H4A1.)

Median eniten käyttämät lähteet olivat Jokelan koulun oppilaita ja henkilökunnan edustajia, joilta saatiin silminnäkiäkuvauksia tapahtumista. Toiseksi eniten osumia lähteiden luokittelussa sai poliisi. Myös ampuja itse sijoittui manifestillaan kymmenen suurimman lähteen luokkaan. (Kuvio 6.)



Kuvio 6. Jokelan koulusurmat mediassa: media-aineisto 8.-9.11.2007. Lähteet printtimediassa. (Hakala 2009a, 66.)

SPR:n näkymistä enemmän toimijana kuin lähteenä lehtimediassa selittävät STT:n 7.11. ja 8.11. sähkökuvat, joiden pohjalta lehtiaineiston juttuja on kirjoitettu.

STT lähetti noiden kahden päivän aikana noin 250 Jokelan tapahtumia koskevaa sähköttä. Ensimmäisenä päivänä lähetettiin yksitoista sähköttä, joissa mainittiin SPR. Näistä kymmenessä ensimmäisessä kerrottiin yksinomaan SPR:n kriisiapua antavan puhelulinjan avautumisesta ja kerrottiin puhelinnumerosta. Vasta viimeisessä, kello 22:31 lähetetyssä sähkössä haastateltiin SPR:n valmiuspäällikkö Jarmo Hollsteinia. Seuraavana päivänä 8.11., Punaista Ristiä koskevia Jokela -sähköttä lähetettiin yhdeksän. Näistä neljässä lähteenä oli Hollstein ja yhdessä Sari Valoaho. Printtimedia toisti STT:n mallia kertoen SPR:n kriisiapua antavasta puhelimesta. Sen sijaan tv-aineistossa SPR nousi kriisipsykologian asiantuntijana esiin, kun Salli Saarta haastateltiin MTV3:n ohjelmissa ja Kirsti Palosta YLE:n ajankohtaisohjelmissa (Hakala 2009a).

5.3 SPR:n keskustuomiston tiedottajien toimet Kauhajoen, Naantalin ja Sellon kriisiviestinnässä

Tässä taulukossa kuvataan SPR:n tiedottajien haastattelujen pohjalta, miten tiedottajien toiminta Kauhajoen, Naantalin ja Sellon kriisitilanteessa käynnistyi (liite 11). Jokelan tapauksessa SPR:n tiedottaminen poikkesi muista tämän tutkimuksen tapauksista. Tämä kertoo siitä, että koulusurmat olivat myös SPR:n viestinnälle uusi ilmiö.

Taulukko 4. Kauhajoen, Naantalin ja Sellon kriisien tiedottaminen. Yhteenveto.

SPR	Kauhajoki, tiistai 23.9.2008 klo 10:42	Naantali, perjantai-ilta 9.10.2009 klo 23:30	Sello, torstai uudenvuodenaatto 31.12.2009 klo 10:05
Ensimmäinen tieto tapahtuneesta	- SPR keskustuomiston tiedotuspäällikkö O.P. tekstiviesti työpuhelin klo 11:15. - epämääräinen tieto ammuskelusta - tieto O.P:lle neljän ihmisen kautta kotimaanvalmiustiimiltä	- SPR keskustuomiston tiedottaja S.R. tekstiviesti työpuhelin aamulla 10.10. klo 7 - viesti STT:ltä ja SPR:n kotimaanvalmiustiimin päälliköltä: operaatio Naantalissa käynnissä ja Varsinais-Suomen piirin valmiuspäällikkö J.R. matkalla Naantaliin	- SPR keskustuomiston tiedottaja T.K. tekstiviesti työpuhelin klo 11:42 - viesti STT:ltä: "STT:n tietojen mukaan Espoossa sijaitsevassa kauppakeskus Sellossa on tapahtunut ampumavälikohtaus. Loukkaantuneista ei ole vielä tietoa."
Oman tilannekuvan muodostuminen	- O.P. yhteys kotimaanvalmiustiimiin - puhelinyhteys Länsi-Suomen piirin valmiuspäällikköön T.R:n, joka oli jo matkalla Kauhajoelle. - O.P:lle soitto YLE:n toimittajalta	- tiedottaja S.R. puhelinyhteys valmiuspäällikkö J.R:aan - valmiuspäällikkö soitti uudestaan noin klo 8 Naantalista	- tiedottaja T.K. puhelinyhteys - Helsingin ja Uudenmaan piirin valmiuspäällikkö J.H:iin - tiedottaja T.K. kokonaiskuva medialta että valmiuspäälliköltä
Oman organisaation ja kriisiorganisaation sisäinen viestintä	- puhelut, tekstiviestit, sähköposti, eBeam	- puhelut, tekstiviestit, sähköposti	- puhelut, tekstiviestit, sähköposti
Viestinnän johtaminen ja delegointi	-SPR keskustuomisto viestintäpäällikkö O.P. - Kauhajoella perjantaista 26.9.08 tiedottajana kansainvälisen reservin työntekijä P.R.	- SPR keskustuomisto tiedottaja S.R.	- SPR keskustuomisto tiedottaja T.K
Tiedonkulku	- kriisin alkuvaiheessa vaikeutena kokonaiskuvan epäselvyys	- yhteys välillä tiedottaja S.R. ja valmiuspäällikkö J.R. kerran tunnissa	- tiedonkulku kentältä tiedottajalle heikko

Yhteistyö ja osallistuminen	- tiedotuspäällikkö O.P. organisaation sisäistä yhteistyötä: valmiuspäällikkö T.R., kentätiedottaja P.R. sekä viestintä- ja kotimaanvalmiustiimi	- tiedottaja S.R. organisaation sisäistä yhteistyötä: valmiuspäällikkö J.R., - kotimaanvalmiustiimin päällikkö, henkisen tuen koordinaattorin Länsi-Suomen piirin henkilökunta - tiedottaja S.R. organisaation ulkoinen yhteistyö: Naantalın kaupungin tiedottaja	- tiedottaja T.K. organisaation sisäistä yhteistyötä: - Helsingin ja Uudenmaan valmiuspäällikkö J.H, Espoon ensihuoltoryhmän vapaaehtoisten vetäjä A.Kn, psykososiaalisen tuen suunnittelija T.L., Helsingin ja Uudenmaan piirin valmiustoiminnan koordinaattori R.B, valmiustiimin valmiustoiminnanpäällikkö L.K
Resurssit	- tekniset resurssit (matkapuhelin ja tietokone nettiyhteydellä) riittäviä, henkilöstöä olisi tarvittu enemmän	- tekniset resurssit (matkapuhelin ja tietokone nettiyhteydellä) riittäviä - tiedottaja paikanpäällä olisi voinut olla hyvä	- tekniset resurssit (matkapuhelin ja tietokone nettiyhteydellä) riittäviä - tiedotuksesta vastaava olisi ollut tarpeen paikanpäällä
Mediapalvelu	- tiedottamisen välineet: puhelut, tekstiviestit, sähköposti, verkkosivut - tiedottamisesta vastasi keskuksimistossa O.P - Kauhajoella valmiuspäällikkö T.R. oli pitkään medialle lisätietojen antaja, perjantaista 26.9. alkaen tietoja antoi tiedottaja P.R. -tiistaina 23.9. lähetettiin kolme varsinaista tiedotetta; ensimmäinen klo 12:10, toinen klo 13:35 ja kolmas noin klo 19 - valmiuspäällikkö T.R. läsnä kaupungintalon tiedotustilaisuuksissa	- tiedottamisen välineet: puhelut, tekstiviestit, sähköposti, verkkosivut - tiedottamisesta vastasi keskuksimistossa tiedottaja S.R. - ensimmäinen tiedote lähti sähköpostilla klo 9:50	- tiedottamisen välineet: puhelut, tekstiviestit, sähköposti, verkkosivut - tiedottamisesta vastasi keskuksimistossa tiedottaja S.R. - ensimmäinen tiedote lähti klo 12:12
Puhelinpalvelu	- Auttava puhelin aukesi klo 13:30	- Henkisen tuen puhelin päivysti lauantaina 10.10. klo 12–24 ja sunnuntaina 11.10. klo 08–22.	- Auttava puhelin aukesi 14:45.
Viittaus aiempaan kriisiin	- Jokelassa olisi pitänyt olla SPR:n oma tiedottaja paikanpäällä: tiedottaja katastrofialueella poistaa painetta valmiuspäälliköiltä	- Jokelan jälkeen vapaaehtoisissa on herännyt voimakas mediavastaisuus, joka näkyi myös Naantalissa	- Jokelasta jäi vapaaehtoisille epäluuloa mediaa kohtaan, jonka vuoksi on järjestetty koulutusta
Kriisin jälkeen tehdyt toimet	- koulutus- ja yhteistyöhankkeita tiedottajien lisäämiseksi reserviin	- koulutus- ja yhteistyöhankkeita - vapaaehtoisten ja median yhteinen käsittelytilaisuus Naantalissa	- uusia ohjeita ei ole ehtinyt tulla
Kehitysideat	- SPR:n tiedottaja paikanpäälle - kuntien pitäisi pystyä hoitamaan omat verkkosivunsa kriisitilanteessa	- SPR:n tiedottaja paikanpäälle	- koulutus SPR:n työntekijöille ja vapaaehtoisille

5.4 SPR Kauhajoella

Kauhajoen koulusurmista tiedotettiin keskuksimiston lisäksi paikan päällä

Suomen Punainen Risti lähetti seitsemän varsinaista tiedotetta Kauhajoen koulusurmista kriisin akuutin vaiheen aikana.

23.9.2008 kello 12:10 Punaisen Ristin välitön apu Kauhajoella
23.9.2008 kello 13:35 Kauhajoki: Punaisen Ristin henkisen tuen puhelin avattu
23.9.2008 kello 19 Kauhajoki: Punainen Risti päivystää yön yli Kauhajoella sekä henkisen tuen puhelimesta
24.9.2008 kello 16 Kauhajoki: Punainen Risti päivystää puhelimesta huomiseen kello 12:30 asti
24.9.2008 Operaatio Nälkäpäivä kerää apua myös kotimaan hätään. Suomen Punainen Risti antaa henkistä tukea Kauhajoen ampumatapauksen järkyttämille ihmisille
25.9.2008 Kauhajoki: Punaisen Ristin puhelimeen soitti 347 henkilöä
26.9.2008 Operaatio Nälkäpäivä lähti voimalla liikkeelle: Kauhajoen tragedia on lisännyt ihmisten halua auttaa hädänalaisia

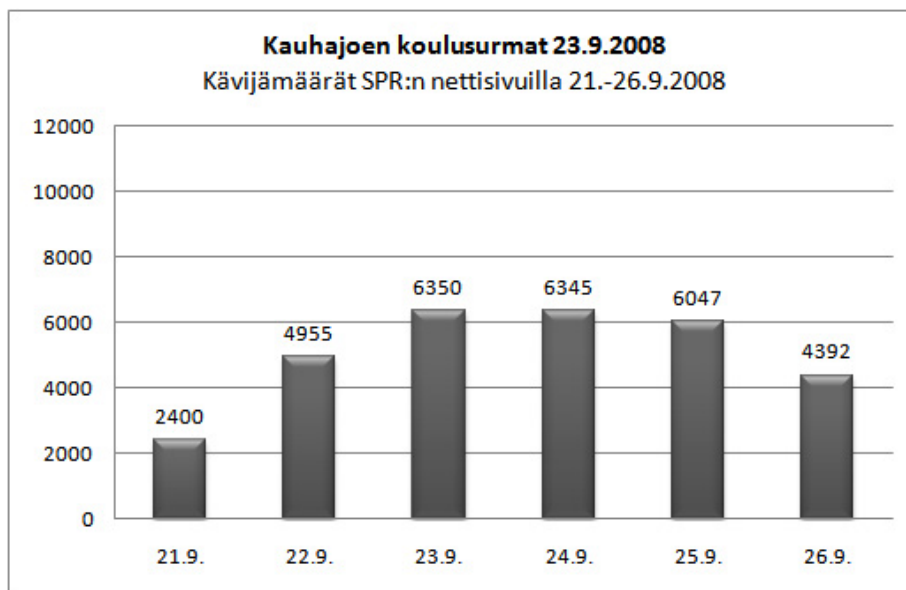
Tiedotteiden pääteemat olivat SPR:n tarjoama henkinen tuki ja reaktiot tilanteeseen, Kauhajoella toimivat vapaaehtoiset auttajat sekä varojenkeruu. Ensimmäisenä päivänä 23.9.2008 lähetettiin kolme tiedotetta, joissa päivitettiin tilannetta SPR:n osalta. Tämän jälkeen kolmena seuraavana päivänä kerrottiin Punaisen Ristin puhelimen toiminnasta ja siihen tulleista soitoista sekä 25.9. käynnistyneen Operaatio Nälkäpäivän katastrofiavun merkityksestä myös kotimaan katastrofeissa.

Poikkeuksellista Kauhajoen tapauksessa oli SPR:n viestinnän näkökulmasta paikan päälle lähetetty tiedottamisesta vastaava. Tiedottaja saapui Kauhajoelle perjantaina 26.9. Hänen panoksensa poisti median läsnäolosta syntyvää painetta erityisesti valmiuspäälliköltä. Tiedottaja kuvasi ja kirjoitti viisi juttua SPR:n Kauhajoen erikoissivuille Punaisen Ristin toiminnasta. Erikoissivuille koottiin tapahtumaan liittyviä tietoja. Katastrofialueella olo mahdollisti SPR:n työntekijöiden ja vapaaehtoisen haastattelemisen.

SPR:n verkkosivuilta etsittiin Kauhajoen tapauksessa ohjeita

Kauhajoen koulusurmat eivät aiheuttaneet vastaavanlaista ryntäystä SPR:n verkkosivuille kuin Jokelan tapauksessa (kuvio 7). Yksi syy tähän on, että viranomaisten tiedottaminen yleisesti toimi Kauhajoella sujuvammin kuin Jokelassa. Myös poliisi toimi Kauhajoella yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa (ks. luku 4.8). Ihmisten tiedontarpeet täyttyivät paremmin.

Kävijämäärät nousivat SPR:n verkkosivuilla Kauhajoen koulusurmapäivänä 23.9. noin 1400 kävijällä edelliseen päivään verrattuna (kuvio 7). Tämä on melko pieni muutos, sillä määrä nousi noin 2 500 kävijällä päivien 21.9. ja 22.9. välillä. Kauhajoen katastrofi kuitenkin piti kävijämääriä koholla kriisin akuutin vaiheen ajan kolme päivää. Operaatio Nälkäpäivä 25.9.–27.9.2008 näkyi myös verkkosivujen kävijämääriissä, jonka vuoksi ei voida tehdä suoraa tulkintaa, kuinka paljon tämä kriisi näkyi SPR:n verkossa. Jokelaan verrattuna SPR:n saama toisenlainen julkisuus voi vaikuttaa kävijämääriin (vrt. kuvio 4). Kävijät tulivat SPR:n sivuille suoraan kirjoittamalla verkkosivuosoitteen. Monet kävijöistä hakivat todennäköisesti tapahtumatietojen sijaan apua sekä muille



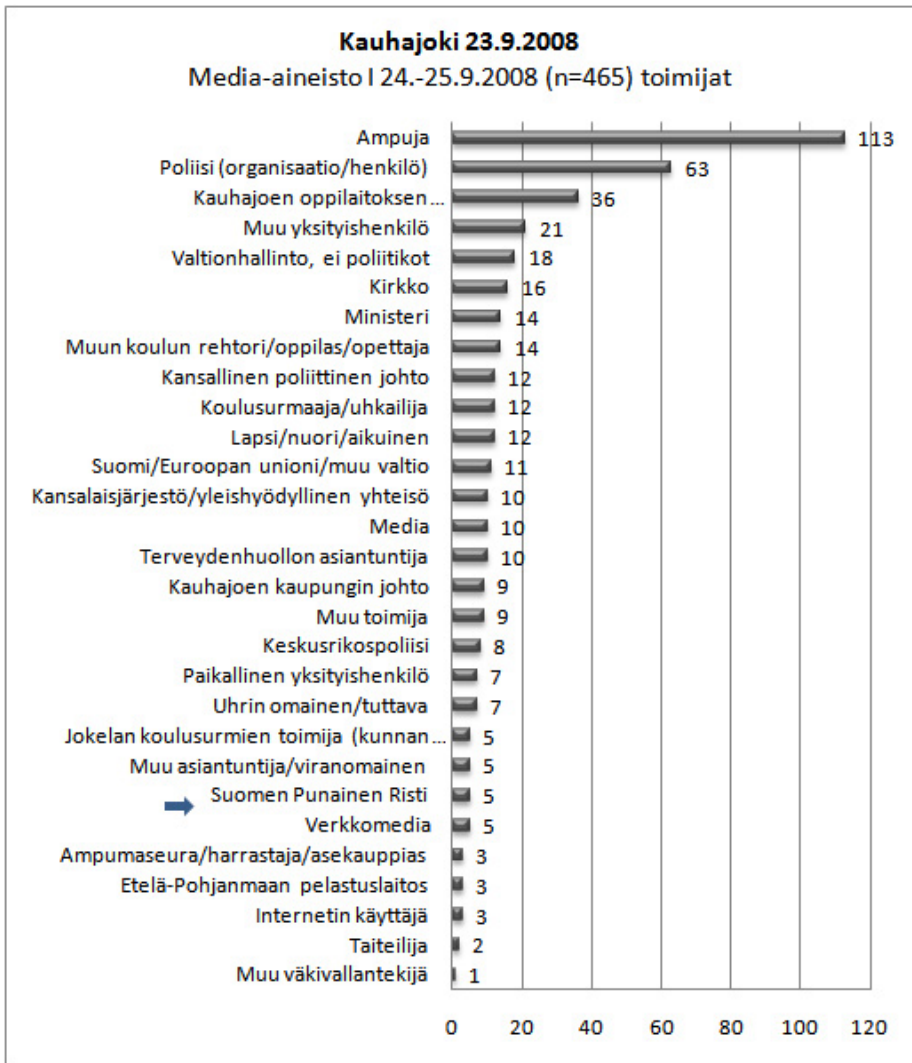
Kuvio 7. Kauhajoen koulusurmat: kävijämäärät SPR:n verkkosivuilla 21.-26.9.2008

että itselleen. SPR nosti sivuilleen muun muassa kouluille suunnattuja aineistoja: ”Pelot ja niiden käsittely”, ”Aamunavaus kouluille” ja ”Kriisi-istunnon järjestäminen luokassa”. Jokelan tapahtumien toistuminen aiheutti turvattomuuden tunnetta, jota Punaisen Ristin ohjeilla pyrittiin poistamaan. Myös muu verkkoaineisto osoittaa, ettei Kauhajoki aiheuttanut yhtä voimakasta internetin käytön lisääntymistä kuin Jokela (Tikka 2009, 32).

SPR oli Kauhajoella printtimedian lähteenä

Aiemmassa tutkimuksessa Kauhajoen koulusurmien mediajulkisuutta on katsottu kahden erimittaisen aineiston kautta (Hakala 2009a). Ensimmäinen aineisto on kerätty seitsemästä lehdestä, kaikista valtakunnallisista sanomalehdistä ja Kauhajoen ympäristössä suomenkielisistä ilmestyvistä alue- ja paikallislehdistä (Ilkka, HS, IL, IS, Pohjalainen, HBL, Kauhajoen kunnallislehti) kaksi päivää kriisin jälkeen 24.–25.9.2008. Toinen media-aineisto kattaa samat seitsemän lehteä, mutta pidemmältä aikaväliltä 24.9.–5.10.2008 (liite 8). Verrattuna Jokelan aineistoihin Kauhajoen koulusurmia tarkasteltiin yhteensä vain kriisin jälkeisen kymmenen päivän jaksolta, kun taas Jokelassa media-aineisto koottiin neljältä kuukaudelta. Molemmissa kriiseissä media rakensi kertomuksensa selkeästi ampujan toimijuuden varaan.

Printtimedia toisti myös Kauhajoella ampujan kertomusta. Jokelassa media nosti ampujan vastapainoksi järkyttyneet uhrit, mutta Kauhajoella heidän tilallaan olivat viranomaiset, kuten poliisi ja ministeri. (Hakala 2009a, 47.) SPR ei noussut mediassa keskeiseksi toimijaksi tai lähteeksi kahden päivän aineistossa (kuvio 8 ja 9). Erona Jokelaan oli kuitenkin, että Kauhajoella SPR oli yhdellä osumalla enemmän

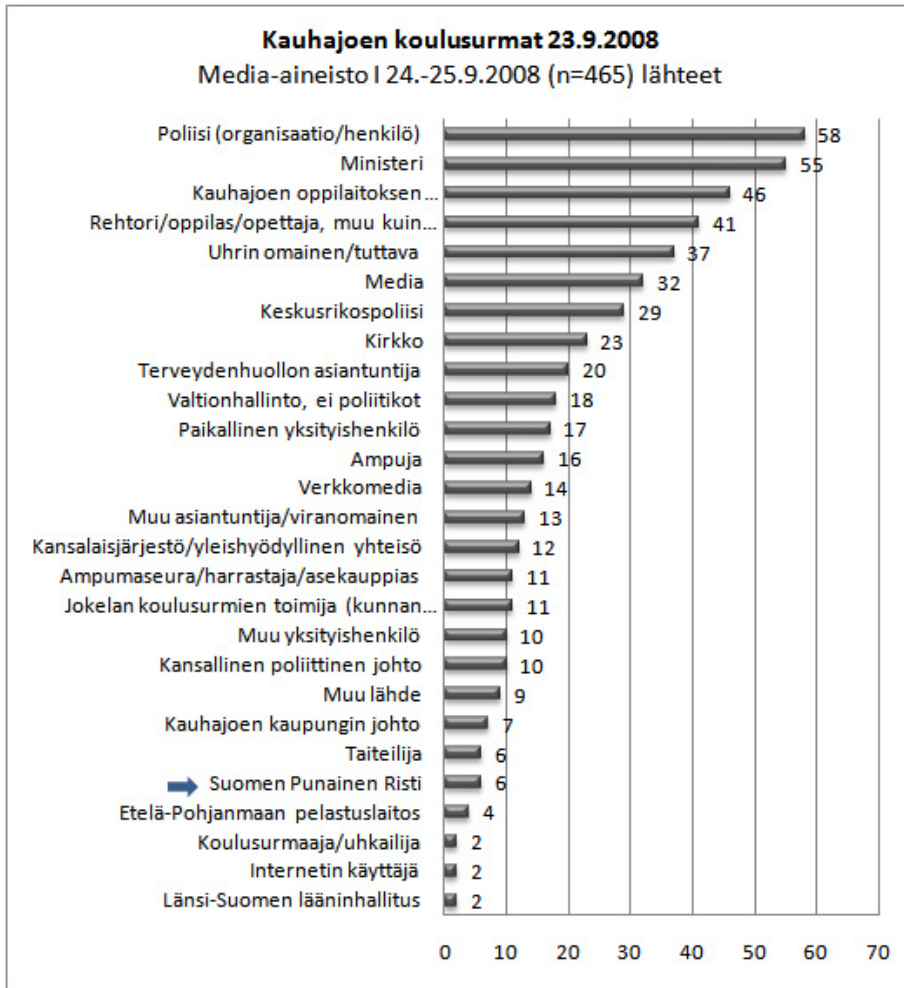


Kuvio 8. Kauhajoen koulusurmat: media-aineisto 24.-25.9.2008. Toimijat printtimediassa. (Hakala 2009a, 71.)

lähteenä kuin toimijana. Jokelan kahden päivän aineistossa SPR mainittiin neljä kertaa useammin toimijana kuin lähteenä.

Kymmenen päivän media-aineistossa (liite 8) SPR:n rooli lähteenä näkyi Kauhajoen kohdalla selkeämmin. SPR sai tässä Kauhajoen media-aineistossa toimijana 14 osumaa, mutta lähteenä 23 osumaa. Jokelassa SPR pysyi toimijan roolissa myös pidemmässä media-aineistossa (liite 7).

SPR:n rooliin printtimedian lähteenä Kauhajoella vaikutti osaltaan paikanpäälle lähetetyn tiedottajan toimet. Kauhajoella työskennellyt tiedottaja pystyi nostamaan kuvilla, haastatteluilla ja teksteillä SPR:n työntekijöitä esille, jotka antoivat Punaisen Ristin kriisityöntekijöille kasvot. Media tarvitsee juttuihinsa kasvottomien instituutioiden ja organisaatioiden sijaan ihmisiä, joiden kautta kertoa tarinaa.



Kuvio 9. Kauhajoen koulusurmat: media-aineisto 24.–25.9.2008. Lähteet printtimediassa. (Hakala 2009a, 75.)

Erityisesti kriisitilanteissa media on kiinnostunut ottamaan myös avustusjärjestöjen näkökulmaa esille. Yksittäisten ihmisten kautta SPR saavutti suurempaa mediajulkisuutta Kauhajoella kuin Jokelassa.

5.5 SPR Naantalissa

Tiedotteet Naantalin tulipalosta

Naantalin tulipalo syttyi myöhään perjantaina 9.10.2009. Hälytyskeskus sai tiedon kello 23:42. Suomen Punainen Risti lähetti viisi tiedotetta liittyen Naantalin tulipaloon:

10.10.2009 klo 9:50 Punainen Risti auttaa Naantalissa

10.10.2009 klo 10:51 Punainen Risti ja Naantali. Auttava puhelin aukeaa. Henkisen tuen ohjeita verkkosivuilla. Vapaaehtoiset päivystävät Naantalissa. (s-postilla STT:lle ja muille päämedioille)

12.10.2009 klo 18:01 Työ Naantalissa jatkuu

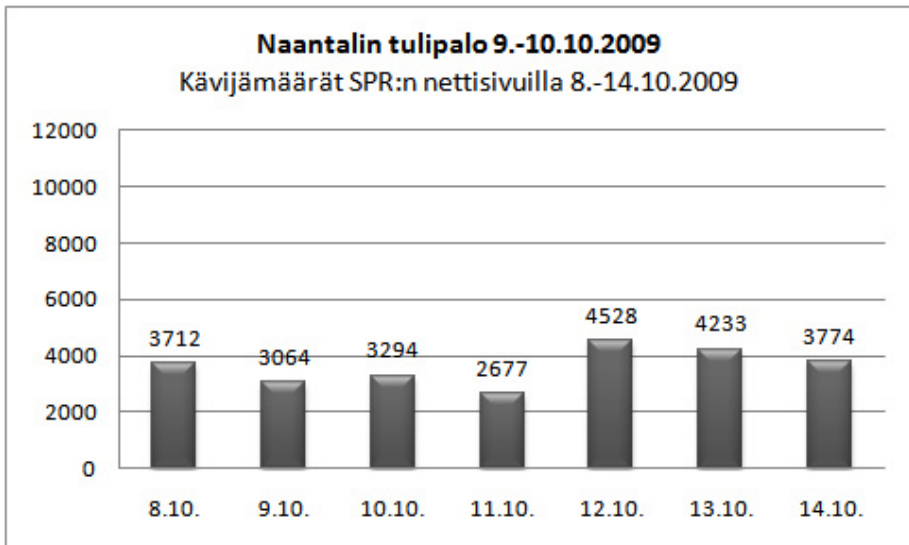
19.10.2009 klo 9:31 Työ Naantalissa jatkuu (muokattu)

17.11.2009 klo 9:48 Punainen Risti auttaa Naantalissa (muokattu)

Tiedotteiden pääteemat olivat SPR:n antama henkinen tuki sekä paikalla olevat vapaaehtoiset ja reaktiot tilanteeseen. Tiedottamisessa lähdettiin nopeasti liikkeelle ja ensimmäisessä tiedotteessa kerrottiin SPR:n olevan jo paikallaan auttamassa. Seuraavaksi tiedotettiin auttavan puhelimen aukeamisesta.

Naantalin tulipalo toi kävijät SPR:n sivuille linkkien kautta

Naantalin tulipalo ei näy SPR:n verkkosivujen kävijämäärien nousuna onnettomuuden tapahtumapäivänä (kuvio 10). Sen sijaan, kun katsotaan mitä kautta ihmiset ovat SPR:n verkkosivuille tulleet, on nähtävillä huomattava ero normaaliin: Tavallisesti



Kuvio 10. Naantalin tulipalo: kävijämäärät SPR:n verkkosivuilla 8.-14.10.2009.

ihmiset tulevat sivuille hakukoneiden kautta, mutta Naantalın tulipaloa seuranneena päivänä 10.10. sivuille tultiin linkkien kautta lähes kolme kertaa enemmän kuin kriisiä edeltäneenä päivänä (liite 9). Muutoksen aiheutti kriisiä hoitaneen tiedottajan toimet:

”Lähestyn tiedotusvälineiden nettisivuja toimitus kerrallaan ja pyydän että ne laittaisi niiden sivuille linkin meidän sivuille, koska ne ovat eri ihmisiä siellä toimituksessa jotka tekee niitä linkityksiä kuin jotka tekee juttuja.” (H4B1.)

Tulipalo sattui perjantain ja lauantain välisenä yönä. Onnettomuus ei ehtinyt iltapäivälehtiin ennen kuin maanantaina 12.10. Median online -sivuilla tapahtumasta kuitenkin uutisoitiin jo viikonloppuna. Nousu kävijämäärissä maanantaina 12.10. voidaan tulkita tulipalon aiheuttamaksi (kuvio 10). Tulipalon uhrin olivat kouluikäisiä, ja onnettomuutta käsiteltiin monissa luokissa. SPR:n tiedottaja lähetti Naantalın kaupungin tiedottajan avustuksella koulujen rehtoreille sähköpostitse ohjeita, miten asiaa voisi luokissa käsitellä. SPR:n sivuilta löytyivät ”Ohjeet henkiseen tukeen äkillisessä kriisitilanteessa” ja ”Tukea kouluille: aineistoa aamunavaukseen ja keskustelun tueksi”. Punaisen Ristin sivuilta haettiin arjen alettua ohjeita onnettomuuden synnyttämiin reaktioihin ja niiden käsittelyyn.

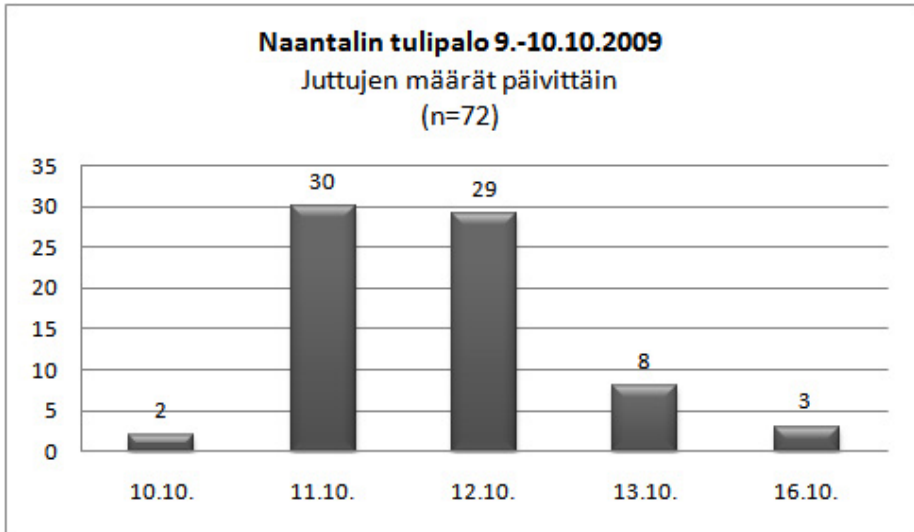
STT hallitsi Naantalın printtiutisointia

Naantalın media-aineisto⁵ on analysoitu ensimmäisen kerran tässä tutkimuksessa. Aineistona on käytetty Suomen Punaiselta Ristiltä saatua Cisionin keräämää media-aineistoa. Aineisto pitää sisällään 73 Naantalın tulipaloa käsittelevää juttua, missä SPR mainitaan aikavälillä 10.–16.10.2009 (kuvio 11). Suurin osa aineiston uutisista on lehtiaineistoa, mutta mukana ovat myös FST5, Nelonen, MTV3, Radio Nova, YLE Radio Suomi sekä YLEX.

Ensimmäiseltä päivältä juttuja on kaksi: STT:n sähkö ja FST5 Tv-nytt uutisosuma. Suurin osa jutuista on julkaistu sunnuntaina 11.10. ja maanantaina 12.10.

Media toisti sunnuntaina 11.10. hyvin pitkälti STT:n lauantaina julkaisemaa uutista: ”Nuorten kotibileet päättyivät tragediaan. Raju asuntopalo vaati viiden ihmisen hengen Naantalissa”. Vain FST5, Helsingin Sanomat, Nelonen ja Turun Sanomat julkaisivat aiheesta uutisen omien toimittajiensa nimissä. Maakunta- ja paikallislehdet julkaisivat STT:n uutista. Punainen Risti oli STT:n uutisessa hyvin esillä, minkä seurauksena se sai uutisoinnissa laajaa julkisuutta. SPR nousee uutisissa esille sekä toimijana että lähteenä. STT haastatteli uutiseensa valmiuspäällikkö Jukka Rantalaa, joka kertoo järjestetyistä kriisipisteistä, paikalle hälytetyistä psykologeista sekä SPR:n jalkautumisesta nuorten pariin. Lisäksi jutussa kerrotaan kriisiapua antava SPR:n valtakunnallinen puhelinnumero. Sunnuntain uutisoinnissa esille nousee lähteenä myös SPR:n psykologien valmiusryhmään kuuluva Eija Palosaari.

⁵ Naantalın ja Sellon media-aineistot eroavat käsitellyistä Jokelan ja Kauhajoen media-aineistoista siten, että ne ovat kerätty juuri SPR:n näkökulmasta. Tämän vuoksi aineistot eivät ole keskenään verrannollisia. Analyysi keskittyi tarkastelemaan, miten SPR:n julkisuus Naantalissa ja Sellossa muodostui tämän aineiston valossa.



Kuvio 11. Naantalin tulipalo: juttujen määrä media-aineistossa 10.-16.10.2009.

Myös maanantain 12.10. onnettomuus uutisointi oli STT-vetoista. STT:n sunnuntaina julkaisema ”Kriisityö alkoi vapaaehtoisvoimin” päättyi maakunta- ja paikallislehtiin, joissa lähteenä oli valmiuspäällikkö Jukka Rantala. Aamulehti ja Turun Sanomat julkaisivat saman jutun ja Iltalehti oman. Näissä jutuissa lähteiksi nousivat kolme SPR:n muuta työntekijää. Samaa logiikkaa seuraten STT:n maanantaina julkaisema juttu ”Naantalın tuhoisan palon syytymissyy vielä epäselvä” päättyi tiistaina 13.10. lehtiin.

Poikkeuksen teki Naantalissakin ilmestynvä sanomalehti Rannikkoseutu, joka julkaisi 13.10. ja 16.10. omat laajat editorial-juttunsa onnettomuudesta. Myös näissä jutuissa SPR sai näkyvyyttä kuvan ja haastattelujen kautta.

5.6 SPR Sellossa

Sellon surmien tiedotus uudenvuodenaattona

Sellon kauppakeskussurmat tapahtuivat uudenvuodenaattona 31.12.2009 kello 10:08. Poliisin järjestämä tiedotustilaisuus lehdistölle pidettiin kello 14:30 Espoon pääpoliisiaseman auditoriossa. Liikenne ja Sellon kauppakeskus suljettiin useiksi tunneiksi. Sellon kauppakeskus ja Leppävaaran juna-asema ovat liikenteellisesti pääkaupunkiseudun vilkkaimpia keskuksia (ks. liite 4).

Tiedotteet

31.12.2009 kello 12:12 Punaisen Ristin vapaaehtoiset tukevat Sellon ampumavälikohtauksessa järkyttyneitä ihmisiä

31.12.2009 klo 14:32 Sellon ampumavälikohtaus: Suomen Punainen Risti avaa henkisen tuen puhelimen

31.12.2009 klo 17 Punaisen Ristin kriisipsykologi: Lapset säikkyvät kovia ääniä erityisesti järkyttävän tapahtuman jälkeen

27.1.2010 klo 13:13 Punaisen Ristin kriisipsykologi: Lapset säikkyvät kovia ääniä erityisesti järkyttävän tapahtuman jälkeen (muokattu)

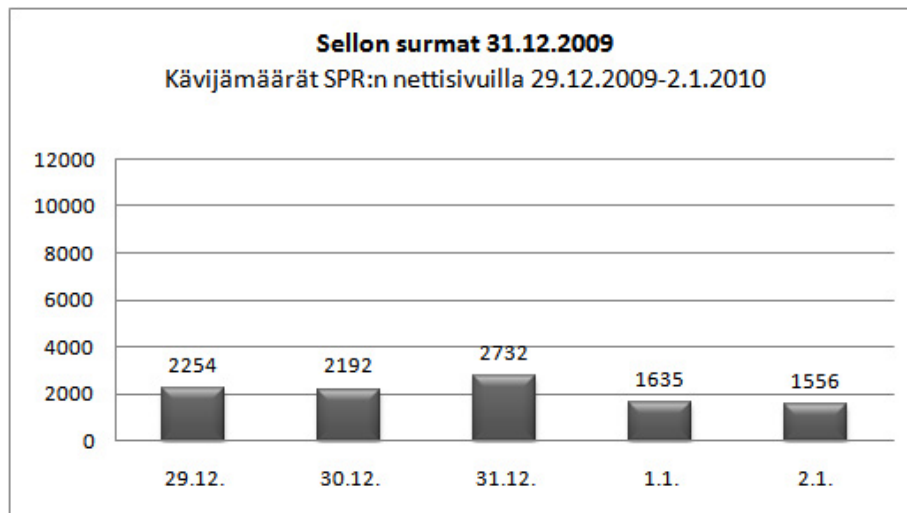
27.1.2010 klo 13:09 Kriisipuhelin auttoi yli sataa Sellon tapahtumista järkytynyttä (muokattu)

SPR lähetti kolme tiedotetta liittyen Sellon ampumavälikohtaukseen kriisipäivänä. Ensimmäisessä tiedotteessa kerrottiin SPR:n toimista evakuoitujen auttamisessa. Toinen tiedote koski kriisipuhelimen avaamista kello 14:45 ja kolmas ammuskelun jälkeisiä reaktioita uudenvuoden vietosta syntyviin koviin ääniin.

Kahta jälkimmäistä tiedotetta päivitettiin tammikuun lopulla kertoen enemmän SPR:n toimista Sellossa. Tiedotteiden pääteemat olivat SPR:n vapaaehtoisten avustustyö paikan päällä sekä henkinen tuki ja reaktiot tilanteeseen.

Sellon surmat eivät levinneet verkossa

Verrattuna muihin kotimaisiin kriiseihin Sellon kauppakeskussurmat eivät näy kovin suurena kävijämäärien lisäyksenä SPR:n verkkosivuilla. Vaikka kriisi yllätti uuteen vuoteen valmistautujat, se jäi kuitenkin paikalliseksi.



Kuvio 12. Sellon ampumatapaus: kävijämäärät SPR:n verkkosivuilla 29.12.2009-2.1.2010.

Sellon surmat nostivat SPR:n verkon kävijämääriä noin viidelläsadalla kävijällä tapahtumapäivänä (kuvio 12). Seuraavana päivänä 1.1.2010 kävijämäärät olivat vähäisiä liittyen uudenvuodenpäivän viettoon.

Sellossa auttaneet psykologit median tärkein toimija SPR:n näkökulmasta

Sellon media-aineisto on Punaiselta Ristiltä saatu ja Cisionin SPR:n näkökulmasta keräämä. Aineisto on poikkeuksellinen johtuen kriisin tapahtumapäivästä uudenvuodenaattona. Aineistossa on yhteensä 36 juttua ja se kattaa päivät 31.12., 1.1., 2.1., 3.1. ja 5.1. Kauppakeskussurmat pääsivät printtimediaan vasta lauantaina 2.1.2010, sillä lehdet eivät ilmestyneet uudenvuodenpäivänä 1.1.2010. Tätä ennen aineiston jutut koostuvat STT:n, radion ja tv:n uutisista. Tapahtumapäivältä juttuja on 15 kappaletta, joista yhdeksän STT:n, kolme Yle Radio-Suomen, kaksi FST5 Tv-nytt:n, ja yksi MTV3:n. Seuraavana päivänä STT:n juttuja on neljä ja MTV3:n kaksi. Lauantaina 2.1.2010 juttuja on kahdeksan, joista seitsemän printtimedian ja yksi Yle Radio-Suomen. Sunnuntaina 3.1. ilmestyi yksi Helsingin Sanomien juttu ja tiistaina 5.1. kaksi Helsingin Sanomien juttua ja yksi Aamupostin.

Ensimmäisen päivän aineistossa lähteiksi nousivat valmiuspäällikkö Jarmo Hollstein, psykologi Salli Saari sekä ensihuollon vapaaehtoisten vetäjä Airi Kvist. Toimijoina ovat SPR:n psykologit sekä vapaaehtoiset, joiden kerrottiin auttavan ampumavälikohtauksen järkyttämiä ihmisiä. Toisen päivän aineistossa lähteenä oli SPR:n psykososiaalisen tuen suunnittelija Tuula Luoma. Juttujen teemana oli kriisipuhelimen seuranta. Lauantaina 2.1. Helsingin Sanomat, Aamulehti, Turun Sanomat ja Iltalehti julkaisivat omat juttunsa Sellon tapahtumista. Maakunta- ja paikallislehdet julkaisivat STT:n uutisia aiheesta. Sunnuntaina 3.1. ja tiistaina 5.1. ilmestyneet Helsingin Sanomien kolme juttua ja Aamupostin yksi juttu olivat lehden omien toimittajien kirjoittamia.

SPR:n julkisuus rakentui puoliksi STT:n juttujen ja puoliksi lehtien omien toimittajien varaan. Kriisin alussa aiheena olivat paikalle rientäneet kriisityöntekijät, jonka jälkeen seurattiin kriisipuhelimen toimintaa. Punaisen Ristin kannalta mediassa tärkeimmiksi toimijoiksi nousivat SPR:n psykologit.

5.7 Yhteenvetoa SPR:n kriisiviestinnästä

Tiedottaminen

Punaisen Ristin tiedotus lähti kaikissa kriiseissä nopeasti liikkeelle. Tsunamin kohdalla, jossa niin media kuin viranomaiset olivat viestinnällisesti myöhässä, SPR tiedotti ensimmäisenä kaikista kriisiorganisaatioista (Huhtala ym. 2005, 91). Tiedotuksesta tehdystä analyysistä (taulukko 4) näkyy, että tiedote ei ole ensisijainen väline SPR:n julkisuuden hallinnassa. Tiedottajat pitävät mediaan yhteyttä puhelimitse ja sähköposteilla. Kriisipäivinä SPR lähetti kolme tiedotetta Kauhajoen, Naantalın ja Sellon tapauksista. Ensietiedotteissa SPR kertoi Punaisen Ristin toimista kriisipaikalla sekä toiminnasta vastaavan valmiuspäällikön yhteystiedot. Toinen tiedote koski Punaisen Ristin auttavan puhelimen avaamista ja kolmas antoi lisätietoja SPR:n toimista ja ohjeita tapahtumien synnyttämien reaktioiden käsittelyyn. Jokelassa

kriisipäivänä lähti vain yksi tiedote. Tsunamissa SPR avasi ensimmäisenä päivänä keräyksen ja kertoi auttavan puhelimen numeron.

Varsinaisten tiedotteiden kirjoittaminen oli kuitenkin vain osa tiedottajien työtä. Kriisitilanteissa aikaa on vähän ja tilannekuva päivittyy jatkuvasti. Haastatteluissa puheluiden, tekstiviestien ja sähköpostin välityksellä kulkevat nopeat ja lyhyet tiedonannot nousivat tärkeiksi niin sisäisen kuin ulkoisen viestinnän kannalta. Internetistä etsittiin tietoa sekä tilannekuvasta että toimitusten yhteystiedoista. Verkossa toimivaa tilannekuvajärjestelmä eBeamia käytettiin sisäisessä viestinnässä vain Kauhajoen koulusurmista. Tilannekuvajärjestelmän hyötynä on, että moni ihminen voi päivittää siihen yhtäaikaisesti tietoja, jotka näkyvät muille käyttäjille reaaliaikaisesti.

Kauhajoen tapaus osoitti, mitä kansainvälinen medialisoituminen käytännössä tarkoittaa kriisiviestinnässä. Iltasanomat uutisoi 25.9.2008 kello 06:19 (päivitetty 06:32):

"Suomeen tulossa noin 50 toimittajan joukko USA:sta. Kauhajoen tragedia on herättänyt kansainvälisen median täyden mielenkiinnon. IS:n saamien tietojen mukaan Suomeen on parhaillaan matkalla noin 50 toimittajan joukko Yhdysvalloista. Mukana on sekä tv-kanavien että sanomalehtien edustajia. Ryhmän odotetaan saapuvan Suomeen piakkoin. Tieto perustuu Kauhajoen kunnan edustajalta saatuihin tietoihin. Tähän saakka Kauhajoella on ollut läsnä muun muassa useita ruotsalaisia, norjalaisia, muutamia ranskalaisia ja saksalaisia toimittajia. Suurista medioista muun muassa CNN ja Sky News uutisoivat suoraan Kauhajoelta."

Kuntaliiton viestintäjohtaja Jari Seppälä lähetti tämän uutisen tiedoksi Ulkoasianministeriön viestintä- ja kulttuuriosastolle osastopäällikkö Petri Tuomi-Nikulalle ja Juha Parikalle samana päivänä kello 14:58. Tuomi-Nikula vastasi kello 15:09:

"asia tsekattu. rantakokon mukaan ei ilmeisesti pidä paikkaansa. meiltä on valmius lähteä, jos rantakokko arvioi apua tarvittavan".

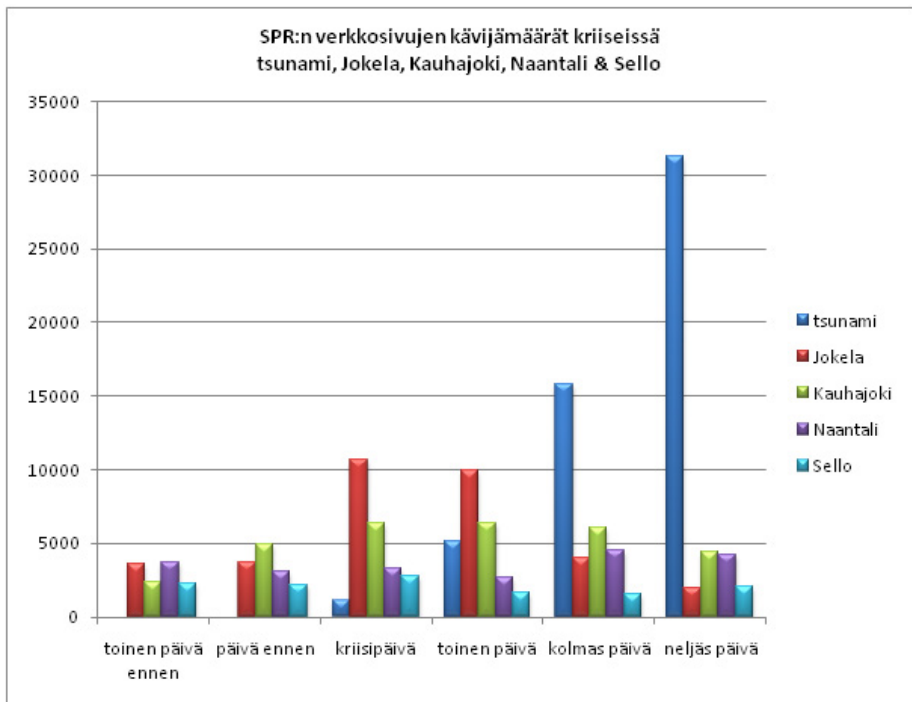
Antti Rantakokko oli Kauhajoen kaupunginjohtaja ja vastasi koulusurmien viestinnästä. Varmuudeksi Jari Seppälä lähetti viestiketjun tiedoksi alaiselleen Kuntaliiton tiedotuspäällikölle 26.9. kello 12:03, joka lähetti sen edelleen Suomen Punaisen Ristin tiedotuspäällikkö Outi Pärnäselle 26.9. kello 12:03. Samana päivänä SPR lähetti oman tiedottajansa Kauhajoelle. Tämä kertoo, että viranomaisten keskinäinen mediaseuranta kriisitilanteessa parhaimmillaan auttaa eri toimijoita organisoitumaan äkillisiin mediakatastrofeihin.

SPR palveli mediaa aktiivisesti toimittamalla jatkuvasti taustatietoja sekä järjestämällä haastatteluja. Tiedottajan ja valmiuspäällikön välinen hyvä tiedonkulku osoittautui tiedottamisen kannalta erittäin tärkeäksi Kauhajoella ja Naantalissa. Valmiuspäällikkö on SPR:n sisäisen tiedonkulun kannalta avainasemassa, suhteessa tiedottajiin, psykologien valmiusryhmään ja vapaaehtoiisiin. Sisäisessä tiedonkulussa

on kysymys luottamuksesta. On tärkeä ymmärtää, ketkä muut tarvitsevat tietoa tapahtumapaikoista ja niissä tehtävästä kriisityöstä, vaikka medialle kaikesta ei ole tarve tiedottaa. (Poteyeva ym. 2007.)

Verkon rooli kriiseissä

Tutkimusten mukaan ihmiset, jotka etsivät verkosta tietoa kriisissä, käyttävät sitä muutenkin arjessaan. Kriisin iskiessä internetin aktiivikäyttäjät tiivistävät verkkoyhteyksiään, kun taas verkkoa vähän käyttävät puolestaan vähentävät sen käyttöä entisestään ja keskittyivät seuraamaan lähinnä perinteisiä joukkoviestimiä. (Kim, Jung, Cohen & Ball-Rokeach 2004, 611; ks. Tikka 2009.)



Kuvio 13. SPR:n verkkosivujen kävijämäärät, vertailu eri kriiseistä.

Kuviossa 13 näkyvät SPR:n verkkosivujen kävijämäärät tsunamin, Jokelan, Kauhajoen, Naantalin ja Sellon kriiseissä kaksi päivää ennen tapahtumaa, tapahtumapäivänä sekä kriisiä seuranneina päivinä. Tsunamin kohdalla kävijämäärät alkavat vasta kriisipäivänä, sillä lukuja ei aiemmilta päiviltä ole.

Aasian hyökyaaltokatastrofi ei näy lainkaan SPR:n verkkosivujen kävijämäärissä kriisin tapahtumapäivänä. Kävijämäärät lähtevät nousemaan jyrkästi vasta kriisin toisena päivänä 27.12.2004, jolloin SPR:stä Hannu-Pekka Laiho esiintyi UM:n järjestämässä tiedotustilaisuudessa. Jokelan koulusurmat aiheuttivat taas kävijäpiikin



sivuille juuri tapahtumapäivänä. Kävijämäärät pysyvät korkealla vielä seuraavana päivänä, minkä jälkeen ne laskevat nopeasti normaalille tasolle. Myös Kauhajoen koulusurmat nostivat kävijämääriä, mutta nousu oli Jokelaan verrattuna huomattavasti loivempi. Toisaalta kävijämäärät pysyivät koholla vielä kriisin kolmantena päivänä, toisin kuin Jokelan tapauksessa. Naantalin tulipalo näkyi kävijämäärien loivana nousuna vasta kriisin kolmantena päivänä maanantaina 12.10.2009. Sellon surmien aikaan kävijämääräkäyrä oli melko matala ja tasainen.

Kauhajoen, Naantalin ja Sellon kohdalla kävijämäärät eivät itsessään nousseet valtaviksi piikeiksi, mutta kävijöiden sivuille tuloreittejä (liite 9) tarkasteltaessa on nähtävissä muutos. SPR:n tiedotus hankkii yhdistykselle julkisuutta aktiivisesti verkon kautta, ottamalla yhteyttä esimerkiksi toimituksiin ja pyytämällä niitä linkittämään SPR:n sivuille.

Linkit muilta sivuilta SPR:n sivuille toivat moninkertaisen määrän kävijöitä Kauhajoen, Naantalin ja Sellon tapauksissa kriisiä edeltäneeseen päivään verrattuna (taulukko 5). Linkittäminen on yksi SPR:n keino nousta julkisuuteen kriisitilanteissa, mikä kertoo organisaation kyvystä toimia tehokkaasti verkostoyhteiskunnassa.

Taulukko 5. Kävijämäärät SPR:n sivuille linkin kautta ennen kriisiä ja kriisipäivänä

	Linkin kautta sivuille tulleiden kävijöiden määrä päivä ennen kriisiä	Linkin kautta sivuille tulleiden kävijöiden määrä kriisipäivänä
Kauhajoki	483	723
Naantali	321	1001
Sello	267	1059

SPR:n verkkosivuston kävijämääriä eri kriiseissä (kuvio 13) tarkastelemalla ja vertailemalla saadaan tietoa ainakin kolmesta toisiinsa kytkeytyvästä seikasta. Ensinnäkin kävijämäärät kertovat kriisin kansallisesta vaikuttavuudesta eli siitä, kuinka merkittäväksi kriisi kansallisesti nousee. Tsunamin tapauksessa hätä näkyi yli 30 000 ihmisen kävijäpiikkinä SPR:n verkkosivuilla kriisin neljäntenä päivänä 29.12.2004. Korkeimmillaan SPR:n sivuilla oli vierailijoita 30.12., jolloin kävijöitä oli yli 36 000. Vastaavasti Jokelan koulusurmien aikaiset kävijäpiikit kertovat teosta, johon Suomessa ei osattu varautua. Vaikka Kauhajoen surmat olivat julmuudessaan vähintään samaa luokkaa Jokelan kanssa, ne eivät enää aiheuttaneet samankaltaista syvää hämmästyä teon ennenkuulumattomuudesta. Naantalin ja Sellon kriisien vähäisempien kävijämäärien voi nähdä viestivän, ettei niistä rakennettu media-katastrofeja, joiden ääreen ihmiset olisivat kerääntyneet. Naantalin ja Sellon kriisit jäivät paikallisiksi katastrofeiksi, mitä osoittavat myös SPR:n kriisipuhelinten vähäiset puhelumäärät.

Toiseksi kävijämäärät luonnehtivat sitä, yhdistävätkö ihmiset SPR:n osaksi tietyn kriisin hallintaa sekä samalla sitä, onko SPR:n tiedotus mennyt mediassa läpi. Osa Punaisen Ristin viestintätiimin työtä kriisitilanteessa on nettibannereiden esilletuominen, joita esimerkiksi yhteistyökumppanit voivat laittaa sivuilleen. Tämä

nostaa SPR:n näkyvyyttä verkossa ja tuo kiinnostuneet yhdellä klikkauksella Punaisen Ristin verkkosivuille. Tsunamin aikaan korkeita kävijämääriä selittää SPR:n laaja näkyvyys kriisinhoidossa: viestintäjohtaja Hannu-Pekka Laiho edusti Punaista Ristiä kriisiä johtaneessa valmiuspäällikkökokouksessa ja sen tiedotustilaisuuksissa, ja oli printtimedian toiseksi suosituin henkilölähde yhdessä ulkoasiainministeri Erkki Tuomiojan kanssa hyökyaaltokatastrofin raportoinnissa (Huhtala ym. 2005). Lisäksi SPR avusti katastrofialueella Thaimaassa ja Sri Lankassa ja sai paljon julkisuutta katastrofiavun onnistuneesta varainkeruusta. Julkisuuden myötä ihmiset yhdistivät SPR:n tärkeäksi toimijaksi Aasian hyökyaaltokatastrofissa ja kääntyivät sen puoleen. Jokelan, Kauhajoen ja Naantalin tapauksissa media tuotti varhain kuvaa ja tietoa SPR:n toimista kriisien ratkaisemisessa, mikä toi kävijöitä SPR:n verkkosivuille kriisipäivänä. Jokela ja Kauhajoki yhdistettiin myös SPR:n varainkeräyskampanjoihin. Sellon kohdalla kävijämäärien alhaisuuteen vaikutti surmien ajankohta uudenvuodenaattona. Ihmiset eivät olleet normaalin arkirytmien mukaisesti päätteiden äärellä, eikä printtimedia ilmestynyt surmia seuranneena uudenvuodenpäivänä. Toisaalta kriisin ympäristölle aiheuttama uhka laukesi muutamassa tunnissa, kun poliisi löysi ampujan kuolleena. Punaisesta Rististä ei esiintynyt myöskään kuvia Sellon kriisityössä, mikä olisi yhdistänyt SPR:n kiinteämmin kriisitoimijoihin ihmisten mielissä.

Kolmanneksi SPR:n verkkosivuston kävijämääriä (kuvio 13) tarkastelemalla saadaan tietoa ihmisten tiedontarpeesta näissä kriiseissä, mikä kytkeytyy muun muassa viranomaisten onnistumiseen kriisiviestinnässä. Tsunamin kohdalla katastrofin tapahtuma-aika tapaninpäivänä hidasti tilannekuvan muodostumista monessa suhteessa. Viranomaiset reagoivat katastrofiin päivän viipeellä ja valtamedia kahden päivän viipeellä huolimatta silminnäkijäkuvauksista (Mörä 2005; Huhtala & Hakala 2007, 74, 270). Tämä näkyy myös SPR:n verkkosivujen kävijämäärissä, jotka tsunamin kohdalla ovat kriisipäivänä lähes normaalilla tasolla. Seuraavina päivinä kävijämäärät kasvoivat jyrkästi, koska kaikki tarvitsivat tietoa ja SPR:stä oli tullut luotettava lähde. Jokelan tapauksessa ihmiset saivat tiedon surmista nopeasti, mutta poliisin vastuusuhteiden vaihdosta johtunut tiedotuskatkos iltapäivällä tilanteen kehittymisestä muodosti tietotyhjiön, jota täytettiin verkossa. Kauhajoella viranomaistiedotuksen onnistumisen voi nähdä osasyynä kävijämäärien maltillisempaan nousuun.

Media

STT on SPR:n näkyvyyden kannalta merkittävä. Niin Jokelan, Kauhajoen, Naantalin kuin Sellon kohdalla STT:n osuus printtimedian lähteenä on suuri. Valtakunnalliset lehdet lähettivät oman toimittajan paikanpäälle, mutta alueelliset nojasivat STT:n uutisiin.

SPR:n julkisuus syntyy nopeasta ja näkyvästä avusta kriisikohteessa. Kaikissa tässä tutkimuksessa käsitellyissä kriiseissä SPR näkyi mediassa auttajana. Teemat pelastustöiden raportointi, kriisin jälkihoito, henkinen tuki ja vapaaehtoiset olivat tärkeimpiä ja määrällisesti suurimpia tutkimuksemme media-aineistoissa SPR:n

näkökulmasta. Tsunamin tapauksessa tärkeäksi teemaksi nousi myös hyväntekeväisyys suuren varainkeruukampanjan myötä.

Julkisuudessa SPR:n toimijoita ovat usein nimettömät vapaaehtoiset, jotka sulautuvat jutuissa kriisityöntekijöiden massaan. SPR:n lähteinä puhuvat taas valmiuspäälliköt sekä psykologit. Media käyttää lähteinään ihmisiä, joilla on asemavaltaa. Media on kiinnostunut uhrien tarinoista, jolloin yksittäinen auttaja tulee esille helposti vain kuvissa. Jos SPR haluaa tulla esille lähteenä, täytyy sen lähteellä olla valtaa ja auktoriteettia puhua organisaation nimissä. Media haluaa asiakommentteja nimenomaan instituutioilta, ei yksityisiltä ihmisiltä. Heiltä media haluaa puolestaan tarinoita ja kokemuksia.

Kuvat Punaisesta Rististä osana katastrofin rituaalia

Mediatutkija Johanna Sumiala on analysoinut Jokelan ja Kauhajoen koulusurmia teoksessaan *Median rituaalit* (2010). Sumialan mukaan media ryhtyi tuottamaan surmista mediakatastrofeja tietyn rituaalin mukaan, jossa arkinen mediavirta katkaistiin, tapahtumat erotettiin normaalista uutisvirrasta ja keskeiset toimijat ja näkökulmat valikoitiin. Tässä tutkimuksessa analysoimimme kriisien yhteydessä mediatalot lähettivät kuitenkin vain ylimääräisiä uutislähetystyksiä ja ajankohtaisohjelmia. Sen sijaan esimerkiksi syyskuun 11. 2001 WTC- iskujen yhteydessä mediatalot eri puolilla maailmaa, muun muassa Yleisradio, siirtyivät jatkuvaan uutisvirtaan.

Molemmissa koulusurmissa päähenkilöksi valittiin ampujat, joiden kuvat ja viestit lähtivät kiertämään mediasta toiseen. Toimittajat haastattelivat samoja silminnäkijöitä, uhreja, asiantuntijoita ja poliitikkoja yhä uudelleen. Media rakensi toiminnallaan koulusurmille rituaalisen struktuurin tuottaen tapahtumista katastrofimaratonin, jossa kuvat ovat tärkeässä osassa. (Sumiala 2010, 133–134.)

Myös Punaisella Ristillä on roolinsa median rituaaleissa. Erityisesti kuvat Punaisen Ristin symbolista - punaisesta rististä valkoisella pohjalla - ovat osa median katastrofikuvastoa. Symboli virallistettiin jo 1860-luvulla sotarintamien puolueettomien lääkintäjoukkojen tunnukseksi. Valkoinen pohja symboloi totuutta, ja sodissa antautumista tai neuvottelua. Punainen risti puolestaan vaatii kunnioitusta haavoittuneille ja heidän auttajilleen. (Hytönen 2002, 89.) SPR:n vahva tunnus sopii hyvin kriisiuutisten kuvitukseen sen kertoessa sekä konfliktitilanteesta että apuun tulleista avustustyöntekijöistä. Medialla on tarve jäsentää katastrofin synnyttämää kaaosta (Sumiala 2010, 134). Tämän takia Punaisen Ristin totuutta ja puolueettomuutta symboloiva tunnus sopii hyvin onnettomuus uutisten dramaattiseen kuvastoon.

Tsunamin media-aineistossa⁶ aikavälillä 27.12.–30.12.2004 media nosti esille SPR:n vapaaehtoiset varainkerääjät lippaineen. Kuvat kerääjistä olivat muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta aikavälin 29.–30.12.2004 lehdissä. Yhteensä lipaskerääjien kuvia oli analysoidussa aineistossa 37 kappaletta. Muut kuvat, joissa Punaisen Ristin tunnus näkyy, olivat kuvia ruoka-apulähetyksestä katastrofialueelle (2 kpl), kuvituskuva tunnuksesta sekä ilmakuva katastrofialueelta, missä tunnus näkyy teltan katossa.

6 SPR:ltä saatu media-aineisto

Jokelan tapauksessa kuva SPR:n bussista turvaa hakevista oppilaista toistui lehdissä. Mediaetiikan kannalta ongelmaksi muodostui se, että kuvaajat kuvasivat SPR:n bussin ja kriisikeskuksen sisään, missä alaikäiset uhrit olivat tunnistettavissa. Sekä Jokelassa, Kauhajoella että Naantalissa Punaista Ristiä edustivat nimettömät vapaaehtoiset auttajat Punaisen Ristin liiveissään. Sellon tapauksessa ei Punainen Risti aiheista kuvaa ollut, sillä toimittajat eivät päässeet evakuointikeskukseen, missä SPR:n työntekijät olivat. Myös SPR itse jäi ilman kuvia Sellon tapauksesta.

Punaisen Ristin puhelimella monta nimeä

Kielitoimiston sanakirjan (2007) mukaan kriisipuhelin on ”puhelin johon soittamalla henkiseen kriisitilanteeseen joutunut saa keskusteluapua”. Punainen Risti on jokaisessa tässä tutkimuksessa käsitellyissä kriiseissä avannut apua antavan puhelimensa kriisin akuutissa vaiheessa (ks. taulukko 6). Puhelimen aukeamista edeltää siihen vastaajien hälyttäminen ja organisoiminen. (ks. luku 4.7.)

Taulukko 6. Punaisen Ristin puhelimen aukeaminen suhteessa kriisien tapahtuma-aikaan.

Kriisi	Tapahtuma-aika ⁷	Puhelin avattu	Puhelimen nimet SPR:n tiedotteista
Tsunami	26.12.2004 n. klo 05:30	27.12.2004 n. klo 13	Henkisen tuen auttavan puhelin 020 366 266
Jokela	7.11.2007 klo 11:42	klo 14	Kriisipuhelin/ auttava puhelin 020 366 266
Kauhajoki	23.9.2008 klo 10:40	klo 13:30	Henkisen tuen puhelin 0800 100 200
Naantali	10.10.2009 klo n. 23:30	klo 12:00	Henkisen tuen/ auttava puhelin 0800 100 200
Sello	31.12.2009 klo 10:05	klo 14:45	Henkisen tuen puhelin 0800 100 200

Puhelimen nimi ei kuitenkaan ole vakiintunut, vaan numerot ja nimet menevät helposti sekaisin. Punaisen Ristin puhelin ei myöskään ole ainoa kriisitilanteissa apua antava linja. Muun muassa Jokelassa Tuusulan kunta tiedotti lähes kymmenestä eri apua antavasta linjasta. Eri kriiseissä Punaisen Ristin puhelinta on kutsuttu erilailla niin SPR:n tiedotteissa kuin mediassa:

Tsunamissa SPR:n tiedote 27.12.2004 kello 13:24: ”*Punainen Risti avasi henkisen tuen puhelimen. Punainen Risti on avannut henkisen tuen auttavan puhelimen numeroon 020 366 266.” Tiedotteen lisäksi viestintäjohtajan julkisuudessa antamat lausunnot käyttivät eri nimityksiä: ”*Suomen Punaisen Ristin oma häätäpuhelin on tukkeutunut ja sen rinnalle on avattu henkisen avun puhelin joka sekin alkaa tukkeutua*” (Hannu-Pekka Laiho 27.12.2004 kello 15, UM:n tiedotustilaisuus)*

⁷ Ajat ovat Suomen aikaa ja kertovat milloin tapahtumat alkoivat

⁸ Keski-Uudenmaan poliisilaitos tiedotti klo 13:50 ”SPR:n valtakunnallinen kriisipäivystysnumero on 020 366 266. Saatetaan tietoon ja toivotaan julkaistavaksi! Pekka Heikkinen rikoskomisario”



Jokelassa SPR:n puhelinnumero aiheutti myös sekaannusta. Tämä näkyy STT:n sähköistä, joissa Punainen Risti mainitaan: STT 7.11.2007 kello 14:04. ”Suomen Punainen Risti on avannut kriisiapua antavan puhelinlinjan Tuusulan Jokelan kouluammuskelusta järkyttyneille. SPR:n puhelinnumero on 020366266. Numero avautui kello 14.” Seuraavaksi STT uutisoi: STT 7.11.2007 kello 14:29. “[...] Tukea tarvitsevat voivat ottaa yhteyttä myös SPR:n valtakunnalliseen kriisipäivystykseen numeroon 020366299.” Tämän jälkeen numeroa vielä korjattiin: STT 7.11.2007 kello 14:36. “//SÄHKE, KORJATTU VIIMEISESSÄ LAUSEESSA PUH.NUMERO//[...]Tukea tarvitsevat voivat ottaa yhteyttä myös SPR:n valtakunnalliseen kriisipäivystykseen numeroon 020366266.” Väärä numero lähti STT:stä vielä kerran: STT 7.11.2007 kello 15:24. “[...] Suomen Punainen Risti avasi kello 14 kriisiapua antavan puhelinlinjan. Sen numero on 020366266. Myös SPR:n valtakunnallinen kriisipäivystys vastaa numerossa 020366299.”

Variaatiota löytyy myös SPR:n tiedotteissa myöhemmissä katastrofeissa:

Kauhajoki 23.9.2008 kello 13:35: ”Henkisen tuen puhelin avattu” numero 0800 100 200

Naantali 10.10.2009 kello 10:51: ”Auttava puhelin aukeaa” numero 0800 100 200

Sello 31.12.2009 kello 14:32: ”Suomen Punainen Risti avaa henkisen tuen puhelimen” 0800 100 200

”Auttamistehtävien tueksi on varattuna puhelinlinja, joka voidaan tarvittaessa myös ottaa nopeasti käyttöön.” (SPR, PSV 2010.)

Punaisen Ristin katastrofitilanteissa henkistä apua antavaa puhelinta kutsutaan siis ainakin nimillä: henkisen tuen puhelin, henkisen avun puhelin, hätäpuhelin, auttava puhelin, kriisiapua antava puhelinlinja, henkisen tuen auttava puhelin ja kriisipuhelin. SPR:n viestintätiimin mukaan puhelimella ei ole vakiintunutta nimeä. SPR:n kriisipuhelin on yleisesti kriiseissä käytetty käsite, jolla SPR ensimmäisenä tulee julkisuuteen. Tämä on vahva brändi. Voi kysyä, kestääkö se näin monia nimityksiä, kun rinnalle on tullut useita muitakin kriiseissä auttavia puhelimia. Selitys näille eri nimille näyttää olevan se, että henkisen tuen puhelimeen vastaavat ensi vaiheessa SPR:n vapaaehtoiset ja keskustuomiston henkilökunta. Valtakunnallisesti merkittävässä kriiseissä kotimaan valmiuspäällikkö neuvottelee SPR:n psykologiryhmän vetäjän Salli Saaren kanssa missä vaiheessa psykologit kytetään mukaan SPR:n auttavaan puhelimeen.

5.8 Journalismi ja SPR:n yhteistyönstrategia

Kriisijournalismissa tunteet ja eri tahojen intressit kohtaavat. Kriisin aiheuttajan (victimizer) on oltava valmis kohtaamaan julkisuudesta kilpailevat toimittajat, uhrin ja hänen surevat omaisensa sekä vastuussa olevat viranomaiset. Strateginen viestintä vaatii aina vastuunkantajaa. Akuuteissa kotimaan kriiseissä toimittajat ja Suomen Punaisen Ristin tiedottajat ovat valinneet yhteistyöstrategian.

Erityisesti Jokelan tapauksessa median toimintatapoja kritisoitiin vahvasti. Journalismietiikkaa kriiseissäkin ohjaavat velvollisuusetiikan ja seurausetiikan piirteet (Mäntylä 2004). Miten journalistit käyttäytyvät katastrofipaikalla, miten he kuvaavat tai haastattelevat uhreja? Mitä he julkaisevat, kysyvätkö journalistit luvan julkisella paikalla otettujen kriisikuvien julkaisuun ja tietävätkö uhrit, missä välineissä heistä otetut kuvat julkaistaan? Mitään keinoa kenelläkään ei ole estää jo julkaistujen kuvien leviämistä valtamedioiden tai freekuvaajien kautta kaikkialle ulottuvissa verkostoissa. Tutkimusten mukaan Jokela muutti mediatalojen eettisiä ohjeistuksia ja käytäntöjä ainakin Kauhajoen tapahtumaan verrattuna (Hakala 2008; 2009a; Raittila ym. 2008, 2009). Media käytti asiantuntijoina psykologeja erityisen paljon sekä tsunamissa että erityisesti koulusurmista. Journalistin eettiset ohjeet ja erityisesti katastrofi- ja traumajournalismiin erikoistunut Dartcenter -foorumi (dartcenter.org) ohjeistavat journalisteja kohtaamaan ihmisiä kriiseissä eettisesti oikein. Jokelan koulusurmat vauhdittivat myös suomenkielisten Dartcenterin sivustojen valmistumista (ks. Dartcenter.org).

Kenen näkökulmasta journalismin seurauksia pitäisi ajatella? Toimittajan, journalismin itsensä, uhrien, viranomaisten ja muiden organisaatioiden, kuten SPR:n, kirkon tai muiden vapaaehtoisten toimijoiden näkökulmat voivat olla vastakkaisia. SPR sanoo uusissa ohjeissaan Punainen Risti ja media:

”Punaisella Ristillä ja medialla on yhteiset intressit, mikä luo yhteistyölle hyvän pohjan: tiedotusvälineet haluavat kiinnostavaa sisältöä ja me voimme tarjota sitä”. (SPR ja media 2010.)

Journalismin vapautta puolustava toimittaja ei kuitenkaan halua kenenkään, ei vallanpitäjien, uhrien eikä avustusjärjestöjen syleilevän itseään kuoliaaksi. Journalismin luonteeseen kuuluu journalistiikan professori Risto Kuneliuksen (2000) mukaan neljä eri tehtävää: *tiedonvälitys, tarinoiden kertominen, julkisen keskustelun ylläpitäminen ja toimiminen julkisen toiminnan resurssina* muille toimijoille, kuten viranomaisille, puolueille ja kansalaisjärjestöille. Kolme ensimmäistä näistä toteuttavat erityisesti journalismin ja journalistin vapautta valita sanottavansa, kuvattavansa, näkökulmansa, toiminta- ja esitystapansa. Vain viimeisen tehtävän näkökulmasta journalismi tarjoaa SPR:n kaltaisille tahoille mahdollisuuden päästä julkisuuteen ja hankkia sitä kautta haluamaansa hyötyä, kuten esimerkiksi varojen keruuta katastrofissa.

Seurausetiikan mukaisesti toimiva journalisti valitsee aina näkökulmansa ja kantaa vastuunsa seurauksista. Sitä hän ei voi luovuttaa muille. Toimittaja voi valita suhteessa muihin kumppaneihin joko kilpailu- tai yhteistyöstrategian (ks. esim. Mörä 1989). SPR on valinnut strategiakseen suhteessa mediaan ja erityisesti uutisjournalismiin yhteistyön.

”Katastrofitilanteissa on medialla ja SPR:llä on yhteiset intressit: media haluaa tietää mitä SPR tekee ja SPR haluaa kertoa mitä se tekee” (H4B1).

Journalismin sisältöön vaikuttavat Mörän (1999) väitöskirjan mukaan viisi tekijää: 1) *toimittaja*, hänen valintansa, toimintatapansa ja toimitus 2) *toimitusorganisaatio*, eli mediatalon toimituspolitiikka, ohjeistukset ja toimintalogiikka 3) *vallitseva yhteiskunnallinen ideologia*, joka kunakin aikana määrittelee sitä, mikä on sopivaa,

tavoiteltavaa ja yhteiskunnallisessa keskustelussa mahdollista 4) *lähteet*, jotka pyrkivät vaikuttamaan journalismin sisältöön 5) kussakin välineessä erilaiset esityksiin vaikuttavat *rutiinit*, jotka lopulta määrittävät sen, mitkä asiat julkaistaan ja miten. Nämä rutiinit voivat liittyä moniin asioihin, kuten esitystapoihin, toimittajan poissaoloon tai median rakenteista johtuviin tekijöihin. Muut toimijat joutuvat aina sopeuttamaan toimintansa medialogiikkaan päästäkseen läpi ja saadakseen sanomansa esille haluamallaan tavalla. (Lundby 2009c; Krotz 2009.)

Journalistiikan professori Heikki Luostarinen tutki väitöskirjassaan Persianlahden sotapropagandaa ja toimittajien työtä. Luostarisen (1994, 67; ks. myös Huhtala & Hakala 2007, 153–154) mukaan journalistisen julkisuuden hallinnalla on ainakin kolme edellytystä: *julkisuuteen pääsy, lähtevän sanoman kontrolli ja vaikutus*.

Tarkastelemme tässä SPR:n toimimista journalismin lähteenä. Ensiksi lähde, tutkimuksessamme SPR, etsii julkisuudessa tilaa paikassa, jossa yleisö on oikea. SPR:n kriisiviestinnän näkökulmasta yleisönä ovat yksilöt, jotka ovat itse avuntarpeessa tai jotka haluavat auttaa joitakin muita. Tälle yleisölle suunnataan muun muassa kriiseissä sivulle nostettavat henkisen tuen ohjeet. Toinen SPR:n näkökulmasta oikea yleisö on sellainen, joka voisi kiinnostua vapaaehtoisjärjestön toiminnasta.

”Arvostan paikallislehtiä aivan valtavasti. Silloin kun kyseessä on vapaaehtoistyön puffaamisesta ja uusien vapaaehtoisten mukaan saamisesta mä annan paikallislehdille kaikkein eniten arvoa. Ne ovat kaikkein luetuimpia ja kaikkein seuratuimpia. Jos joku lähtee median takia mukaan, niin se lähtee just siksi että omassa paikallislehdessä on lukenut että meidän Pirkkokin tekee tota.”
(H4B1.)

Myös ajoituksen tulisi olla oikea ja julkisuustila olisi saatava halutusta paikasta haluttuun aikaan aina, kun siihen on tarve. SPR:ssä tiedotuksen oikea-aikaisuutta on mietitty:

”Jos pääsee siihen aallon harjalle, just siihen oikeeseen kohtaan niin kuin lainelautailija, niin siitä ei putoa pois. Tällöin siinä pysyy, mistä Haiti on tyypillinen esimerkki. Me oltiin alusta lähtien mukana oikeassa roolissa oikea-aikaisesti ja me pysyttiin siinä ykköstoimijana koko operation ajan. Jos siihen koettaa liian aikaisin siihen rooliin, niin se ei ole uskottavaa ja jos siitä myöhästyy, niin joku toinen on vienyt sen paikan.” (H 4A1.)

Katastrofi- ja kriisijournalismissa SPR:llä on tässä usein etulyöntiasema. Se on onnistunut nopeasti organisoimaan paikalliset vapaaehtoiset apujoukot, jotka toimittajien saapuessa paikalle ovat punaiset liivit päällään avustustyössä. Toimittaja mieluusti lyöttäytyy avustajan matkaan, jotta pääsee lähelle tapahtuman ydintä, uhria.

Toinen journalistisen julkisuuden hallinnan edellytys on lähteen kontrolli sanottavaansa. Hallinta edellyttää, että SPR voi itse päättää, mitä sanoo, eikä sanottua editoida tai kommentoida. Suorat lähetykset ovat tällöin parhaita. SPR:lle tarjoutuu mahdollisuus julkisuuteen kriisipaikoille ensimmäisenä saapuvien vapaaehtoisten kautta. Esimerkiksi Jokelan tapauksessa SPR:n vapaaehtoiset ja bussi Risti 199 näkyivät heti televisiokuvissa.

Kolmanneksi, lähde voi sanomallaan yrittää vaikuttaa toimittajiin, muihin organisaatioihin ja yleisöön. Vaikutukset voivat olla suoria, jolloin lähde pyrkii vaikuttamaan journalismin agendaan, omaan tunnistettavuuteen tai yleisön mielipiteisiin. Esimerkiksi Haitin maanjäristyksen yhteydessä tammikuussa 2010 Helsingin Sanomat ja Ylen näyttivät julkisuudessa toimivan hyvin tiiviissä yhteistyössä SPR:n kanssa. Toimittajat ja kuvaajat lensivät samalla koneella, matkustivat koko matkan yhdessä, kuvasivat ja näyttivät SPR:n kenttäsaaralan matkan Tampereelta Haitiin ja siellä ensimmäisten potilaiden operaatiot. Irakin sodassa USA:n armeija otti toimittajia mukaan valitsemilleen operaatiomatkoiille, jotta toimittajat saivat ”autenttista” sotakuva. SPR:n Haiti-kuvastossa oli sama asetelma. Sanomaa on mahdotonta hallita, jos lähde joutuu vain vastaamaan toimittajan kysymyksiin, vastauksista otetaan ohjelmaan tai juttuun vain valitut osat ja toimittaja vielä kommentoi lähteen sanomia osoittaen niissä esimerkiksi valheita, puutteita ja sidonnaisuuksia. Välillisiä vaikutukset ovat silloin, kun tavoitteena on esimerkiksi vahvistaa SPR:n yhteiskunnallista painoarvoa ja legitimiyyttä tai vaikuttaa yleisesti lähteen yhteiskunnalliseen toimintaympäristöön. Tsunamissa SPR:n viestintäjohtaja oli yksi valtioneuvoston käyttämistä asiantuntijoista tiedotustilaisuuksissa. Vaikutus näkyy välittömimmin siinä, että toimittajat alkavat käsitteellistää SPR:lle merkityksellisiä asioita lähteen etujen mukaisella tavalla tai lähteen luomassa tulkintakehyksessä. (vrt. Luostarinen 1994, 67.)

Kansalaisten ja suuren yleisön näkökulmasta keskeistä kriisitilanteessa on se, mitkä asiat pääsevät julkisuuteen, kenen ehdoilla julkista keskustelua käydään ja kuka käyttää valtaa julkisuudessa (Huhtala & Hakala 2007, 153). Organisaation kuva muodostuu etenkin kriisitilanteissa julkisuuden kautta. Suurissa katastrofeissa ensimmäisenä paikalle päässeet auttajat saavat osakseen sympatiat (Pantti 2009).

Tiedotusstrategiat, joilla organisaatiot käyttävät valtaa journalismin sisältöön, liittyvät journalismin tehtävään antaa muille toimijoille tilaa ja resursseja tuottaa erilaisia näkökulmia keskusteluun.

5.9 Humanitarismin medialisaatio

Suomen Punaisen Ristin medialisaatio näkyy medialogiikan sijoittumisessa järjestön sisälle. Medialisaatio kertoo juuri siitä, että media on kaikkialla, eikä juuri mitään enää tapahdu ilman mediaa, vaan kaikki tapahtuu mediassa tai sen välityksellä. Koska julkisuus on järjestölle tärkeää, toimintaa suunnitellaan pitäen mielessä median mieltymykset. Medialle halutaan tarjota sitä, mitä se toivoo.

Simon Cottle ja David Nolan (2007) ovat tutkineet kansainvälisten avustusjärjestöjen viestintästrategioita, joiden tarkoitus on lisätä tietoisuutta, rahoitusta ja muuta tukea. Näissä strategioissa on omaksuttu nykypäivän läpitunkeva medialogiikka. Heidän mukaansa avustusjärjestöjen perinteinen suhde mediaan on muuttumassa. Järjestöt ovat tulleet yhä riippuvaisemmiksi uutismediasta, kun ne tekevät humanitaarisia päämääriään tunnetuksi. Tämä riippuvaisuus monimutkaistuu, kun järjestöt sisäistävät yhä enemmän nykyisen medialogiikan. Globaalin uutisoinnin käytänteet

vaikuttavat siihen, mistä raportoidaan: uutisia tuotetaan länsimaisesta ”me ja muut” -näkökulmasta; jutut kuvitetaan ”muiden” kärsimyksellä ja raportointi konfliktien taustoista ja seurauksista usein jää ohueksi. Järjestöjen näkökulmasta niiden on kuitenkin pakko toimia medialogiikan mukaisesti saadakseen näkyvyyttä, ja sen myötä varoja valtioilta, yrityksiltä ja yksityisiltä. (Cottle & Nolan 2007, 862–863.) Suuret mediaorganisaatiot puolestaan toimivat ensisijaisesti länsimaisten yleisöjen ehdoilla. Se mikä länsimaisten yleisöjen silmissä on puolueetonta totuutta, voi näyttäytyä hyvinkin kyseenalaisena ei-länsimaisesta näkökulmasta. (Van Ginneken 1998.)

Cottlen ja Nolanin (2007) tutkimuksen mukaan avustusjärjestöjen ja median välisessä vuorovaikutuksessa voidaan erottaa neljä prosessia, joilla järjestöt vastaavat medialogiikan vaatimuksiin, mutta samalla vähentävät mahdollisuuksiaan edistää globaalia humanitaarisuutta.

1) Järjestöt pyrkivät brändäämään itseään mediassa, jotta ne voivat kilpailla yhä täydemmillä avustuskentällä. Avustusjärjestöjen koventunut kilpailu näkyy Suomessa muun muassa SPR:n ja Kirkon Ulkomaanavun välillä. Kirkon Ulkomaanapu on suunnannut toimintaansa myös humanitaariseen katastrofiapuun, josta Suomessa aiemmin on vastannut pitkälti SPR. SPR:n rakentaa brändiään tietoisesti toimintansa ympärille,

”brändi vahvistuu automaattisesti kun SPR tekee oikeita asioita”
(H4A1).

SPR rakentaa brändiään oman substanssinsa pohjalta, joka esimerkiksi Haitin kohdalla oli laaja avustusoperaatio ja tsunamissa suomalaisten auttaminen. Oikeaa kulmaa julkisuuteen haetaan tuomalla esille sitä, mitä Punainen Risti todella tekee:

”Työntekijät, kenttäasiraaat, klinikat kaikki sopivat siihen julkisuuteen sillä tätähän Punainen Risti tekee. [...] Me ollaan strategisesti mietitty sitä, että niitä ketkä tekee ja toimii siinä operaatiossa, käytetään viestinnässä. Se on uskottavuuskysymys.”
(H4A1).

Nykyinen mediaympäristö elää 24/7 online -aikaa, ja vaatii jatkuvaa tietojen päivittämistä. Tämä haastaa myös avustusjärjestöt toimimaan jatkuvasti nopeutuvassa uutisrytmissä.

”Vaikka Kauhajoen aikaan oli tiukka online-rytmi medially, niin nyt se on paljon kovempi. Silloin niillä [toimittajilla] oli aikaa, että jos kymmeneen minuuttiin ei saanut haastateltavaa niin ei ne tulleet linjoja pitkin heti. Nykyisin kymmenen minuuttia on jo aika pitkä aika hankkia haastateltava” (H4B3).

Kilpailu on siis koventunut niin mediassa kuin avustusjärjestöissä. Valmius viestiä omasta toiminnasta oikeaan aikaan on yhä tärkeämpää, kun uutiset saadaan verkkoon lähes reaaliaikaisesti. Brändin näkökulmasta oikeassa roolissa oikeaan aikaan oleminen on merkittävää.

2) Järjestöt kertovat tarinoitaan mediaan vetoavilla tavoilla. Julkisuuden saamiseksi järjestöjen viestintästrategioihin kuuluu tarjota tietoa medialle sen hyvin tunnistettujen mieltymysten mukaisesti. Tämän myötä medialogiikka institutionalisoituu järjestöjen sisälle. (Cottle & Nolan 2007, 866.) SPR:llä on verkkosivustollaan medialle suunnattu

sivu, jossa tarjotaan erilaisia aineistoja, kuten kuvia, vuosikertomuksia, uutisia sekä sopivia haastateltavia.

Myös kentällä tehtävää avustustyötä halutaan tuoda lähemmäs toimittajia. SPR:n uudet mediaohjeet vapaaehtoisille (liite 2) kertovat, miten tiedotusvälineiden kanssa nykyään toimitaan.

”Kaks kulttuurua tavallaan nyt on kohdannut, että nämä meidän iäkkäämmät vapaaehtoiset, pitkään mukana olleet, niin ne ovat eläneet sen vaiheen kun ohje oli, että yhtään mitään et sano. Että se on virallinen taho tai Tehtaankatu kun tiedottaa. Ja nyt on koitettu sitten kääntää sitä niin, että jokainen voi kertoa omasta työstään.” (H4A1).

Ohjeissa vapaaehtoisia rohkaistaan tekemään yhteistyötä median kanssa aina kun mahdollista.

Kansainvälisessä avustustyössä toimittajia voidaan ”upottaa” avustusjärjestöjen kenttädelegaatioihin, kuten Haitin maanjäristyksen tapauksessa, jolloin Helsingin Sanomien toimittaja lähti SPR:n avustyslennon kyydissä katastrofialueelle. Median upottaminen delegaatioon tapahtuukin usein kriisin alussa, jolloin sen kentälle pääsy on suuresti riippuvaista avustusjärjestöistä (Cottle & Nolan 2007, 867). Punaisen Ristin strategia on tarjota toimittajille apua, kuten sähköä ja majoitusta kentällä. Haitin tapauksessa monet suomalaiset toimittajat yöpyivätkin SPR:n kenttäsairalan tiloissa. Avustusjärjestöjen näkökulmasta toimittajien mukaantulo kentälle onkin ideaali tilanne, sillä se lisää median ymmärrystä kenttätilanteen ongelmista ja kysymyksistä (Cottle & Nolan 2007, 867).

”Siinä yhteydessä ne varmaan näkee sitten myös, mitä Punainen Risti tekee. Ja tietysti se on myös se ajatus sitten, että yleensä jää jonkunnäkönen kiitollisuudenvelka, että jos on järjestetty näin paljon, näin paljon autettu, niin harvoin se ainakaan moittimaan lähtee siitä. Että se on ollut semmoinen selvä, että toimittajat saa tehdä sen minkä ne kokee että Punanen Risti ei oo tehny oikeita asioita, niin siitä vaan kritiikkiä. Että ei me olla sillä lailla peitelty.” (H4A1).

Myös tiettyihin asioihin kohdennetut tapahtumapäivät tai -viikot ovat yksi tapa kiinnittää tapahtumaorientoituneen median huomio (Halloran, Elliott & Murdock 1970; Cottle & Nolan 2007, 868). SPR:n vuosi jakaantuukin erilaisiin kampanjoihin, kuten Punaisen Ristin viikkoon, Operaatio Nälkäpäivään ja Hyvä Joulumieli -keräykseen (SPR Järjestötiedote 2010).

3) Kansainvälisessä kenttätöyössä järjestöt alueellistavat ja personoivat humanitaarista työtä saavuttaakseen medianäkyvyyttä. Samalla ne voivat marginalisoida paikallisten antaman hätäavun ja osallistumisen. Esimerkiksi raportointi tsunamista nosti esille turistialueita ja jätti länsimaisittain tuntemattomampien kohteiden tuhoista kertomisen vähemmälle (Cottle & Nolan 2007, 870). Mediaa kiinnostaa oma kansallinen näkökulma. Kansainvälisissä kriiseissä oman maan kansalaisten kohtalo on medialle tärkeintä. Globaalin median näkökulmasta traagisen kuoleman uutisointikaava on seuraava: 10 000 kuollutta toisella mantereella

= 1000 kuollutta toisessa maassa = 100 kuollutta eturintamassa = 10 kuollutta pääkaupungissa = kuollut julkkis. (Van Ginneken 1998, 23–24.) Tämän logiikan mukaisesti suomalainen media haluaa kuulla tarinoita suomalaisista uhreista ja auttajista. Kansainvälisissä kriiseissä median kiinnostus oman maan avustustoimintaan kriisialueella voi johtaa paikallisten antaman avun marginalisoitumiseen. Globaali humanitarismi näyttäytyy tällöin median kautta, ja avustustyö jakaantuu ”meihin” ja ”muihin”, ”aktiivisiin pelastajiin” ja ”passiivisiin uhreihin”. (Cottle & Nolan 2007, 871). Tsunamin tapauksessa SPR oli kuitenkin ainoa kriisiorganisaatio, joka nosti tiedotteissaan esille myös paikallisten arvokkaan toiminnan avustustöissä (Huhtala ym. 2005, 91).

4. Järjestöt kuluttavat arvokasta aikaa, resursseja ja energiaa pyrkimällä turvaamaan oman organisatorisen maineensa ja uskottavuutensa mediavetoisia skandaaleja vastaan. Julkiseen luottamukseen ja organisaation uskottavuuteen perustuva maine on erityisen tärkeä järjestöille, joiden toiminta on riippuvainen kansan hyvästä tahdosta ja lahjoituksista. Kerran julkisuuteen päässyt negatiivinen väite – oli se tosi tai väärinkäsitys – aiheuttaa suurta tuhoa, kuten Ruotsin Punaisen Ristin rahasotkut⁹ osoittavat. Maineen suojaaminen vaatiikin proaktiivista strategiaa, jota avustusjärjestöt noudattivat esimerkiksi viestiessään tsunamin keräysvarojen käytöstä. Keräysten ennätysmääristä johtuen oli arvattavissa, että media tulisi olemaan kiinnostunut kansalaisten varojen käytöstä. (Cottle & Nolan 2007, 871–872.) Myös SPR oli varautunut tähän:

”Oikeastaan tsunamin siinä alkukuukausina, ja -vuosina, tiedettiin se että sitä rahojen käyttöä ja siihen liittyvää, seurataan varmasti aina kun tulee vuosipäivä. Ja nyt oikeastaan oli ensimmäinen kerta, kun oli aika neutraali tämä viime joulun vuosiuutisointi. Ja siihen ehkä vaikutti se, että me osattiin silloin heti sanoa, että tämä operaatio tulee olemaan monivuotinen. Ja ensinnäkin se, että ne rahat, mitä meille on lahjotettu, niin siihen menee viidestä kahdeksaan vuoteen kun ne käytetään.” (H4A1.)

Läpinäkyvyyden lisääminen varojen käytössä on yksi keino luotettavuuden todistamiseen. SPR kertoo esimerkiksi katastrofirahaston sivuilla varojen käytön valvonnasta. Mediavetoisilta skandaaleilta suojautuminen kuluttaa kuitenkin myös resursseja.

Median mieltymysten sisällyttäminen viestintästrategioihin on normalisoitunut avustusjärjestöjen kentällä. Tämä pätee myös SPR:ään,

”Meidän nykyiseen strategiaan sopii hyvin se, et jos me koitetaan olla tämmöinen uutistomistomainen asiantuntijatiedottaja, niin silloin se, että me tiedetään mitä toimittajat haluaa, mitä media haluaa, mitä ne tarttee, niin se auttaa meitä.” (H4A1.)

Median menettelytapojen noudattamisessa on kuitenkin riskinsä. Avustusjärjestöjen, kuten SPR:n, toiminnan perusteena on globaali myötätunto ja humanitaarinen oikeus. Punaisen Ristin periaatteet inhimillisyys, tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, ykseys ja yleismaailmallisuus

⁹ 2009 paljastui, että Ruotsin Punaisen Ristin tiedotuspäällikkö oli kavaltanut järjestöltä varoja noin puolen miljoonan euron arvosta.

ovat kertovat vahvasta globaalin myötätunnon etiikan tunnustamisesta. Sen sijaan yhä kaupallisempi medialogiikka ei ole sitoutunut historiallisesti humanitaarisuuteen. Kun humanitaariset avustusjärjestöt työskentelevät näiden neljän prosessin osalta median menettelytapojen puitteissa, ei prioriteettina ole globaali myötätunto. Siinä määrin kun media-alttius vie voiton, on globaali humanitarismi vaarassa heiketä. (Cottle & Nolan 2007, 875.)

Medialisaation merkitystä ei kuitenkaan pidä liioitella, emmekä väitä sen vaikuttavan konkreettiseen avustustyöhön, jossa apua annetaan ihmiseltä ihmiselle. Medialisaation prosessien tunnistaminen auttaa kuitenkin tiedostamaan, mihin kaikkialle medialogiikka vaikuttaa. Voidaan tietenkin myös kysyä, onko humanitaaristen järjestöjen ylipäättään mahdollista toimia muuten kuin medialogiikan mukaisesti. Cottle ja Nolan näkevät tähän joitakin mahdollisuuksia, joita löytyy myös SPR:n toiminnasta.

Ajatus SPR:stä uutistoimistona kertoo järjestön omaksuneen medialogiikan, mutta pitää sisällään myös mahdollisuuksia vastustaa humanitaarisuutta korruptoivia mediakäytänteitä.

”Me ollaan tällainen humanitääristen asioiden uutistoimisto. Että jos jotain sattuu jossain, sanotaan sotiin tai maanjäristyksiin, luonnonkatastrofin liittyen, niin meille jos toimittaja soittaa, niin me pystytään ohjaamaan jotenkin eteenpäin. Mistä löytyy tietoa. Ja sen ei välttämättä aina tarvitse olla edes Punasen Ristin tietoa, mutta että mä olen koittanut koko ajan sitä, että me ei pelkästään markkinoida SPR:n toimintaa ja koiteta siitä positiivisessa valossa kertoa, vaan kerrotaan niistä asioista joitten kanssa me ollaan tekemisissä.” (H4A1).

SPR:n valmius palvella mediaa myös muissa kuin sen omaa mainetta suoraan edistävässä tapauksissa osoittaa vastustuskykyä medialogiikalle. Tämän kaltainen viestintästrategia palvelee toki mediaa, mutta myös globaalia humanitarismia, myötätuntoa ja inhimillisyyttä.

Toimittajien liikkuminen avustusjärjestöjen mukana (beneficient embedding) tuottaa syväjournalismia, jossa kriisin taustoihin ja syihin pureudutaan (Cottle & Nolan 2007, 875). SPR:n mukana on viimeaikoina lähtenyt Helsingin Sanomien ja Yleisradion toimittajia. Kuvio rakentuu toimittajakontaktien aktiivisuuden kautta,

”alkaa olla vakio toimittajat, ketkä tietää että nyt äkkiä pitää mennä soittamaan, että onko siellä mahdollisuus päästä kyytiin” (H4A1).

Cottle ja Nolan näkevät myös uuden viestintäteknologian tuovan mukanaan eri tapoja vastustaa vallitsevaa medialogiikkaa. Avustusjärjestöjen lisääntynyt internetin käyttö tekee mahdolliseksi suoran kommunikoinnin lahjoittajien ja yleisöjen kanssa. Uusi viestintäteknologia lisää myös avustusjärjestöjen kenttätöntekijöiden valmiuksia toimittaa silminnäkijäkuvauksia suoraan maailman yleisöille. Verkon myötä humanitaariset toimijat, jotka toimittavat ja keräävät ajantasaista tietoa sekä taustoja unohdetuista kriiseistä ovat lisääntyneet. Tällainen toimija on muun muassa Reutersin AlertNet (<http://www.alertnet.org/>). (Cottle & Nolan 2007, 875.) Jokelan koulusurmat vauhdittivat kriisitietoutta journalisteille jakavan DartCenterin (<http://>

dartcenter.org/) suomenkielisten sivujen pystyttämistä. Sivusto ajaa eettisen ja perusteellisen kriisijournalismin asiaa ja ylläpitää yhteistyötä konfliktien parissa työskentelevien kesken. SPR on kehittänyt sähköistä viestintäänsä, ja järjestö näkyy nykyään myös sosiaalisessa mediassa kuten YouTubessa, Facebookissa ja Twitterissä. SPR:n YouTubessa julkaisema video liikkuvan klinikan työstä Haitissa on hyvä esimerkki avustusjärjestöjen mahdollisuuksista välittää ajantasaista tietoa ja kuvaa kentältä. Kriittisen journalismin näkökulmasta voi kysyä, miksi Helsingin Sanomien kuvaaja tekee SPR:lle mainosvideon Haitin työstä. ”*Sairaanhoitaja Leena Railimo-Saares kertoo Suomen Punaisen Ristin liikkuvan klinikan työstä Port-au-Princessa Helsingin Sanomien kuvaamalla videolla.*” (<http://www.youtube.com/watch?v=-alng5OCKo>, luettu 10.8.2010.) Sähköisen viestinnän kehittämisen voidaan jatkossakin nähdä lisäävän avustusjärjestöjen mahdollisuuksia hoitaa tehokkaammin sisäistä viestintäänsä kriiseissä sekä ulkoista viestintää humanitaaristen ideaalien mukaisesti.

6. SUOMEN PUNAISEN RISTIN ORGANISOITUMINEN MEDIAYHTEISKUNNASSA

Kriisien tutkimuksesta on 2000-luvulla kasvanut oma tutkimushaaransa yhteiskunnan ja kulttuurin tutkimuksen alueella (Rodríguez, Quarantelli & Dynes 2007; Coombs 2007; Cottle 2006). Sysäyksen tähän antoi erityisesti syyskuun 11. tapahtumat Yhdysvalloissa vuonna 2001. Tässä tutkimuksessa olemme tutkineet viimeaikaisia suomalaisia kohdanneita kriisejä Suomen Punaisen Ristin kontekstissa. Keskeisenä teoreettisena ajatuksena on katsoa avustusjärjestön toimintaa medialisoituneessa yhteiskunnassa (Cottle & Nolan 2007). Toisaalta olemme katsoneet millaisia auttamisperiaatteita kriisitilanteissa viranomaiset, media ja SPR:n toimijat ovat tulleet noudattaneeksi. (Comfort, Ko, Zagorecki 2004).

Onnettomuus tai muu kriisitilanne, jossa on menehtyneitä tai loukkaantuneita uhreja, vaatii aina moniviranomaistoimintaa. Tämä tarkoittaa poliisi-, pelastus-, sosiaali- ja terveysturvallisuuden sekä vapaaehtoisjärjestöjen yhteistoimintaa. Esimerkiksi New Yorkin syyskuun 11. päivän 2001 terrori-iskuja seuranneeseen apu- ja tukiopeeraatioon osallistui yhteensä 456 julkisen- ja kolmannen sektorin organisaatiota tapahtuman jälkeisen kolmen viikon ajan (Comfort & Kapucu 2006, 318).

Vanhat kriisijohtamismallit ovat aikaisemmin olleet keskusjohtoisia (Coombs 2007; Fink 1986). Kriisitilanteessa keskusjohtoiset mallit aiheuttavat helposti toimivaltakiistoja erityisesti byrokraattisesti organisoituneessa julkishallinnossa, mikä haittaa kriisitilanteen nopeaa johtamista (Huhtala ym. 2005; Huhtala & Hakala 2007). Yhdysvalloissa oli jo 1980-luvun alussa ymmärretty keskitetyn viestinnän ongelmat johtamisen näkökulmasta. Keskitettyjen mallien huomattiin olevan liian haavoittuvaisia (Boin & 'tHart 2007). Viestintäteknologian kehitys johti hajautettujen viestintäjärjestelmien kehittämiseen, joista internetin historia on erinomainen esimerkki (Saarikoski, Suominen, Turtiainen & Östman 2009). Tämäkin tutkimus on osoittanut, että kriisien keskus on siirtynyt organisaatioilta mediaan. Viimeistään tsunami ja Jokelan koulusurmat osoittivat, että internet yhdessä uuden viestintäteknologian kanssa muodostavat globaalin median, jonka kautta ihmiset saavat yhteyden, hakevat tietoa ja jakavat kokemuksia.

Organisaatiot joutuvat kriiseissä ottamaan huomioon kaikkialla läsnä olevan median. Nykyään media omii valtaa aiemmin vaikutusvaltaisilta instituutioilta. Yhteiskunnan auktoriteetit; hallitus, koulutus, kirkko ja perhe ovat tulleet riippuvaiseksi mediasta. Mediatutkija Sonia Livingstonen mukaan voidaan kysyä, kuinka kauas media on anastanut perinteisten auktoriteettien vallan. (Livingstone 2009.) Tämän medialogiikan mukaisesti myös SPR on medialisoitunut. Katastrofit, kriisit ja onnettomuudet nostavat SPR:ää toistuvasti mediajulkisuuteen, mikä auttaa sitä toteuttamaan humanitaarista tehtäväänsä. Toisaalta Cottlen ja Nolanin (2007) tutkimuksen mukaan vastaamalla näihin medialogiikan vaatimuksiin järjestöt samalla vähentävät mahdollisuuksiaan edistää globaalia humanitaarisuutta. Rakentamalla omaa brändiä katastrofiavussa järjestöt kamppailevat yhä kilpailuhenkisemmin avustustehtävistä sekä niiden tuomasta julkisuudesta. Vain näyttävä julkisuus tuottaa katastrofikeräysvaroja. Järjestöt kertovat tarinoitaan mediaan vetoavilla tavoilla. Kamppailussa mediavetoisia skandaaleja

vastaan järjestöt kuluttavat arvokasta aikaa, resursseja ja energiaa organisatorisen maineensa ja uskottavuutensa turvaamiseksi. Kotimaisessa ja kansainvälisessä kenttätyössä järjestöt alueellistavat ja henkilöivät humanitaarista työtä saavuttaakseen medianäkyvyyttä. Kansainvälisessä katastrofiavussa järjestöt usein marginalisoivat paikallisten antaman hätäavun ja osallistumisen. Kotimaisissa katastrofeissa on puolestaan havaittu, että paikallisten kriisien tuoma julkisuus herättää kiinnostuksen kriisityötä kohtaan. Myös SPR:n paikallisosastojen toiminta on kriisipaikkakunnilla aktivoitunut, osin myös yhteiskunnan tukemin varoin.

Tsunami, Jokelan ja Kauhajoen koulusurmat, Naantalın tulipalo ja Sellon surmat ovat olleet äärimmäisen vakavia kriisejä niille ihmisille, jotka menettivät henkensä tai loukkaantuivat sekä heidän läheisilleen, kouluille, työtovereille ja yhteisöille. Erityisesti tsunamia voi pitää Suomessa kriisinä, jossa viranomaiset ensimmäistä kertaa havahtuivat siihen todellisuuteen, että tuhansia suomalaisia oli välittömässä vaarassa toisella puolella maapalloa. Viranomaisilla ei ollut heti ratkaisua, miten heihin saadaan yhteys. Tässä tilanteessa Suomen Punainen Risti nousi valtioneuvoston tarvitsemaksi organisaatioksi, jolla oletettiin olevan pelastustyöhön vaaditut valmiudet. Näin tsunami muodostui murroskohdaksi suomalaisessa kriisijohtamisessa. Tehtävässään SPR joutui ristiriitaiseen tilanteeseen: humanitaaristen peruseriaatteidensa mukaisesti SPR:n tehtävänä on auttaa kaikkia. Toisaalta viranomaisten antama mandaatti velvoitti SPR:n auttamaan ensisijaisesti vain suomalaisia uhreja. Tässä tulee esille SPR:n toimintaa määrittävä kahtiajako: yhtäältä se on viranomaisia avustava ja toisaalta itsenäinen humanitaarinen toimija.

Koulusurmat aiheuttivat vakavan yhteiskunnallisen kriisin Suomessa. Sen enempiä SPR:ssä kuin valtion kriisinjohtamisessakaan ei ollut varauduttu tällaiseen kansainväliseen ilmiöön. SPR:n tehtävä erityisesti Jokelassa oli vaikea. SPR organisoi paikalle nopeasti vapaaehtoiset auttajat sekä SPR:n Risti 199-bussin. Näiden kautta järjestö sai heti alussa näyttävää julkisuutta median toistaessa kuvaa bussista ja punapukuisista auttajista. Koulusurmat oli kuitenkin uusi tilanne, ei normaali onnettomuus. Tämän vuoksi myös SPR näytti odottavan ensin viranomaisten julkisuuteen tuloa. Käytännössä Jokelan tilanteessa uhrit ja heidän omaisensa joutuivat odottamaan sekä tietoa että henkistä apua pitkään ensimmäisenä päivänä. Tämä johtui siitä, että Tuusulan kunnan viranomaisten psykososiaalinen kriisijohtaminen halvaantui. Tässä tilanteessa olisi tarvittu SPR:n johtavien psykologien asiantuntemusta Jokelan kirkossa ensimmäisenä päivänä. Sen sijaan nämä jäivät keskustuimistolle ja palvelemaan mediaa. Jälkihoidossa SPR:n psykologit tarjosivat aktiivista apua, joka jatkui pitkään. Vastaavasti Kauhajoen koulusurmista ja myöhemmin Naantalın tulipalossa SPR:n psykologeilla oli keskeinen rooli psykososiaalisen tuen tarjoamisessa kunnalle. Kriiseissä, joissa uhreina on nuoria, on tärkeää että niin psykologit kuin avustustyöntekijät osaavat kohdata heidät. Jokelassa tämä oli uusi tilanne SPR:lle. Kauhajoen koulusurmien yhteydessä SPR:n vapaaehtoiset osoittivat, että piirien ja osastojen välinen yhteistyö on SPR:n voima. Ne kykenivät nopeasti rekrytoimaan auttajia laajaan yhteisökriisiin. Sellon ampumistapauksessa SPR:n rooli korostui siinä, että psykologit antoivat Prisman työntekijöille kriisiapua.

Kriisitutkimukset ovat osoittaneet, että resurssien puute, vaikeudet toimintojen koordinoinnissa ja heikko kommunikaatio ovat yleisiä eri toimijoiden välisessä yhteistyössä. (Comfort ym. 2004; Poteyeva ym. 2007.) Kriisitilanteessa yhteisesti jaettu tilannetieto on keskeistä uhrien pelastamiseksi ja auttamiseksi. Jos katse kriisijohtamismalleissa siirretään organisaatiokeskeisyydestä uhrikeskeisyyteen, lähdetään liikkeelle uhrien tiedon- ja avuntarpeista. Usein kriisin alussa toimitaan sokean toiminnan mukaisesti, jolloin auttajilla ei ole tietoa kriisin vakavuudesta, kuten Comfort ym. argumentoivat. Tällainen tilanne vallitsi tsunamin tapauksessa ensimmäiset kaksi päivää ennen kuin valkeni, että kyseessä on suurin suomalaisia koskeva katastrofi ulkomailla. Kansainvälisenä toimijana SPR sai tilannetiedon nopeasti verrattuna viranomaisiin ja mediaan. Tämä vaikutti osaltaan SPR:n ja muiden sidosryhmien nousemiseen kriisin strategiseen johtoon. Toinen tavanomainen auttamisperiaate Comfortin ym. mukaan on se, että auttaminen perustuu vain ajalliseen kriteeriin; ensimmäisenä apua pyytävät myös saavat sitä ensin. Tällainen yksi kerrallaan auttaminen on ollut tyypillistä kriisin jälkihoidossa. Kuten Jokelan ja Kauhajoen koulusurmat osoittavat, menehtyneiden uhrien omaiset eivät sitä ensimmäisenä jaksaneet pyytää ja monet jäivät ilman apua. Tämän vuoksi on tärkeää, että auttajilla on yhteinen tieto tilanteen vakavuudesta, jolloin eniten apua tarvitsevat kyetään priorisoimaan ja heihin kyetään ottamaan aktiivisesti yhteyttä. Comfort ym. pitävät tällaista yhteistoimintaa välttämättömänä kriisin synnyttämästä aikapaineesta huolimatta. (ks. myös Comfort & Haase 2006).

Yhteiskuntatutkimuksen kontekstissa kriiseissä ei ole kyse vain kriisijohtamisesta ja kriisien hallinnasta, vaan ilmiöistä, joita yhteiskuntarakenteet, sosiaaliset suhteet ja media tuottavat. Kun tutkitaan SPR:n ja muiden avustusjärjestöjen toimintaa katastrofeissa, on tärkeää katsoa niitä osana muuta yhteiskuntaa: keiden kanssa avustusjärjestöt haluavat tehdä yhteistyötä ja miksi. Mediasta on tullut keskus, joka vetää puoleensa kaikkia. Helsingin Sanomat uutisoi 4.5.2010, ”*SPR:n tavoite on saada sata verenuovuttajaa päivässä uuteen Sanomatalon veripalvelutoimistoon*”. Näin SPR toimii mediayhteiskunnassa.

Ratkaisun avaimia kriiseihin

Henkilöresurssit ja koulutus

Yleisesti

- Henkilöresurssit tulee suunnitella niin, että toiminta ja systemaattinen johtaminen on mahdollista myös kriisitilanteissa. Esim. esimiehillä on oltava sijaiset, jotka hoitavat käytännön operatiivista työtä, kun esimiehet ovat kiinni kokouksissa tai viestinnässä.
- Resursoinnissa tulee huomioida se, että kriisitoiminnan aikana organisaation normaali toiminta jatkuu tai se voidaan ongelmitta keskeyttää.
- Akuutin vaiheen ajaksi kriisityössä mukana oleville laaditaan työvuorot ja näin huolehditaan siitä, että ihmiset saavat säännöllisesti lepoa, ravintoa ja juomaa. Jokainen työvuoro alkaa ohjeistuksella ja päättyy purkutilaisuuteen.

Huolehditaan kriisityöhön osallistuvien työmatkoista kaikkina vuorokauden aikoina.

- Kriisipäivystäjillä on oltava koulutusta puhelinviestintään ja tietotekniikkaan. Heidän on osattava käyttää niitä tietokoneohjelmia, joita kriisitilanteessa on tarkoitus käyttää. Matkapuhelimiin määriteltävät vastaanottajaryhmät helpottavat sisäistä tiedonkulkua tilanteen aikana.
- Päivystys- ja hälytysjärjestelyjen on oltava kunnossa. Ne on testattava säännöllisesti. Päivystys perustuu viranomaisilla usein vapaaehtoisuuteen. Vapaaehtoisten päivystäjien työstä on maksettava korvausta myös loma-aikana.
- Ulkoisessa hälytyksessä on tiedettävä ne tahot, joille oman toimialan ulkopuolella on syytä tiedottaa (valtioneuvoston turvallisuusvalvomo, sisäasiainministeriön pelastusosasto, sosiaali- ja terveysministeriö, Terveystieteiden- ja hyvinvoinninlaitos sekä relevantit sidosryhmät kriisistä riippuen, kuten Suomen Punainen Risti, Mannerheimin Lastensuojeluliitto, Pelastakaa Lapset, evankelis-luterilainen kirkko/paikallisseurakunta).
- Kun yhteisökriisin uhreille järjestetään muistojumalanpalvelus nopealla aikataululla, saattaa paikallinen seurakunta tarvita apua käytännön järjestelyissä, erityisesti jos maan poliittinen johto on paikalla. Valtakunnallinen toimija (kirkko, valtio) tarjoaa aktiivisesti apuaan paikallisseurakunnalle ja tarvittaessa lähettää järjestelytyössä kokeneen henkilön paikallisseurakunnan avuksi.

Suomen Punaisen Ristin näkökulmasta

- SPR:n sisäisten hälytysjärjestelmien on oltava kriisissä kaikkien SPR:n toiminnasta vastaavien tiedossa. On tiedettävä kenelle ja miten viesti kulkee eteenpäin. Piirien täytyy tietää myös ne kriteerit, joiden täytyessä tieto välitetään keskustuimistoon eri ihmisille.
- SPR:n liittämistä viralliseen hälytysjärjestelmään voidaan laatia sopimukset paikallisten hälytyskeskusten kanssa.
- SPR:n keskustuimiston laatimissa hälytysohjeissa määritellään tilanteet, jolloin keskustuimistoon perustetaan SPR:n kriisityöntekijöiden tukiorganisaatio. Sen tehtävä on huolehtia laajoissa yhteisökriiseissä niistä asioista, joiden hoitamisessa tapahtumapaikalla toimivilla ei ole valtuuksia, erityisosaamista eikä aikaa (mm. taloudelliset asiat, kriisin viestintä ja mediaseuranta).
- SPR:n psykologeille nimitetään tuki- ja yhteyshenkilö laajan yhteisökriisin ajaksi. Hän pitää yhteyttä keskustuimistoon ja toimii psykologiryhmän apuna mm. pitämällä tilannepäiväkirjaa.
- Valmiuspäällikölle nimitetään tuki- ja yhteyshenkilö laajan yhteisökriisin ajaksi. Hän pitää tilannepäiväkirjaa myöhempää raportointia varten ja toimii valmiuspäällikön apuna tapahtumapaikalla. Kriisitoiminnasta tehdään raportti, johon kirjataan myös onnistumiset ja kehittämisen kohteet.
- SPR:n henkilöstölle järjestetään sisäistä koulutusta kriisin aikaisesta yhteistyöstä ja työnjaosta. Piirien välinen yhteistyö on toivottavaa ja välttämätöntä.

- SPR:n piireissä olevaa kriiseistä saatua kokemustietoa jaetaan harjoituksiin. Tavoite on, että kaikki piirit jakavat tsunamista, Jokelasta, Kauhajoelta, Naantalista ja Sellosta saadun kokemustiedon.

Kriisin johtokeskukset ja puhelimet

Yleisesti

- Medialle ja kansalaisille tarkoitettujen puhelinten funktio pitää tiedottaa selkeästi. Kriisissä tarvitaan yleensä neljä puhelinkeskusta: kriisin johdon puhelin, omaispuhelin, mediaa ja muuta kriisiviestintää varten organisoitu tapahtumapuhelin sekä ammatillista henkistä ensiapua tarjoava kriisipuhelin.
- Kriisin johtokeskus ilmoittaa, kuka on vastuussa oleva viranomainen, ja koska ja missä järjestetään ensimmäinen tiedotustilaisuus. Johtokeskus organisoii tilannekeskukset kriisin johtamista varten ja antaa julkisuuteen verkkosivuston osoitteen, johon kootaan kriisistä tietoa sekä puhelinumero ensimmäiseen tiedotustilaisuuteen saakka. Kriisin johtokeskus vastaa tiedonkulusta maan poliittiselle ja kunnan valmiussuunnitelman mukaiselle johdolle.
- Uhrien ja omaisten tukikeskus perustetaan laajassa kriisissä, jossa on useita kuolonuhreja. Tukikeskus on tapahtumakunnan vastuulla. Tukikeskuksen ja sinne kytketyn omaispuhelimen tarkoitus on kerätä ja välittää tietoa uhreista. Tässä toimitaan yhteistyössä poliisin kanssa.
- Mediakeskus vastaa toimittajien ja tiedonhakijoiden kyselyihin ja organisoii toimittajille tilat sekä järjestää tiedotustilaisuudet ja hoitaa kriisin viestintää kriisinjohtokeskuksen, tukikeskuksen ja kriisipuhelinten välillä.

Suomen Punaisen Ristin näkökulmasta

- SPR:n kriisipuhelimessa psykologit ja muut ammatti-ihmiset antavat henkistä tukea. SPR:n auttavassa puhelimessa päivystävät vapaaehtoiset. Molempien numeroiden on oltava riittävän helppoja ja samoja eri kriiseissä. Näin vältetään väärin puhelinnumeroiden julkaiseminen.
- SPR:n puhelin pyritään vakiinnuttamaan SPR:n kriisipuhelimeksi ja termiä käytetään järjestelmällisesti kaikessa viestinnässä. Mikäli media käyttää jotain muuta termiä, se korjataan välittömästi.

Kriisiviestintä ja tiedonkulku

Yleisesti

- Tiedotustilaisuudet järjestetään mahdollisimman lähellä tapahtumapaikkaa. Viranomaisten yhteisiin tiedotustilaisuuksiin kutsutaan kaikki kriisiä johtavat tahot, myös uhrien ja omaisten tukikeskuksen johdosta. Ennen tiedotustilaisuutta sovitaan puheenjohtajan, yleensä poliisin, kanssa, että kaikki tiedotustilaisuuden vastuhenkilöt esitellään ja että jokaiselle annetaan lyhyt puheenvuoro.
- Johtamisjärjestelmien tulee tukea viestintää ja tiedonkulkua. Teknisen tuen tehtävänä on varmistaa nopea tiedonkulku viestinnästä vastaavan ja kriisin operatiivisen johdon välillä.

- Eri organisaatioiden viestinnästä vastaavilla tulisi olla mahdollisuus läsnäoloon kriisin johtokeskuksissa esim. viestintätekniikan tai edustajan kautta. Hänen tehtävänsä on informoida muita organisaationsa toimijoita päätöksistä välittömästi.
- Kaikissa kunnissa ei ole päätoimista tiedottajaa. Näitä tilanteita varten valtakunnallinen toimija (Kuntaliitto, ministeriöt) voi tarjota tapahtumakunnan käyttöön ammattitiedottajan akuutin kriisin ajaksi.
- Vain poliisi voi tiedottaa kriisin menehtyneistä uhreista. Tästä syystä poliisin viestintävalmius on ratkaisevan tärkeää koko kriisiviestinnän onnistumisen kannalta. Ilman yhteistyötä poliisin kanssa psykososiaalisen tuen johtokeskuksella ei ole käytössään kriisin ydintietoa, eli tietoa uhreista ja heidän tilanteestaan.
- Loukkaantuneiden ja menehtyneiden uhrien omaistiedotuksessa poliisin ja lääkintäjohdon yhteistyö on välttämätöntä.
- Verkkoon tulisi koota kaikille tietoa heti: käytännössä tämä edellyttää kriisitilanteessa verkkotiedottajan mukaan ottamista johdon kriisiviestintään. Valtion organisoiman kriisiportaalin on suunniteltu olevan keskeinen tiedonjaon kanava.
- Verkkosivuilla pitäisi voida tehdä esimerkiksi katoamisilmoituksia kriisitilanteessa.
- Sosiaalinen media mahdollistaa tiedonjaon ja surutyön käynnistämisen. Condolences@tapahtumapaikka.fi on ollut toimiva ratkaisu myötätunnon ilmaisuihin.

Suomen Punaisen Ristin näkökulmasta

- Kriisipaikalla tai katastrofialueella voi olla erikseen viestinnän organisointiin nimetty henkilö, joka kantaa viestintävastuun SPR:n tiedottamisesta, osallistuu tiedotustilaisuuksiin ja vapauttaa valmiuspäällikön tekemään työtään ja organisoimaan kriisin jälkihoitoa.
- Kriisitilanteessa uhrien suojeleminen ja median palveleminen muodostaa vapaaehtoisille vaikean valintatilanteen. Keskustoimisto pyrkii ratkaisemaan tilanteen kouluttamalla vapaaehtoisia sekä lähettämällä tapahtumapaikalle viestinnän ammattilaisia ja mediasuhteisiin halukkaita vapaaehtoisia.
- Verkkotiedottajan tulee olla myös tietoinen kriisin johtokeskuksen tilannetiedoista ja ottaa ne huomioon esimerkiksi laatiessaan valmiita vastauksia kysytyimpiin kysymyksiin verkkosivuilla.

Uhrien ja omaisten tukikeskus

- Psykososiaalista tukea johtaa tapahtumakunta, jonka alaisuudessa toimivat seurakunnat ja kolmannen sektorin toimijat, myös SPR. Kunta merkitsee tuessa jatkuvuutta. Kolmas sektori tuo kriiseissä lyhytaikaista apua.
- Tukikeskuksessa jaetaan suojaa, tietoa ja ruokaa. Jos katastrofi on tapahtunut ulkomailla, tällainen tukikeskus tarvitaan omaisia varten lentokentälle, satamaan tai sinne minne uhrit saapuvat.

- Tukikeskuksen toiminnasta vastaavat viranomaiset, joilla on toimivalta tilan käyttöön ottoon ja sen resursointiin. Tukikeskuksen on hyvä sijaita fyysisesti lähellä kriisin johtoryhmää.
- Tukikeskusta johtaa psykososiaalisen tuen johtoryhmä. Kokouksissa luodaan yhteinen tilannekuva muuttuvista tarpeista ja käytettävissä olevista resursseista sekä koordinoidaan yhteistoimintaa. Varsinaisesta auttamistyöstä vastaa kukin organisaatio oman valmiussuunnittelunsa mukaisesti.
- Kokouksissa laaditaan jatkuvaa pöytäkirjaa/tapahtumapäiväkirjaa, johon auttamistarpeet kirjataan esim. punaisella ja kun tehtävä on delegoitu, muutetaan teksti mustaksi. Tapahtumapäiväkirja voidaan jakaa sisäisessä verkossa (esim. eBeam). Kaikki dokumentit kerätään myöhempää raportointia ja/tai tutkintaa varten.
- Kaikilla kriisiapua antavilla tulisi olla ryhmänsä mukainen yhtenäinen vaatetus, josta heidän tehtävänsä ja asemansa tunnistetaan.
- Psykososiaalisen tuen johtoryhmässä selvitetään, ketkä ovat tilanteen uhreja. Tämän jälkeen uhrin priorisoidaan. Eniten priorisoitu ryhmä on menehtyneiden uhrien omaiset.
- Psykososiaalisen tuen johtoelimessä nimetään heti henkilö menehtyneiden uhrien omaisten yhdyshenkilöksi. Hän toimii kunnan perusturvajohdon alaisuudessa ja valtuuttamana. Yhdyshenkilö on aktiivisesti yhteydessä vainajien perheisiin ja tarjoaa heille palveluja akuutissa tilanteessa ja jälkihoidon jatkuessa.
- Psykososiaalisen tuen johtoelimessä ratkaistaan yhdessä poliisin kanssa, ketkä vievät omaisille suruviestin. Menehtyneiden perheiden yhdyshenkilön olisi hyvä olla jo tässä tilanteessa mukana. Uhrien omaisten kannalta on tärkeää luottamuksen rakentaminen ja jatkuvuuden säilyttäminen.
- Lopullisen menetyksen kokeneiden perheiden avun ja tuen tarpeet ovat yksilöllisiä, minkä vuoksi myös tarjottavan avun on oltava joustavaa ja monipuolista. Henkisen ja hengellisen avun lisäksi vainajien perheet tarvitsevat myös juridista ja käytännön apua.
- Kriisin jälkihoidossa yksilöllisen avun ja tuen lisäksi tarvitaan yhteisöllistä apua ja tukea. Mediayhteiskunnassa tapahtumakunnan tulee huomioida tämä tarve käyttämällä asiantuntijoina psykologien lisäksi myös mediatutkijoita, sosiologeja ja sosiaalipsykologeja.



KIRJALLISUUS

- Altheide, David L (2009). *Terror Post 9/11 and the Media*. New York: Peter Lang.
- Altheide, David L. & Snow, Robert P. (1979). *Media Logic*. London: Sage Publications.
- Appadurai, Arjun (2006). *Fear of small numbers: An essay on the geography of the anger*. London: Duke University Press.
- Bauman, Zygmunt (2006). *Liquid Fear*. Cambridge: Polity Press.
- Boin, Arjen & 'tHart, Paul (2007). The Crisis Approach. Teoksessa Rodriguez, Havidán; Quarantelli, Enrico L. & Dynes, Russell R. (toim.) *Handbook of Disaster Research*. Springer: New York, 42–54.
- Brewin, Chris R.; Scragg, Peter; Robertson, Mary; Thompson, Monica; d'Ardenne, Patricia & Ehlers, Anke (2008). Promoting mental health following the London bombings: A screen and treat approach. *Journal of Traumatic Stress* 21:1, 3–8.
- Brokopp, Tom; Brändström, Helge; Edsander-Nord, Åsa; Hedelin, Annika; Johansen Lars; Lundin, Tom; Nyström Robert; Riddez, Louis & Örtenwall, Per (2008). 2004 *Tsunami Disaster in Asia - Home Transport and Emergency Care in Sweden*. KAMEDO Report No. 91.
- Burnett, John J. (1998). A strategic approach to managing crises. *Public Relations Review* 24: 4, 475–488.
- Cantell-Forsbom, Anna (2008). *Viisi päivää Jokelan kriisikeskuksessa. Kokemuksia Jokelan koulusurmien jälkeisen akuutin kriisiavun järjestämistä*. Kriisityön erikoistumisopinnot 2007–2008. Kehittämistehtävä. Laurea-ammattikorkeakoulu, Vantaa.
- CARMA (2006). *The CARMA Report on Western Media coverage of Humanitarian Disasters*. January 2006. The European Offices of Carma International. www.carma.com
- Castells, Manuel (2009). *Communication Power*. Oxford/New York: Oxford University Press.
- Castells, Manuel (1996). *The Rise of the Network Society*. Cambridge (Mass.): Blackwell.
- Comfort, Louise K. & Kapucu, Naim (2006). Inter-organizational Coordination in Extreme Events: The World Trade Center Attack, September 11, 2001. *Natural Hazards: Journal of the International Society for the Prevention and Mitigation of Natural Hazards*. 39: 2, 309–327.
- Comfort, Louise K. & Haase, Thomas W. (2006). Communication, Coherence and Collective Action: The Impact of Hurricane Katrina on Communications Infrastructure. *Public Works Management & Policy* 11:1, 1–16.
- Comfort, Louise K.; Ko, Killkon & Zagorecki, Adam (2004). Coordination in Rapidly Evolving Disaster Response System: The Role of Information. *American Behavioral Science* 48; 295–313.
- Coombs, Timothy W. (2007). *Ongoing crisis communication: Planning, managing and responding*. Los Angeles: Sage Publication.
- Cottle, Simon (2005). Mediatized public crisis and civil society renewal: The racist murder of Stephen Lawrence. *Crime, Media, Culture* 1: 1, 49–71.
- Cottle, Simon (2006). *Mediatized Conflict*. Maidenhead: Open University Press.
- Cottle, Simon & Nolan, David (2007). Global Humanitarianism and the Changing Aid-Media Field. *Journalism Studies* 8: 6, 862–878.

- Couldry, Nick (2008). Mediatization or Mediation? Alternative Understandings of the Emergent Space of Digital Storytelling. *New Media and Society* 10: 3, 373–391.
- Craig, Meredith; Olaniran, Bolanle A.; Scholl, Juliann C. & Williams, David E. (2006). Crisis Communication in public areas. *Public Relations Review* 32; 171 – 173.
- Davis, Aeron (2007). *Mediation of Power*. New York: Routledge.
- Fink, Steven (1986). *Crisis management. Planning for the inevitable*. New York: American Association of Management.
- Forsberg, Tuomas; Pursiainen, Christer; Lintonen, Raimo & Visuri, Pekka (toim.) (2003). *Suomi ja kriisit. Vaaran vuosista terrori-iskuihin*. Helsinki: Gaudeamus.
- Forsberg, Tuomas & Pursiainen, Christer (2003). Suomalainen kriisipäättökenteko. Teoksessa Forsberg, Tuomas; Pursiainen, Christer; Lintonen, Raimo & Visuri, Pekka (toim.) *Suomi ja kriisit. Vaaran vuosista terrori-iskuihin*. Helsinki: Gaudeamus, 9–28.
- Fritz, Charles E. (1961). *Disaster and Community Therapy*. Washington, DC: National Research Council, National Academy of Sciences.
- Hakala, Salli (2009a). *Koulusurmat verkostoyhteiskunnassa: Analyysi Jokelan ja Kauhajoen kriisien viestinnästä*. Helsinki: Helsingin yliopisto, CRC/ Viestinnän laitos.
- Hakala, Salli (2009b). Symbolisen johtajuuden kriisi - Koulusurmat ravisuttivat verkostoyhteiskuntaa. *Media & Viestintä* 32: 2, 19–30.
- Hakala Salli (2008). Jokelan kouluammuskelu tiedottajan silmin. Kuka johtikaan kriisin viestintää? *Journalismikritiikin vuosikirja 2008/ Tiedotustutkimus* 32: 2, 17–25.
- Hakala, Salli & Pedak, Maarit (2009). Crisis Management, Symbolic Leadership and Ongoing Crisis Communication: Victim-Centered View of School Shooting. *Esitys konferenssissa Violence and Network Society Conference* 6.–7.11.2009. Helsingin yliopisto.
- Hakala, Salli & Seeck, Hannele (2009). Crisis and Web-enabled Agency in Practice: Cases Sukellus.fi and Thairy.net. Teoksessa Kivikuru Ullamaija & Nordin, Lars (toim.) *After the Tsunami*. Göteborg: NordiCom, 171–87.
- Halloran, James; Elliott, Phillip & Murdock, Graham (1970). *Demonstration and Communication: a Case Study*. Harmondsworth: Penguin.
- Harjajärvi, Minna; Pirkola, Sami; Hynninen, Tuula & Eqvist, Marko (2005). *Selvitys Aasian luonnonkatastrofalueelta kotiutettujen ohjautumisesta psykososiaalisiin palveluihin*. Työpapereita 14/ 2005 Helsinki: Stakes.
- Harjajärvi, Minna; Kiikkala Irma & Pirkola, Sami (2007). *Puolitoista vuotta tsunamin jälkeen. Aasian luonnonkatastrofin psykososiaalinen hoito Suomessa*. Työpapereita 7/ 2007. Helsinki: Stakes.
- Huhtala, Hannele & Hakala, Salli (2007). *Kriisi ja viestintä: Yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa*. Helsinki: Gaudeamus.
- Huhtala, Hannele; Hakala, Salli; Laakso, Aino & Falck, Annette (2005). *Tiedonkulku ja viestintä Aasian hyökyaaltokatastrofissa*. VNK 7/2005. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
- Hynninen, Tuula & Upanne, Maila (2006). *Akuutti kriisityö kunnissa. Nykytila ja kehittämistarpeet*. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus raportteja 2/ 2006 Helsinki: Stakes.
- Hytönen, Yki (2002). *Ihminen ihmiselle. Suomen Punainen Risti 1877-2002*. Helsinki: Suomen Punainen Risti.

- Jaakkonen, Pasi (2007). Kriisipsykologi julkisuuden portinvartijana. Teoksessa Hamilo, Marko (toim.) *Älkää säätäkö päätänne - häiriö on todellisuudessa. Suomalaisen psykokulttuurin kritiikki*. Helsinki: Ajatus Kirjat.
- Jain, Sanjay & McLean, Charles R. (2008). Components of an Incident Management Simulation and Gaming Framework and Related Developments. *Simulation* 84: 1, 3–25.
- Katz, Elihu & Liebes, Tamar (2007). No more peace! How Disaster, Terror and War have Upstaged Media Events. *International Journal of Communication* 1: 157–166.
- Kantola, Anu (2009). Kollektiivisen trauman työstäminen: Tampere 1918. *Media & Viestintä* 32: 2, 67–81.
- Kauffman, Stuart A. (1993). *The origins of order: self-organization and selection in evolution*. New York: Oxford University Press.
- Kaukiainen, Petri (2009). *Mielipiteesi, korkeintaan 160 merkkiä – Tekstiviestit osana sanomalehden sisältöä Nokian vesikriisissä*. Pro gradu -tutkielma. Helsinki: Viestinnän laitos, Helsingin yliopisto.
- Kim, Yong-Chan; Jung, Joo-Young; Cohen, Elisa L. & Ball-Rokeach, Sandra J. (2004). Internet connectedness before and after September 11 2001. *New Media and Society* 6; 611.
- Kivikuru, Ullamaija (2006). Tsunami Communication in Finland: Revealing Tensions in the Sender-Receiver Relationship. *European Journal of Communication* 21, 499–520.
- Kivikuru, Ullamaija & Nord, Lars (toim.) (2009). *After the Tsunami. Crisis Communication in Finland and Sweden*. Göteborg: Nordicom.
- Kreps, Gary A. (1998) Disaster as systemic event and social catalyst: A clarification of the subject matter. Teoksessa Enrico Quarantelli (toim.) *What is disaster: perspectives on the question*. London: Routledge, 31–55.
- Krotz, Friedrich (2009). Mediatization: A Concept With Which to Grasp Media and Societal Change. Teoksessa Lundby, Knut (toim.) *Mediatization. Concept, changes, consequences*. New York: Peter Lang, 21–40.
- Krotz, Friedrich (2008). Media Connectivity: Concepts, conditions and consequences. Teoksessa Hepp, Andreas; Krotz, Friedrich; Moores, Shaun & Winter, Carsten (toim.) *Connectivity, Networks and Flows. Conceptualizing Contemporary Communications*. Cresskill, NJ: Hampton Press, 13–32.
- KTS, *Kielitoimiston sanakirja* (2007). Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.
- Koljonen, Kari & Kunelius, Risto (2005). On vain yhteinen suru. *Journalismikritiikin vuosikirja 2005/ Tiedotustutkimus* 28:1, 34–59.
- Lavento, Heidi (2009). Nokian vesikriisi yllätti: Vaaran merkkejä ei havaittu. *Media & Viestintä* 32: 2, 82–96.
- Lehmusjoki, Pihla (2005). *Suomen liikennehistorian mustat perjantait*. Pro gradu-tutkielma. Viestintätieteiden laitos: Jyväskylän yliopisto.
- Livingstone, Sonia (2009). On the Mediation of Everything. *Journal of Communication* 59: 1, 1-18.
- Lundby, Knut (2009a). Introduction: 'Mediatization' as a Key. Teoksessa Lundby, Knut (toim.) *Mediatization. Concept, changes, consequences*. New York: Peter Lang, 1–18.
- Lundby, Knut (2009b). Conclusion: Consensus and Conflict. Teoksessa Lundby, Knut (toim.) *Mediatization. Concept, changes, consequences*. New York: Peter Lang, 293–303.



- Lundby, Knut (toim.) (2009c). *Mediatization. Concept, changes, consequences*. New York: Peter Lang.
- Luostarinen, Heikki (1994). *Mielen kersantit. Julkisuuden hallinta ja journalistiset vastastrategiat sotilaallisissa konflikteissa*. Helsinki: Hanki ja jää.
- Marra, Francis J. (1998). Crisis communication plans: Poor predictors of excellent crisis public relations. *Public Relations Review* 24: 4, 461–474.
- Media & Viestintä (2009). Teemanumero: Kriisit ja verkostoyhteiskunta. *Media & Viestintä* 32: 2.
- Minear, Larry; Colin, Scott & Thomas Weiss (1996). *The News Media, Civil Wars and Humanitarian Action*. Boulder, CO: Lynne Rienner.
- Muma, Päivi (2009). Kunnan valmiussuunnittelusta. Teoksessa Leppävuori, Antero; Paimio, Sirpa; Avikainen, Tytti; Nordman, Tina; Puustinen, Kerttu & Riska, Mikael (toim.) *Suuronnettomuustilanteiden kriisityö*. Tammi: Jyväskylä.
- Mörä, Tuomo (2005). *Tsunami suomalaisessa mediassa*. Helsinki: Helsingin yliopisto, CRC/ Viestinnän laitos.
- Mörä, Tuomo (1999). *EU-journalismin anatomia: mediasisältöjä muokanneet tekijät ennen kansanäänestystä 1994*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Mörä, Tuomo (1988). *Konfliktimalli organisaatioiden välisistä suhteista. Toimittajat ja viranomaiset Tshernobylin ydinvoimalaonnettomuuden jälkeen*. Pro gradu -tutkielma. Helsinki: Tiedotusopin laitos, Helsingin yliopisto.
- Nieminen, Hannu; Hakala, Salli; Huhtala, Hannele; Tarkiainen, Johanna; Slätis, Thomas & Åberg, Leif (2005). *VISA – valtionhallinnon viestinnän seuranta- ja arviointijärjestelmä*. Valtioneuvoston julkaisuja 3/2005. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
- Nordström, Gert Z. (1996). Tidningssidans dramaturgi. *Nordicom Information* 1, 23–38.
- Palosaari, Eija (2007). *Lupa särkyä: kriisistä elämää*. Helsinki: Edita.
- Pantti, Mervi (2009). Wave of Compassion. Nationalist Sentiments and Cosmopolitan Sensibilities in the Finnish Press Coverage of the Tsunami Disaster. Teoksessa Kivikuru Ullamaija & Nordin, Lars (toim.) *After the Tsunami*. Göteborg: NordiCom, 171–187.
- Pantti, Mervi & Sumiala, Johanna (2009). Till death do us join: Media, mourning rituals and the sacred centre of the society. *Media, Culture & Society* 31: 1, 119–135.
- Pearson, Christine M. & Clair, Judith A. (1998). Reframing crisis management. *The Academy of Management Executive* 7: 1, 48–59.
- Pedak, Maarit (2009a). *Jokelan koulusurmat 7.11.2007. Raportti akuuttiin kriisiin vastaamisesta ja Tuusulan kunnassa tehdystä kriisin jälkihoidosta*. Tuusula: Tuusulan kunta.
- Pedak, Maarit (2009b). Uhrien ja omaisten tukikeskuksen johtaminen kriisissä. *Media & Viestintä* 32: 2, 97–109.
- Pedak, Maarit (2008). *Jokelan koulukeskuksen jälkihoido*. Kriisityön erikoistumisopinnot. Vantaa: Laurea ammattikorkeakoulu.
- Pedak, Maarit (2006). *Tsunamikatastrofi Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Poikkeustilannetoiminta evakuoitilentojen vastaanotossa 27.12.2004–2.1.2005*. Pro gradu -tutkielma. Helsinki: Helsingin kauppakorkeakoulu.
- Peltonen, Ulla-Maija (2003). *Muistin paikat: Vuoden 1918 sisällissodan muistamisesta ja unohtamisesta*. Helsinki: SKS.

- Perry, Donald W. (2007). What is a disaster? Teoksessa Rodriguez, Havidán; Quarantelli, Enrico L. & Dynes, Russell R. (toim.) *Handbook of Disaster Research*. Springer: New York, 1–15.
- Poijula, Soili (2009). Traumaattinen kriisi etiikan ja tutkimuksen valossa. Teoksessa Leppävuori, Antero; Paimio, Sirpa; Avikainen, Tytti; Nordman, Tina; Puustinen, Kerttu & Riska, Mikael (toim.) *Suuronnettomuustilanteiden kriisityö*. Tammi: Jyväskylä.
- Poteyeva, Margarita; Denver, Megan; Barsky, Lauren E. & Aguirre, Benigno E. (2007). Search and Rescue Activities in Disasters. Teoksessa Rodriguez, Havidán; Quarantelli, Enrico L. & Dynes, Russell R. (toim.) *Handbook of Disaster Research*. Springer: New York, 200–216.
- Quarantelli, Enrico L. (2005). A social science research agenda for the disasters of the 21st century. Teoksessa Perry, R. W. & Quarantelli Enrico L. (toim.) *What is Disaster? New answers to old question*. Philadelphia: Xlibris, 352–396.
- Rosén, Gunnar (2002). *Sata sodan ja rauhan vuotta. Suomen Punainen Risti 1877–1977*. Helsinki: Suomen Punainen Risti.
- Raattila, Pentti (2008). Haastatellako vai ei? *Journalismikritiikin vuosikirja 2008/ Tiedotustutkimus* 31:2, 38–43.
- Raattila, Pentti & Koljonen, Kari (2009). Kriisijournalismia ennen ja nyt. *Media & Viestintä* 32: 2, 48–66.
- Raattila, Pentti; Johansson, Katja; Juntunen, Laura; Kangasluoma, Laura; Koljonen, Kari; Kumpu, Ville; Pernu, Ilkka & Väliverronen, Jari (2008). *Jokelan koulusurmat mediassa*. Tampereen yliopisto. Journalismin tutkimusyksikkö/Tiedotusopin laitos Sarja A 105/2008.
- Raattila, Pentti (1996). *Utinen Estonia: Kriisiviestintä ja journalismi koetuksella*. Tampere: Tampere University Press.
- Rodriguez, Havidán; Quarantelli, Enrico L. & Dynes, Russell R. (toim.) (2007). *Handbook of Disaster Research*. Springer: New York
- Ruotsalo, Pauliina (2005). *Verkko kriisiviestinnässä. Tapauksena Suomen Punaisen Ristin verkkopalvelun toiminta Aasian hyökyaaltokatastrofissa*. Opinnäytetyö. Stadia: Helsingin ammattikorkeakoulu.
- Saari, Salli; Kantanen, Irja; Kämäräinen, Leena; Parviainen, Kaisa; Valoaho, Sari & Yli-Pirilä, Pia (toim.) (2009). *Hädän hetkellä – psyykkisen ensiavun opas*. Helsinki: Suomen Punainen Risti ja Duodecim.
- Saarikoski, Petri; Suominen, Jaakko; Turtiainen, Riikka & Östman, Sari (toim.) (2009). *Funetista facebookiin: internetin kulttuurihistoria*. Helsinki: Gaudeamus.
- Salmi, Hannu (1996). Lissabonin maanjäristyksestä Estonian katastrofiin: Onnettomuus uutisointi ja ”tulevan pahan pelko”. Teoksessa Salmi, Hannu (toim.) *Lopun alku: Katastrofien historiaa ja nykypäivää*. Turku: Historian laitos, Turun yliopisto, 21–40.
- Seeck, Hannele; Lavento, Heidi & Hakala, Salli (2008). *Kriisijohtaminen ja viestintä. Tapaus Nokian vesikriisi*. Acta nro 206. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Sumiala, Johanna (2010). *Median rituaalit. Johdatus media-antropologiaan*. Tampere: Vastapaino.
- Sumiala, Johanna (2009). Koulusurmat ja medioidut kuolemanrituaalit. *Kulttuurintutkimus* 26:2-3, 61–70.

- Sumiala, Johanna & Hakala, Salli (2010). Crisis: Mediatization of Disaster in the Nordic Media Sphere. Teoksessa Broddason, Þorbjörn; Kivikuru, Ullamaija; Tufte, Birgitte; Weibull, Lennart & Østbye, Helge (toim.) *The Nordic Countries and the World. Perspectives from Research on Media and Communication*. Göteborg: Nordicom.
- Sumiala, Johanna & Tikka, Minttu (2009). "Netti edellä" kuolemaan – koulusurmat kommunikatiivisena ilmiönä. *Media & Viestintä* 32: 2, 5–18.
- Taylor, Maureen & Perry, Danielle C. (2005). Diffusion of traditional and new media tactics in crisis communication. *Public Relations Review* 31: 209 – 217
- Tikka, Minttu (2009). *Koulusurmien kommunikaatio sosiaalisessa mediassa*. Pro gradu-tutkielma. Helsinki: Viestinnän laitos, Helsingin yliopisto.
- Turner, Barry (1978). *Man-Made Disasters*. London: Wykeham Publications.
- Uskali, Turo (2005). Tsunami ja Internet: Kun uutisvälitys siirtyi hetkeksi perinteiseltä medialta harrastelijajournalisteille. *Tiedotustutkimus* 28: 3, 56–66.
- Van Ginneken, Jaap (1998). *Understanding global news: a critical introduction*. London: Sage Publication.

SPR:n lähteet

- FRC (2009). The seventh International Red Cross tsunami progress report. International Federation of Red Cross and Red Crescent.
- FRC (2005). World Disaster Report. Geneva: International Federation of Red Cross and Red Cross Crescent Societies.
- SPR, Bäckman, Riitta & Hollstein, Jarmo (2008). Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piirin ja Vapaaehtoisen pelastuspalvelun toiminta Jokelan ampumisvälikohtauksen yhteydessä. Jokelasta. Riitta Bäckman & Jarmo Hollstein 21.1.2008.
- SPR, Järjestötiedote (2010). Tässä ja nyt. Helsingin ja Uudenmaan piiri. Järjestötiedote 1/2010.
- SPR, Parviainen, Kaisa (2008). Suomen Punaisen Ristin psykologien valmiusryhmän toiminta Kauhajoen ampumisvälikohtauksen yhteydessä.
- SPR, Palosaari, Eija (2010). Naantalin tulipalo 9.10.2009. SPR:n psykologien valmiusryhmän toiminta 10.10.–20.10.2009.
- SPR, Parviainen, Kaisa (2008). SPR:n psykologien toiminta Jokelan koulusurmien yhteydessä.
- SPR ja media 2010. Punainen Risti ja media - miten tiedotusvälineiden kanssa toimitaan?
- SPR, Raportti yhteistoimintaharjoituksesta Turussa 18.3.2009
- SPR, Saari, Salli (2005). Psykologien kriisiapu tsunamissa menehtyneiden omaisille ja katastrofista selvinneille Suomessa.
- SPR, Hynninen, Tuula & Saari, Salli (2010). Raportti psykologien valmiustoiminnasta Sellon Prisman ampumisvälikohtauksen yhteydessä. Suomen Punainen Risti.
- SPR, Saari, Salli & Palonen, Kirsti (2009). Tsunamin psykologisista seurauksista selviäminen. Suomen Punaisen Ristin ammatillisesti johdettu psykologien vertaistuki katastrofissa menehtyneiden omaisille. Loppuraportti. Suomen Punainen Risti.
- SPR, PSV 2010. Suomen Punaisen Ristin psykologien valmiusryhmä, Tuula Luoma 2010.
- SPR, TH 7.11.2007. SPR:n keskustuomiston tilannehuoneraportti 7.11.2007 (Jokela).

- SPR, TH 23.9.2008. SPR:n keskuksitoimiston tilannehuoneraportit 23.9.2008, 24.9.2008, 25.9.2008 ja 26.9.2008.
- SPR TK 2004. Suomen Punaisen Ristin toimintakertomus 2004.
- SPR TK 2005. Suomen Punaisen Ristin toimintakertomus 2005.
- SPR TK 2006. Suomen Punaisen Ristin toimintakertomus 2006.
- SPR VK 2007. Suomen Punaisen Ristin vuosikertomus 2007.
- SPR VK 2008. Suomen Punaisen Ristin vuosikertomus 2008.
- SPR VK 2009. Suomen Punaisen Ristin vuosikertomus 2009.
- SPR VS 2004. Suomen Punainen Risti. Valmiina auttamaan! Ohjeita valmiussuunnitteluun. Helsinki: SPR.
- SPR, Uutiset 2008. http://www.redcross.fi/ajankohtaista/uutiset/kauhajoki/fi_FI/kauhajoen_vapaaehtoiset/
- SPR, Tässä ja nyt. Helsingin ja Uudenmaan piiri. SPR:n järjestötiedote 1/2010.
- SPR, Vapepa ja media 2010. Miten ja miksi tiedotusvälineiden kanssa toimitaan?

Viranomaisten asiakirjat

- Cantell-Forsbom, Anna 11.11.2007. Alustavia huomioita kriisityön organisoimisesta Jokelan koulusurmien jälkeen. Vantaan kriisikeskus.
- Huikko, Eeva (2008). Mitä Jokelasta opittiin? (Ppt-esitys 6.6.2008).
- HUS (2005). Selonteko HUS:n lääkintätoimesta Aasian katastrofin johdosta 27.12.2004–3.1.2005.
- KRP (2010). Keskusrikospoliisin esitutkintapöytäkirja 2400/R/456/09. Vantaa 19.5.2010.
- KRP (2009). Keskusrikospoliisin esitutkintapöytäkirja 2400/R/350/08. Vaasa 11.6.2009.
- KRP (2008). Keskusrikospoliisin esitutkintapöytäkirja 2400/R/488/07. Vantaa 9.4.2008.
- MV Estonia, Final Report (1997). The Joint Accident Investigation Commission of Estonia, Finland and Sweden: Government of the Republic of Estonia.
- OM (2010). Kauhajoen koulusurmat 23.9.2008. Tutkintalautakunnan raportti 2010: 11. Helsinki: Oikeusministeriö.
- OM (2009). Jokelan koulusurmat 7.11.2007. Tutkintalautakunnan raportti 2009: 2. Helsinki: Oikeusministeriö.
- OTK (2005). A 2/2004 Y, Tutkintaselostus. Aasian luonnonkatastrofi 26.12.2004. Helsinki: Onnettomuustutkintakeskus.
- STM (2009). Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut. Työryhmän muistio. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009: 41.
- STM (2007). Sosiaalitoimen hälytysohjeiden antaminen hätäkeskuksille. Sosiaali- ja terveysministeriön kirje 16.4.2007.
- STM (2006). Katastrofirahaston tarvetta selvittäneen työryhmän raportti Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006: 63. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- TK, VS-jory ptk 8.-11.11.2007. Tuusulan kunta, valmiusjohtoryhmän pöytäkirjat.
- UM (2005). Ulkoasiainhallinnon toiminta Kaakkois-Aasian katastrofissa. Sisäinen selvitys. Sisäisen tarkastuksen yksikkö 28.1.2005. Helsinki: Ulkoasiainministeriö.
- Muma, Päivi & Cantell-Forsbom Anna (2008). Jokelan 7.–11.11.2007 tilanapäiväkirja. Vantaan kriisikeskus.

- VN, Yetts. (2006). Yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamisen strategia. Valtioneuvoston periaatepäätös 23.11.2006 Puolustusministeriö Kirjapaino Keili Oy: Helsinki.
- VN, VPK (2004). Valmiuspäällikkökokouksen pöytäkirjat 27.12.2004–31.12.2004. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
- VNK (2009). Valtion kriisijohtamismallin toteuttaminen alue- ja paikallishallinnossa. Työryhmän loppuraportti. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 15/2009. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
- VNK (2008). Valtion kriisijohtamismallin toteuttaminen alue- ja paikallishallinnossa. Työryhmän väliraportti. Valtioneuvoston kanslian julkaisu 5/2008. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
- VNK (2007). Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 15/2007. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
- VNK (2005). Tiedonkulkua ja viestintä Aasian hyökyaaltokatastrofissa. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 7/2005. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

Media

- Digitoday 7.11.2007
- Helsingin Sanomat 4.5.2010
- Helsingin Sanomat 7.1.2008
- Mäkinen, Terhi (2008) Jokelan auttajat. Tehy-lehti 10. 31.8.2008.
- Suomen Kuvalehti 3/2008

Lait (L)

- L 157/2000, Häätäkeskuslaki.
- L 365/1995, Kuntalaki.
- L 104/2008, Laki eräiden kuolemaan johtaneiden tapahtumien johdosta.
- L 282/1995, Laki onnettomuuksien tutkinnasta.
- L 238/2000, Laki Suomen Punaisesta Rististä
- L 468/2003, Pelastuslaki.
- L 1080/1991, Valmiuslaki.
- L1083/1991, Puolustustilalaki.
- L1097/1994, Valmismatkalaki.

Asetukset (A)

- A787/2006, Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta.
- A79/1931, Asetus Suomen Punaisen Ristin ansiomerkeistä.
- A1065/1997, Asetus Suomen Punaisesta Rististä.
- A239/2000, Tasavallan presidentin asetus Suomen Punaisesta Rististä.
- A811/2005, Tasavallan presidentin asetus Suomen Punaisesta Rististä.

Liite 1. Laki Suomen Punaisesta Rististä

Laki Suomen Punaisesta Rististä

238/2000

Annettu Helsingissä 25 päivänä helmikuuta 2000

Laki

Suomen Punaisesta Rististä

Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetään:

1 §

Nimi ja asema

Suomen Punainen Risti - Finlands Röda Kors, jäljempänä järjestö, on Suomen valtion tunnustama julkisoikeudellinen yhdistys, jonka toiminta perustuu maasotavoimiin kuuluvien haavoittuneiden ja sairaiden aseman parantamisesta, merisotavoimiin kuuluvien haavoittuneiden, sairaiden ja haaksirikkoutuneiden aseman parantamisesta, sotavankien kohtelusta sekä siviilihenkilöiden suojelemisesta sodan aikana Genevessä 12 päivänä elokuuta 1949 tehtyyn neljään Geneven yleissopimukseen (SopS 8/1955) sekä näiden yleissopimusten Genevessä 8 päivänä kesäkuuta 1977 tehtyyn kahteen lisäpöytäkirjaan, joista ensimmäinen koskee kansainvälisten aseellisten selkkausten uhrien suojelemista ja toinen kansainvälistä luonnetta vailla olevien aseellisten selkkausten uhrien suojelemista (SopS 82/1980).

Järjestö kuuluu ainoana kansallisena yhdistyksenä Suomessa kansainväliseen Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun liikkeeseen. Järjestö noudattaa toiminnassaan Punaisen Ristin kansainvälisissä konferensseissa hyväksytyjä peruseriaatteita.

2 §

Tunnus

Järjestön oikeudesta käyttää Punaisen Ristin nimeä ja tunnusmerkkiä on voimassa, mitä 1 §:n 1 momentissa mainituissa yleissopimuksissa ja niiden lisäpöytäkirjoissa määrätään ja mitä eräiden kansainvälisesti suojattujen tunnusten käytöstä annetussa laissa (947/1979) säädetään.

3 §

Järjestön suojelija ja ansiomerkit

Tasavallan presidentti voi olla järjestön suojelijana suostumuksensa mukaisesti.

Tasavallan presidentti myöntää järjestön ansiomerkit. Tasavallan presidentti päättää järjestön ansiomerkkien myöntämisestä valtioneuvostossa ilman valtioneuvoston ratkaisuehdotusta.

Järjestön ansiomerkeistä voidaan säätää tasavallan presidentin asetuksella.

4 §

Yhdistyslain säännösten soveltaminen

Järjestön ja sen paikallisten tai alueellisten toimintayksiköiden kelpoisuudesta saada nimiinsä oikeuksia ja tehdä sitoumuksia sekä kantaa ja vastata on järjestön säännöt huomioon ottaen voimassa, mitä yhdistyslain (503/1989) 6 §:n 1 momentissa säädetään rekisteröidystä yhdistyksestä. Järjestön jäsenten henkilökohtaisesta vastuusta järjestön sekä sen paikallisten tai alueellisten toimintayksiköiden velvoitteista on vastaavasti voimassa, mitä yhdistyslain 6 §:n 2 momentissa säädetään rekisteröidyn yhdistyksen jäsenten vastuusta. Järjestöstä ja sen jäsenistä on lisäksi soveltuvin osin voimassa, mitä säädetään yhdistyslain 8 ja 9 §:ssä, 3 luvussa, 26 §:n 2 momentissa, 27-29 §:ssä, 35 §:n 1 ja 2 momentissa sekä 36-39 §:ssä.

5 §

Järjestön säännöt

Järjestön yleiskokouksen hyväksymät säännöt annetaan tasavallan presidentin asetuksella.

6 §

Voimaantulo

Tämä laki tulee voimaan 1 päivänä maaliskuuta 2000.

Helsingissä 25 päivänä helmikuuta 2000

Tasavallan Presidentti

MARTTI AHTISAARI

Sisäasiainministeri

Kari Häkämies

Liite 2. Punainen Risti ja media - vapaaehtoisille suunnatut ohjeet

Miten tiedotusvälineiden kanssa toimitaan?

Tiedotusvälineet tukevat työtämme

Positiivinen julkisuus mediassa edistää Punaisen Ristin auttamistyötä. Tiedotusvälineet ovat erinomainen kanava esitellä Punaisen Ristin vapaaehtoistoimintaa kansalaisille ja saada näin uusia auttajia riveihimme. Lisäksi tavoitamme median kautta lahjoittajia ja yhteistyökumppaneita.

Punaisella Ristillä ja medialla on yhteiset intressit, mikä luo yhteistyölle hyvän pohjan: tiedotusvälineet haluavat kiinnostavaa sisältöä, ja me voimme tarjota sitä. Yhteistyötä tiedotusvälineiden kanssa kannattaakin tehdä aina kun mahdollista, esimerkiksi erilaisten tapahtumien, harjoitusten ja hälytysten yhteydessä.

Miten media kiinnostuu meistä?

Ajankohtaiset aiheet kiinnostavat mediaa. Ystävänäpäivä on erinomainen ajankohta puhua ystävätoiminnasta ja rasisminvastaisella viikolla voi kertoa siitä, miten Punaisen Ristin vapaaehtoiset tukevat maahanmuuttajien kotoutumista meidän paikkakunnallamme.

Paikallislehtiin ja -radioihin kannattaa olla yhteydessä hyvissä ajoin.

Punaisen Ristin viikolla osasto järjestää toimintaa esittelevän tempauksen paikallisen S-marketin pihalla. Soita ja kutsu toimittajat paikalle ja kerro tapahtuman sisällöstä jo edellisellä viikolla.

Tiedotteet ovat hyvä tapa lähestyä mediaa.

Tehokas tiedote on napakka teksti, jonka toimittaja saa sähköpostiinsa. Kesän festaripäivystystiedotteessa voi olla tiivis kuvaus siitä, mitä ensiapupäivystäjät ja päihdetyön vapaaehtoiset tekevät. Lisäksi toimittajat voi kutsua ajamaan kondomiajokortin. Muistathan laittaa tiedotteen loppuun lisätietoja antavan vapaaehtoisen nimen ja kännykkänumeron.

Haastateltavat ovat jutun ydin.

Mieti valmiiksi, kuka osaa kertoa jutun kannalta mielenkiintoisista kokemuksista. Operaatio Nälkäpäivä saa paikallislehdessä enemmän palstatilaa, jos jutussa on kiinnostava haastateltava. Hän voi olla ensimmäistä kertaa mukana oleva tai jo kolmattakymmenettä kertaa keräävä konkari. Omista auttamiskokemuksistaan puhuva ensihuollon vapaaehtoinen tai katastrofialueelta palannut avustustyöntekijä voivat kertoa, miten kerätyt rahat käytetään.

Hälytykset hoituvat työnjaolla

Hälytystilanteessa tiedotuksen päävastuu on viranomaisilla. He kertovat medialle onnettomuuden taustoista, tapahtuneesta ja pelastustoimista. Me kuitenkin voimme - ja meidän kannattaa - kertoa medialle omasta roolistamme ja toiminnastamme.

Hälytystilanteessa on tärkeintä sopia tarkasti, kuka toimittajayhteistyöstä vastaa. Hälytysten aikana haastattelut hoitaa ennalta tiedotusvastaavaksi sovittu henkilö, jotta hälytystilanne sujuisi mahdollisimman jouhevasti ja jotta toimittaja saa Punaisen Ristin toiminnasta täsmällistä ja ajantasaista tietoa. Hälytysten ulkopuolella jokainen vapaaehtoinen voi kertoa toimittajalle omasta vapaaehtoistoiminnastaan ja omasta roolistaan hälytysryhmässä.

Jos juuri sinä et anna toimittajalla haastattelua, ohjaa toimittaja eteenpäin ennalta sovitun mukaisesti. Muistathan, että kerromme toimittajalle ainoastaan Punaisen Ristin toimista ja että olemme vaihtolovelvollisia esimerkiksi auttajien yksityisyyteen liittyvissä asioissa.

Haastattelun antaminen

- Haastatteluun kannattaa valmistautua. Mieti, mitä toimittaja todennäköisesti kysyy ja mieti mitä haluat kertoa.
- Jos haastattelupyynnö t tulee yllättäen, etkä koe olevasi siihen valmis, pyydä itsellesi hiukan valmistautumisaikaa.
- Vastaa kysymyksiin vain Punaisen Ristin näkökulmasta eli kerro, miten Punainen Risti on auttanut ja mikä sinun roolisi on ollut.
- Jos et osaa vastata toimittajan kysymykseen, älä arvaa vastausta, vaan etsi hänelle ihminen, joka tietää asiasta enemmän.

- Jos toimittajalla ei ole taustatietoja asiasta, josta hän on tekemässä juttua, voit ohjata hänet järjestön verkkosivuille osoitteeseen www.punainenristi.fi tai antaa hänelle esitteen aiheesta, jos hän on juttua tekemässä.
- Lehtijutun voi pyytää luettavaksi ennen julkaisua, mutta voit korjata siitä vain selkeät asiavirheet. Toimittajan näkemyksiin tai jutun sävyyn et voi puuttua.

Ketä saa kuvata?

Julkisella paikalla tapahtuvaa toimintaa on yleensä lupa selostaa ja kuvata ilman siellä liikkuvien ihmisten suostumusta. Tavallisissa Punaisen Ristin vapaaehtoisten järjestämissä tapahtumissa tämä ei tietenkään ole ongelma, mutta hälytys- ja ensiaputilanteissa lehti- tai tv-kuvaajan läsnäolo voi olla haasteellisempaa.

On hyvä muistaa, että ulkotiloissa, jossa liikkuu onnettomuuden yhteydessä uhreja, heidän omaisiaan ja vapaaehtoisia, journalisteilla on yleensä oikeus haastatella ja kuvata ketä tahansa. Jos uhria tai muuta henkilöä kuvataan vasten hänen tahtoaan, kannattaa kuvaajaa pyytää kohteliaasti toimimaan toisin.

Laki estää toimittajia ja kuvaajia toimimasta ainoastaan julkisrauhan ja kotirauhan suojaamissa paikoissa. Julkisrauha suojaa esimerkiksi virastoja, tuotantolaitoksia ja liikehuoneistoja. Kotirauha estää journalisteja toimimasta esimerkiksi asunnoissa, asuntojen rappukäytävissä ja pihoilla.

Eli jos ensiapua annetaan julkisella paikalla, sitä saa kuvata. Mutta sisälle Punaisen Ristin ensiaputelttaan toimittaja ja kuvaaja eivät voi tulla ilman lupaa.

Journalistien vapauden vastapainona ovat tarkat eettiset säännöt, joita myös yleensä noudatetaan. Säännöissä rajoitetaan muun muassa järkyttyneen ihmisen haastattelemista ja uhrien kuvaamista.

Mediaan liittyvissä kysymyksissä voitte lähestyä piirin työntekijöitä sekä Punaisen Ristin tiedottajia.

Mediaohje on ladattavissa osoitteessa www.punainenristi.fi/aktiivit

Lähde: Suomen Punainen Risti

Liite 3. Viisi ensimmäistä kriisiviestinnän päivää tsunamissa – viranomaisten, median ja SPR:n toimet

Salli Hakala©

1. päivä	Sunnuntai 26.12.2004
Mitä Thaimaassa tapahtui	02:58 Suomen aikaa maanjäristys Intian valtamerellä. Voimakkuus 9,1 Richterin asteikolla.*) 04:30 Suomen aikaa tsunami iskeytyy Thaimaan rannikolle (Thaimaan aikaa klo 10:30 Khao Lakissa; Suomessa jouluyö, tapaninpäivä). N. klo 05:15 Air Finlandin vaihtomiehistö ilmoitti matkapuhelimella yhtiön liikennepäivystykseen Suomeen hyökyaallosta Phuketiin. N. klo 13 Bangkokin suurlähettiläs Heikki Tuunanen saa tiedon tsunamista. 16:00–19:00 Puhelinjärjestelmässä täyskatkos. 19:00 Konsuli Jussi Koskela ja suurlähettilään thaimaalainen sihteeri saapuvat Bangkokista Phuketiin. 20:00 Khao Lakin puhelinjärjestelmä alkaa jälleen toimia, sukellusryttäjät Janne Miikkulainen saa yhteyden Suomeen.
Näin viranomaiset toimivat	06:15 Ulkoasiainministeriön (UM) konsulipäivystäjät saa puhelun, jossa soittaja kertoo kolmen omaisensa huuhtoutuneen mereen. 06:47 Suomen aikaa tuli Finnairille ilmailuviranomaisten ilmoitus. 10:45 UM avaa kriisikeskuksen, joka tukkeutuu heti. (Kriisin aikana numeroon tulee 67 000 puhelua, joista 6 000 pääsee läpi. Kriisikeskus suljettiin 5.1. klo 22:00.) 11:10 Ensimmäinen virallinen tieto tsunamista tulee UM:lle Bangkokin suurlähetystöstä. 22:47 FIF:n lento ja 23:55 AY:n matkatoimistojen kanssa organisoimat evakuoitilennot lähtevät Helsingistä Phuketiin **).
Näin viestimet uutisoivat	04:35 Ensimmäinen tieto maanjäristyksestä Suomessa STT:n uutisähkeessä. 05:00 Maanjäristys Ylen Radio Suomessa radiouutisten ykkösaiehe, ja sen jälkeen Radio Novassa. Medialla alkaa normaali uutis seuranta aiheesta. 16:45 STT:n sähke: ”Kaikki Thaimaan Phuketissa hyökyaallon jäljiltä kateissa olleet suomalaiset on löydetty, kerrotaan ulkoasiainministeriöstä.” 14:51–22:02 Uutislähetyksissä uhriluku nousee 4 000:sta vähitellen 11 500:een.
Mitä verkossa kerrottiin	8:37 Ensimmäinen maininta mahdollisista suomalaisuhreista Thaiiry.netissä. 21:26 Sukellusryttäjät Janne Miikkulainen ilmoittaa sukelluksen harrastaja Alex Niemiselle tekstiviestillä Khao Lakista löytyneen 13 suomalaisen nimen. 22:00 Sukellus.fi:ssa uutinen hyökyaallosta ja 26 löytyneen nimistä.
Näin SPR toimi	N. klo 09 SPR aloitti toimihenkilöidensä ja avustustyöntekijöiden hälyttämisen. 10:30 Ensimmäinen juttu verkkosivuille. 11:29 Verkkosivujen päivitys, 1. tiedote. 11:30 Päivitys ja 1. tieto Aasia-keräyksestä tv:ssä. 10:00–12:00 Pääkaupunkiseudun henkisen huollon ryhmä sai kutsun.
2. päivä	Maanantai 27.12.2004
Mitä Thaimaassa tapahtui	Yöllä kuutamon valossa sukellusryttäjät Miikkulaisen johtama ryhmä etsii kadonneita Khao Lakissa. 10–12 Ruotsin suurlähettiläs avusti myös suomalaisia Khao Lakissa kuljetusten järjestämisessä. 12:22 Ensimmäinen Finnairin kone laskeutui Phuketiin mukanaan EMA-groupin lääkärit. 20:20 Ensimmäinen Finnairin evakuoitilento saapuu Phuketista Helsinkiin mukanaan 222 matkustajaa.

Näin viranomaiset toimivat	<p>8:30–10:34 Ministeriöiden valmiuspäälliköt päättävät suomalaisten evakuoimisesta.</p> <p>15:00 UM:n ensimmäinen tiedotustilaisuus. UM:n mukaan yksi suomalainen kuolemantapaus on varmistettu, muita ei voida vahvistaa ennen selvityksiä (ks. alla SPR:n korjaustieto).</p> <p>17:08–17:58 Valmiuspäällikkökokous nimittää lääkintähuollosta vastaavaksi SPR:n, kokouksessa matkatoimistot korostavat, että perusteella tietojen painopiste tulisi olla Khao Lakissa.</p> <p>23:00 UM kriisipuhelimen aukioloa jatketaan tunnilla, mutta se suljetaan yöksi.</p>
Näin viestimet uutisoivat	<p>Aamulehti (Petri Ahoniemi): ensimmäinen tieto Khao Lakin tuhosta, epäily suomalaisuhreista ja tieto Sukellus.fi -sivustosta.</p> <p>11:58 STT:n uutiset: ”Matkatoimistojen tietoon ei kello yhteentoista mennessä aamupäivällä ollut tullut kuolemantapauksia.”</p> <p>21:00 MTV3:n uutiset: Phuketin lentokentältä raportoinut Kari Lumikero epäilee virallisia tietoja kadonneiden määrästä.</p>
Mitä verkossa kerrottiin	<p>11:23 Omaiset alkavat ilmoitella löytyneitä ja kysellä kadoksissa olevia Sukellus.fi:n ylläpitäjille.</p> <p>18:30–22:00 Sukellus.fi esitellään Ylen ja MTV3:n televisiouutisissa, Sukellus.fi kävijä määrä nousi 75 000.</p>
Näin SPR toimi	<p>15:00 SPR mukana UM:n järjestämässä tiedotustilaisuudessa: viestintäjohtaja Hannu-Pekka Laiho korjaa UM:n tilannetietoa ja kertoo, että SPR:n ”häätäpuhelin” on tukkeutunut ja että sen rinnalle on avattu ”henkisen avun puhelin”. Lisäksi Laiho kertoo Sukellus.fi -osoitteesta ja SPR:n suunnittelevan kenttäsaaralan lähettämistä Sri Lankaan.</p> <p>21:00 SPR:n 9 hengen lääkäri- ja hoitajaryhmä lähtee Thaimaahan.</p>
3. päivä	Tiistai 28.12.2004
Mitä Thaimaassa tapahtui	<p>13:00 Ensimmäinen eri toimijoiden yhteinen kokous Phuketin lentokentällä Aurinkomatkojen oppaan kutsusta. Operaation vetovastuu siirtyy SPR:lle.</p> <p>16:45 Piispa Eero Huovinen saapuu suomalaisten kokoamiskeskukseen Phuket Orchid Resort hotelliin.</p> <p>13:00–16:00 Khao Lakin eteläisellä puolella alettiin polttaa ruumiita (buddhalainen tapa). Matkatoimistot kertovat, että eniten suomalaisuhreja on Khao Lakissa.</p> <p>Janne Miikkulainen löytää pahimmin loukkaantuneet suomalaiset Takuapan sairaalasta Khao Lakin läheltä maanantaina. Melkein kaikilta 40:ltä oli kadonnut sukulaisia.</p>
Näin viranomaiset toimivat	<p>00:00–3:00 UM:n kriisipuhelimeen kaksi lisälinjaa sekä 20 linjaa jonotusjärjestelmää varten.</p> <p>05:58 UM/ osastopäällikkö Yrjö Länsipuro saa Bangkokin suurlähettilään raportin, jonka mukaan on perusteltua odottaa että ”suomalaisia menehtyneitä on vähintäänkin useita”.</p> <p>13:00 Tiedotustilaisuus valtioneuvoston kansliassa, läsnä 1. kerran julkisuudessa pääministeri ja ulkoasiainministeri, läsnä myös SPR. Pääministeri Vanhanen: ”Tällaiseen kriisiin ei ole varauduttu lainkaan”.</p> <p>17:08 Valmiuspäällikkökokous päättää SPR:n täydennysryhmän ”painopiste suomalaisten paikantamisessa erityisesti Khao Lakissa.”</p>
Näin viestimet uutisoivat	<p>13:00–22:00 Kansainvälisissä uutisissa kerrotaan ruumiiden polttamisesta Khao Lakin eteläpuolella.</p> <p>18:00 STT kertoo Sauli Niinistön pelastautuneen roikkumalla puhelinpylväässään. Uutislähetysissä uhriluku 60 000.</p>
Mitä verkossa kerrottiin	<p>Sukellus.fi-sivuilla päivän aikana kävijöitä 204 516.</p> <p>Sukellus.fi-sivuilla linkkilistoja Thaimaan sairaaloihin ja yhteystietoja. Thairy.netin keskustelupalstalle rekisteröityneitä uusia käyttäjiä 532.</p>

Mitä verkossa kerrottiin	Sukellus.fi-sivuilla päivän aikana kävijöitä 204 516. Sukellus.fi-sivuilla linkkilistoja Thaimaan sairaaloihin ja yhteystietoja. Thairy.netin keskustelupalstalle rekisteröityneitä uusia käyttäjiä 532.
Näin SPR toimi	03:33 Finnairin lennolla SPR:n kenttäsaaraala ja henkilöstöä Sri Lankaan. 13:00 (Thaimaan aikaa klo 18) SPR:n lääkäreille annettiin pelastus- ja evakuoitintöiden vetovastuu Phuketin kentällä pidetyssä kokouksessa. SPR:n henkilöt jäävät Phuketiin, n. 100 km päähän Khao Lakiin ei mene kukaan. 13:00 VNK:n tiedotustilaisuudessa SPR:n viestintäjohtaja Laiho: ”Uhreja ei polteta ennen tunnistusta”. Laiho korjaa ”on väärinkäsitys UM:n kriisilinjan tarkoituksesta, se ei ole henkisen tuen linja. Punaisella Ristillä on henkisen avun linja”. 22:55 Finnairin lennolla lisää SPR:n ja EMA-groupin lääkäreitä, tarvikkeita ja puhdasta vettä.
4. päivä	Keskiviikko 29.12.2004
Mitä Thaimaassa tapahtui	06:45 SPR:n lisäjoukot ja matkatoimiston lisäoppaat saapuvat Phuketiin. 10:00-14:00 Ensimmäiset UM:n edustajat Khao Lakiin. Suurlähettiläs Heikki Tuunanen arvioi haastattelussa, että suomalaisia kuolonuhreja on 100-200. Thaimaan pääministeri Thaksin Shinawatra pistäytyi Phuketin kriisikeskuksessa lupaamassa parannusta puhelinyhteyksiin.
Näin viranomaiset toimivat	08:00 UM avaa kriisi2(at)formin.fi -sähköpostiosoitteen. 15:00 Tiedotustilaisuus UM:ssä. 16:30 Tasavallan presidentti piti 1. tiedotustilaisuuden presidentin linnassa ja antoi verkkosivuilla tiedotteen: ”olemme saaneet viranomaisilta vahvistetun tiedon neljän suomalaisen kuolemasta”. 17:05 Valmiuspäällikkökokous päättää: ”SPR:n täydennyshenkilöstön tulee ottaa vastuuta kaikista avustustehtävistä”; UM:ltä vastuu kadonneiksi ilmoittamisesta siirretään KRP:lle. 18:00 UM lähettää massatekstiviestin kaikkien Thaimaassa olevien suomalaisten operaattoreiden puhelimiin (yli 6 000).
Näin viestimet uutisoivat	08:30 STT:n UM:lle tarjoamaa Aasia online-palvelua aletaan julkaista UM:n verkkosivuilla. 15:00 UM:n tiedotustilaisuudessa toimittajat kysyvät, miksi kadonneiden listaa ei ole julkaistu. Mitä hyötyä julkaisusta olisi, vastaa UM:n edustaja. 19:00 MTV3:n uutisten katsojaluku (1,4 miljoonaa) ohittaa Ylen uutiset.
Mitä verkossa kerrottiin	17:00 Miikkulaisen pyynnöstä Sukellus.fi:ssä kerrotaan katastrofiavun siirtyneen viranomaisten vastuulle. Löytyneiden päivitys jatkuu. Päivän aikana sivustolla 255 943 kävijää. 18:13 Thairy.netin yhtäaikaisten käyttäjien ennätys 11 480.
Näin SPR toimi	06:45 SPR:n lisäjoukot saapuvat Phuketiin. 15:00 Valtioneuvoston tiedotustilaisuus. Viestintäjohtaja Laiho vastaa kysymykseen, miksi lisäjoukkoja on lähetetty: ”Tilanne on kaaottinen ja todella vakava”. Khao Lakin tilannekuva paljastui SPR:lle.
5. päivä	Torstai 30.12.2004
Mitä Thaimaassa tapahtui	Finmatkojen Orchid-kriisikeskuksessa kaaos UM:n tekstiviestin johdosta
Näin viranomaiset toimivat	09:15 Päätös sairaalalentokoneen lähettamisestä tehdään. 10:00 KRP:n ensimmäiset tutkijat saapuvat Phuketiin. 12:35 UM:n kriisipäivystyslinja maksuttomaksi. 13:00 Hallitus neuvottelee kriisistä normaalin istuntonsa yhteydessä. 15:00 Tiedotustilaisuus Valtioneuvoston kansliassa. Pelastusylivohtaja Partanen: ”kadonneiden nimilista on päätetty julkistaa”. 17:04 Valmiuspäällikkökokous päättää, että ”SPR avustaa Finmatkojen kokoontumiskeskuksessa” ja ”SPR priorisoi kaikki evakuoitavat”. 18:00 Keskusrikospoliisin sivut kaatuvat heti listan julkistamisen jälkeen.

Näin viestimet uutisoivat	20:30 Ylen tv-uutisten päälähetysten katsojaennätys (1,5 miljoonaa).
Mitä verkossa kerrottiin	18:00 Sukellus.fi:lle lähetettyjen sähköpostien määrä vähenee, kun KRP julkaisee kadonneiden listan. Sivulla kävijöitä edelleen 234 000.
Näin SPR toimi	04:45 SPR verkkosivujen tieto: suomalaisia ei todennäköisesti löydy enää elossa. SPR:llä katastrofialueella ja lentokoneissa 40 työntekijää, joista puolet jäi Suomen evakuointilentojen jälkeen alueelle. 08:00–12:00 SPR avaa ensimmäisenä suomalaisena kriisiorganisaationa erilliset Aasian verkkosivunsa (vrt. Valtioneuvosto avasi Aasian sivunsa vasta 7.1.2005). 13:00 SPR:n edustajana Hannu-Pekka Laiho käytti puheenvuoron hallituksen kokouksessa tsunamin kustannuksista.
*) Thaimaan aika on 5 t edellä Suomen aikaa. Ajat ovat aina paikallista aikaa, ellei toisin mainita. **) AY= Finnairin lento; FIF = Air Finlandin lento	
LÄHTEET: Hannele Huhtala, Salli Hakala, Aino Laakso & Annette Falck: Tiedonkulku ja viestintä Aasian hyökyaaltokatastrofissa. Helsingin yliopiston viestinnän laitos.(VNK 5/2005); Tuomo Mörä: Tsunami suomalaisessa mediassa. Viestinnän Tutkimuskeskus CRC, Helsingin yliopisto; Miska Rantanen, Helsingin Sanomat 15.12.2005; Tutkintaselostus A2 2004 Y. Onnettomuustutkintakeskus 2005.	

Liite 4. Hälytykset ja SPR:n toiminta kotimaisissa kriiseissä

©Salli Hakala

Jokelan koulusurmat 7.11.2007	Hälytysketju	SPR:n kriisiorganisaation käynnistyminen
<p>klo 11:42–11:57 tekijä ampui 8 uhriansa ja yritti sytyttää koulun n. 11:50 ensimmäinen ambulanssi oli paikalla Jokelan terveyskeskukselta</p> <p>11:55 poliisi saapui koululle, jossa oli kaksi ambulanssia</p> <p>12:01 pelastuslaitoksen ensimmäinen pelastusyksikkö saapui koululle</p> <p>12:04 tekijä ampui poliisia kohden</p> <p>12:08 poliisi aloitti oppilaiden hätäevakuoinnin, 150–200 oppilasta evakuoitiin lukituista luokista ikkunoiden kautta puolessa tunnissa</p> <p>12:18 MediHelin auto saapui paikalle</p> <p>12:30 Helsingin poliisin erikoisyksikkö karhu saapui Jokelaan</p> <p>12:30–13:00 Tuusulan kunnan johtaja, sivustostoimenjohtaja, opetuspäällikkö, johtava lääkäri ja 5 sosiaalityöntekijää saapuivat Jokelaan</p> <p>klo 13:54 poliisi löysi ampujan tajuttomana</p> <p>14:45 ampuja vietiin Töölön sairaalaan, jossa hän kuoli 22:43</p> <p>14:50 Anna Cantell-Forsbom saapui Jokelaan, alkoi johtaa evakuointikeskusta (kriisikeskus)</p> <p>15:30 koulukeskus oli tyhjennetty ja tarkistettu kahteen kertaan; KRP:n tekninen ja taktinen tutkinta pääsivät kouluun.</p>	<p>klo 11:43 Itä- ja Keski-Uudenmaan hätäkeskus sai ensimmäisen ilmoituksen, tyttöoppilas soitti koululta;</p> <p>11:44 hätäkeskus hälytti paikalle kaksi ensimmäistä ambulanssia</p> <p>11:45 hätäkeskus hälytti poliisipartion</p> <p>11:46 hätäkeskus alkoi soveltaa suuronnettomuus-hälytystä; HUS:n lääkintähuollosta vastaava Töölön sairaala käynnisti alueen sairaaloissa hälytysvalmiuden</p> <p>n. 11:50 poliisi ilmoitti Virven kautta: sisään kouluun ei saa mennä ilman poliisia, siellä ammutaan</p> <p>12:10 hätäkeskus ilmoitti Vantaan sosiaali- ja kriisikeskuksen päivystykseen, tieto annettiin heti johtaja Päivi Mumalle, joka oli STM:ssä kokouksessa. Muma lähetti Anna Cantell-Forsbomin Jokelaan</p> <p>12:30 valtioneuvoston turvallisuusvalvomo sai tiedon ja informoi pääministeriä</p> <p>12:40 Hyvinkään kriisikeskus sai hälytyksen</p> <p>11:43–16:00 välillä hätäkeskukseen tuli yhteensä 161 puhelua.</p> <p>18:00 poliisi piti päivän aikana yhden tiedotustilaisuuden, 25 km päässä tapahtumapaikasta Tuusulan kunnantalolla.</p>	<p>klo 11:55 piiritoimiston valmiuspäivystäjä sai tiedon poliisin palveluksessa olevalta Antti Saloselta ja informoi valmiuspäällikköä</p> <p>12:00 piiri informoi SPR:n keskuksitoimistoa</p> <p>12:06 valmiushälytys tuli SPR:n Vantaan ensihuoltoyksikölle</p> <p>12:07 SPR:n Risti 199 sairaankuljetusauto hälytettiin Jokelaan sekä Helsingin ja Espoon ensihuoltoyksiköt ”palvelemaan puhelimeen”.</p> <p>12:12 SPR:n nettiviivuille laitettiin linkki, miten järkyttyneitä voi auttaa</p> <p>12:40 Psykologien valmiustiimi hälytettiin</p> <p>13:15 Keski-Uudenmaan henkisen ensiavun (KU HEA) ryhmä aloitti Pertun koululla ja Jokelan kirkolla olevien kirjaamisen (poliisin ohje)</p> <p>13:20 valmiuspäällikkö oli Jokelan kirkolla</p> <p>13:45 poliisin edustaja (Partanen) antoi tilannekatsauksen kunnan, SPR:n ja kirkon toimijoille</p> <p>13:55 Risti 199 saapui Jokelaan</p> <p>14:00 mennessä SPR:n vahvuus oli 20 henkilöä Jokelassa</p> <p>14:00 SPR avasi kriisipuhelimen, johon vastasi henkilöä ja kriisipsykologeja</p> <p>15:07 Ilmoitus eri tahoille: kriisityön koordinoitua STM:n toimesta hoitaa Vantaan kriisikeskus/Päivi Muma.</p> <p>17:00 vapaaehtoiset olivat vastaamassa kriisipuhelimeen</p> <p>17:20 Risti 199 palasi piiritoimistolle</p> <p>18:00 valmiuspäällikkö Jarmo Hollstein oli läsnä poliisin tiedotustilaisuudessa Tuusulan kunnantalolla</p> <p>19:00 MTV3:n uutisissa 45min ohjelmassa asiantuntijana SPR:n nimissä psykologi Salli Saari</p> <p>21:00 uutisissa ja ajankohtaisohjelmissa SPR:n nimissä asiantuntijana psykologi Kirsti Palonen</p>

Kauhajoen koulusurmat 23.9.2008	Hälytysketju	SPR:n kriisiorganisaation käynnistyminen
<p>10:42 tekijä alkoi ampua luokan tenttitilaisuudessa 10:53 tekijä sytytti tulipalon luokassa, jossa oli 12-13 ihmistä 10:54 kolme oppilasta pääsi pakenemaan ikkunan kautta luokasta 10:54 ensimmäinen poliisipartio saapui koululle 10:56 ensimmäinen paloauto tuli paikalle 11:20 paikalla oli yhdeksän poliisipartiota 11:24 ambulanssi poimi loukkaantuneen luokasta paenneen oppilaan tien varresta 11:45 poliisin yleisjohtaja Vesa Nyrhinen saapui Kauhajoelle 12:13 tekijä löytyi tajuttomana ammuttuaan itseään, kuoli 16.46 TAYS:ssa 12:58 poliisi löysi luokasta paenneet kaksi loukkaantunutta oppilasta märkinä joen rannasta.</p>	<p>10:43 tapahtumaluokan naisoppilas soitti luokasta Pohjanmaan hätäkeskukseen 10:44 hätäkeskus hälytti poliisipartioita Virve-puhelimella 10:46 Kauhajoen paloasemalle annettiin hälytys koko aseman miehistölle Virve-puhelimella ja gsm-puhelimella 12:20 poliisin tiedottajaksi nimetty Urpo Lintala saapui Kauhajoelle</p> <p>Poliisin järjestämät yhteiset tiedotustilaisuudet 12:30, 14:00, 15:30 ja 18:00 15:00 Hallituksen tiedotustilaisuus Valtioneuvostossa.</p>	<p>10:50 pelastusjohtaja Jokisaari soitti SPR:n toiminnanjohtaja Pekka Annalalle ja pyysi SPR:n henkisen tuen järjestämistä 10:04 SPR:n Seinäjoen piiritoimiston palaverissa Tuula Hiipakka, Pekka Annala, Tero Hints ja Virve Karling 11:09 yhteys puhelimitse valmiuspäällikkö Tave Rautiaiseen Jyväskylään 11:15 tekstiviesti keskustoimistoon tiedotuspäällikölle 11:15 palaverissa sovittu listan mukaan alettiin ottaa yhteyttä lähialueiden EA-ryhmiin; Tave Rautiaainen soitti matkalta keskustoimistoon Leena Kämäräiselle 11:25 SPR:n nuorisotoimen suunnittelija Riitta Kangaskesti soitti Kauhajoen kaupungin vapaa-aikajohtajalle ja antoi ohjeita 11:50 Psykologien valmiusryhmä hälytettiin 12:14 Ilmajoen ja Seinäjoen EA-ryhmät olivat valmiina lähtöön 12:16 Helokki oli SPR:n käytössä Kauhajoella 12:21 Kauhajoen osaston pj. Pirjo Sepponen meni Helokkiin 12:22 Pekka Annala oli yhteydessä kaupunginjohtaja Rantakokkoon 12:23 Tero Hints sai yhteyden keskustoimiston tiedotukseen Outi Pärnäseen ja Mika Jouhkiin, linkki tapahtuneesta piirin sivuille. 12:24 Hints lähetti tilannetiedot s-postilla SPR PIIRILänsiSuomi; ”Tilannekuvan päivitys siirtyy Sakari Karvolle 12:25 ” 12:45 linkki piirin kotivuilta www.redcross.fi-sivuille 13:30 Valtakunnallinen auttava puhelin avattiin 14:30 Tero Hints soitti Kauhajoelta piiritoimistoon: ”tilanne hallinnassa ja vapaaehtoisia on riittävästi, odotellaan viranomaisten pyyntöjä jatkosta ja Tero ilmoitti, että Sedun muut yksiköt on evakuoitu.”</p>



Naantalın tulipalo 9.-10.10.2009	Hälytysketju	SPR:n kriisiorganisaation käynnistyminen
<p>klo 23:30 tulipalo syttyi nuorten puurakenteisessa yksikerroksisessa omakotitalossa</p> <p>5 kuollutta ja 9 loukkaantunutta uhria, 15-18-vuotiaita</p>	<p>klo 23:42 Alitalontietä kävellyt ohikulkija soitti hätänumeroon tulipalosta</p> <p>23:48 ensimmäinen paloauto paikalla</p> <p>Poliisi tiedotti tulipalosta ensimmäisen kerran puolen yön jälkeen ja seuraavaksi klo 04:00</p> <p>10.10. klo 12 tiedotustilaisuus Turun poliisitalon auditoriossa</p>	<p>9.-10.10 keskiyöllä SPR:n henkisen huollon päivystäjä sai tiedon</p> <p>klo 01 ensimmäiset EA-ryhmän vapaaehtoiset olivat paikalla (la 10.10.)</p> <p>Viiden tunnin katkos SPR:n sisäisessä hälytyksessä</p> <p>Naantalın perusturvajohtaja soitti SPR:n paikallisosaston Pj:lle, joka soitti SPR:n paikallisosaston pj., joka soitti V-S piirin toiminnanjohtaja, joka soitti</p> <p>n. klo 06:00 valmiuspäällikölle</p> <p>07.00 tieto psykologiryhmälle ja tiedottajalle</p> <p>09:50 ensimmäinen tiedote s-postilla ja</p> <p>SPR julkaisi verkkosivuilla ohjeet henkiseen tukeen äkillisessä kriisitilanteessa</p> <p>10:51 tiedote STT:lle ja muille päämedioille</p> <p>la 10.10. klo 12-24 auttava puhelin auki (auki myös su 11.10. klo 08-18)</p> <p>klo 14.30 kaksi psykologia saapui Naantaliin</p>

Sellon työpaikkasurmat 31.12.2009	Hälytysketju	SPR:n kriisiorganisaation käynnistyminen
<p>10:05–10:11 Mies surmasi uudenvuodenaattona Espoon Leppävaarassa, Sellon kauppakeskuksessa neljä Prisman työntekijää. Tätä ennen hän oli klo 08 jälkeen surmannut entisen naisystävänsä, joka myös oli Prisman työntekijä.</p> <p>10:11 paikalle saapui ensimmäinen poliisipartio Teemu Oksanen ja Inkeri Anttila.</p> <p>Paloesimies Karo Mäki ja lääkintäesimies Timo Saari olivat antaneet palomiehille ja ensihoitohenkilökunnalle poistumiskäskyn Sellon sisältä.</p> <p>11:17 ensimmäinen poliisipartio saapui todennäköisen tekijän asunnon luo ja jäi tarkkailemaan sitä</p> <p>11:45 Helsingin poliisin Karhu-yksikkö ilmoitti, että tekijän naisystävä löytyi kotoaan kuolleena</p> <p>14:22 poliisi meni sisään tekijän asuntoon ja löysi hänet kuolleena. Tekijä oli surmannut itsensä ampumalla.</p> <p>15:41 poliisi antoi junille luvan pysähtyä Leppävaarassa.</p>	<p>10:08 ensimmäisen soiton hätäkeskukseen teki Prisman työntekijä tiimivastaava Jonna Salo</p> <p>10:26 Sellosta tuli automaattinen palohälytys, joka aiheutti automaattisten evakuointinauhojen käynnistymisen</p> <p>10:27 poliisiradiossa ilmoitettiin ensimmäisen kerran mahdollinen tekijä nimeltä (tieto vahvistui oikeaksi myöhemmin)</p> <p>14:30 Länsi-Uudenmaan poliisilaitos järjesti tiedotustilaisuuden Espoon pääpoliisiasemalla</p>	<p>10:30 SPR:n vapaaehtoinen ja Espoon ensihuoltoryhmän vetäjä ja päivystäjänä toiminut Airi Qvist sai ensimmäisen viestin Sellon surmista</p> <p>10:50 Espoon sosiaaliviranomaiset pyysivät häntä ja kolmea valmiina olevaa ensihuoltoryhmän jäsentä Leppävaaran VPK:n tiloihin, joka oli jo täynnä Sellosta evakuoituja ihmisiä</p> <p>11:42 SPR:n tiedottaja sai ensitiedon STT:n sähköuutisesta</p> <p>12:12 SPR:n ensimmäinen tiedote, jossa kerrotaan vapaaehtoisten auttamisesta ja evakuointikeskuksesta. Lisäksi valmiuspäällikkö Jarmo Hollsteinin kommentti, että ensimmäiset vapaaehtoiset ovat matkalla evakuointikeskukseen.</p> <p>12.13 tieto psykologien valmiusryhmän johtaja Salli Saarelle</p> <p>12:30 SPR:n vapaaehtoisten ryhmä pyydettiin Prisman työntekijöiden tukikeskukseen, Sellon kirjastoon, jonne oli kerääntynyt 41 Prisman työntekijää. Heistä osa oli nähnyt surmat ja osa oli surmattujen ystäviä. SPR:n kriisipsykologeja antoi Prisman työntekijöille kriisiapua ensimmäisestä päivästä alkaen.</p> <p>14:32 SPR tiedotti henkisen tuen puhelimesta, joka oli auki yli uudenvuoden 31.12. klo 14:45 – 1.1. klo 18.</p> <p>15.30 kolme psykologia saapui Selloon</p> <p>17:00 SPR julkaisi kolmannen tiedotteen ”Punaisen Ristin kriisipsykologi: Lapset säikkyvät kovia ääniä järkyttävän tapahtuman jälkeen.”</p>
<p>Lähteet: KRP 2008; KRP 2009; KRP 2010. SPR Bäckman & Hollstein 2008; SPR Kauhajoki; SPR Naantali, SPR Sello, Hakala 2009a; Pedak 2009a; Ks. liite 3. Naantalin osalta tiedot perustuvat poliisin ja SPR:n tiedotteisiin. Ampumistapaukset perustuvat poliisitutkimuksiin. Jokelan tekijä syyllistyi kahdeksaan murhaan ja törkeään tuhotyön yritykseen. (KRP 2400/R/488/07). Kauhajoen tekijä syyllistyi kymmeneen murhaan, kahteentoista murhan yritykseen ja törkeään tuhotyöhön (KRP 2400/R/350/08). Kauppakeskus Sellon Prismassa tekijä syyllistyi viiteen murhaan, vaaran aiheuttamiseen ja ampuma-aserikokseen (KRP 2400/R/456/09).</p>		

Liite 5. Kriisin uhrin. Analyysi Jokelan ja Kauhajoen koulusurmien kriisi johtamisesta

©Salli Hakala & Maarit Pedak 2010

Tämä analyysi perustuu Salli Hakalan ja Maarit Pedakin tutkimuksiin Jokelan ja Kauhajoen koulusurmista. (Ks. Hakala 2008; 2009a; Pedak 2008; Pedak 2009a; 2009b; Hakala & Pedak 2009; KRP 2400/R/488/07, KRP 2400/R/350/08)

Kriisin ominaispiirteitä ja tapahtumia	Jokelan koulusurmat 7.11.2007	Kauhajoen koulusurmat 23.9.2008
Teon ensimmäiset tunnit	11:23 Viimeiset viestit verkkoon 11:42 Tekijä ampuu 1. uhrinsa 11:43 Tieto hätäkeskukseen tyttöoppilaalta 11:45 Rehtorin kuulutus: Kaikki luokkiin ja ovet lukkoon! 11:53 Tieto ampumisesta verkossa 11:55 KU-poliisi*) tulee paikalle 11:55 SPR:n kouluttaja soitti valmiuspäällikölle 11:57 Tekijä ampuu 8. uhrinsa 12-12.40 KU-poliisi pelastaa yksitellen 150 oppilasta luokkien ikkunoiden kautta 12:30 Helsingin poliisilaitoksen erikoisyksikkö Karhu saapuu koululle 12:45 KU-poliisin 1. tiedote 13:06 Lääninhallitus siirsi vastuun KRP:lle*) 13:10 KU-poliisin 2. tiedote, omaisten yhteysnumero 13:20 valmiuspäällikkö oli Jokelan kirkolla 13:50 KU-poliisin 3. tiedote, vain SPR:n numero 13:54 Poliisi löytää tekijän tajuttomana 14:30 KRP:n tutkinnan johto Järvenpään poliisikeskukseen, yleisjohto jäi Vantaalle 18:00 Poliisin johtama tiedotustilaisuus Tuusulan kunnantalolla: uhrien lukumäärä ja sukupuoli. Rehtori on yksi uhreista.	10:15 Viimeiset viestit verkkoon 10:40 tekijä ampuu 1. uhrinsa 10:40-10:45 Ala-aulasta huutoa, kun SEAMK:n*) rehtori piti henkilökunnalle luentoa juhlasalissa 10:43 Tieto hätäkeskukseen suoraan ampumiluokasta naisoppilaalta 10:49 Ambulanssi tapahtumapaikalla 10:50 Opinto-ohjaajan kuulutus: Kaikki ulos välittömästi! 10:53 Tekijä syytytti tulipalon luokassa 10:54 Kolme oppilasta pääsee pakenemaan luokasta 10:54 Kauhajoen poliisi tulee koululle 10:56 Palokunta tulee paikalle n. 11:00 Pelastusjohtaja soitti SPR:n toiminnanjohtajalle, tämä valmiuspäällikölle Jyväskylään 11:13 Tieto ampumisesta verkossa 11:24 Ambulanssi löytää ensimmäisen ”kuolemanluokasta” paenneen uhrin 11:30 Lääninhallitus siirsi vastuun KRP:lle*) 11:45 EP-poliisin*) yleisjohtaja Seinäjoelta saapui Kauhajoelle 12:13 Poliisi löytää tekijän tajuttomana 12:16 Helokki SPR:n käytössä Kauhajoella 12:15 Palokunta menee rakennukseen 12:20 EP-poliisin tiedottajaksi nimetty ylikomisario saapui Kauhajoelle 12:28 Poliisi löysi kaksi muuta ”kuolemanluokasta” paennutta uhrin märkeinä 12:40 KRP:n tutkijat Vaasasta Kauhajoelle 13:10 KRP:n tutkinnan johto Kauhajoelle

Viranomaisten ja SPR:n kriisiviestinnän aikataulu	<p>12:12 SPR:n nettisivuille laitettiin linkki, miten järkyttyneitä voi auttaa</p> <p>12:45 KU-poliisin 1. tiedote netissä</p> <p>12:50 Tuusulan kunnan 1. tiedote</p> <p>13:00 Ylen, MTV3:n, Nelosen uutislähettykset alkavat</p> <p>13:06 KU-poliisin johtovastuu KRP:lle</p> <p>13:10 KU-poliisin 2. tiedote omaisten puhelimesta</p> <p>13:50 KU-poliisin 3. tiedote, vain SPR:n numero</p> <p>14:00 SPR avaa kriisipuhelimen**)</p> <p>15:00 Lääkintötoimen tiedotustilaisuus Meilahdessa</p> <p>16:00 KRP:n 1. tiedote</p> <p>17:00 Eduskunta keskeyttää täysistunnon (> hallituksen iltakoulu)</p> <p>18:00 KU- ja KRP-poliisijohdolla 1. tiedotustilaisuus</p> <p>18:30 Hallituksen tiedotustilaisuus eduskunnassa</p>	<p>12:00 Kauhajoen srk:n 1. tiedote netissä.</p> <p>12:00 Ylen, MTV3:n, Nelosen uutislähettykset alkavat</p> <p>12:30 EP-poliisin johdolla tiedotustilaisuus (1.) poliisitalolla</p> <p>12:10 SPR:n ensimmäinen tiedote</p> <p>13:15 Kauhajoen kaupungin 1. tiedote netissä</p> <p>13:00 Hallituksen hätäneuvottelu</p> <p>13:45 SPR:n avasi kriisipuhelimen**)</p> <p>14:00 EP-poliisin johdolla yhteinen tiedotustilaisuus (2.) kaupungintalolla</p> <p>15:00 Hallituksen tiedotustilaisuus valtioneuvostossa</p> <p>15:30 EP-poliisin johdolla yhteinen tiedotustilaisuus (3.) kaupungintalolla</p> <p>16:00 Ensimmäinen psykosos. tuen koordinoitinkokous terveysasemalla</p> <p>18:00 EP- ja KRP- poliisijohdolla yhteinen tiedotustilaisuus (4.) kaupungintalolla, ministeri läsnä</p>
Tekijän ja uhrien suhde	<p>1) Tekijä 18-vuotias abiturienti</p> <p>2) Uhrin 6 lukiolaispoikaa ja 3 aikuista naista; uhreina koulun rehtori ja terveydenhoitaja</p> <p>3) Keskihakuinen yhteisökriisi: uhrin Jokelasta ja lähialueelta</p> <p>4) Uhrien sisaruksia tapahtumakoulussa</p> <p>5) Tekijä ja hänen perheensä asuvat tekopaikkakunnalla.</p>	<p>1) Tekijä 22-vuotias 2. vuosikurssin opiskelija</p> <p>2) Uhrin: 8 nuorta aikuista naista, miesopiskelija ja -opettaja</p> <p>3) Keskipakoinen yhteisökriisi: menehtyneet uhrin viideltä eri paikkakunnalta, ei Kauhajoelta</p> <p>4) Tekijä ja perheensä asuvat eri paikkakunnilla.</p>
Erityispiirteitä uhrien näkökulmasta	<p>1) Alueen ainoa yläkoulu ja lukio, kunnan koulu</p> <p>2) Kuulutus: Luokkiin ja ovet lukkoon! (pelasti ampumiselta, mutta osa uhreista luokissa ja kaapeissa useita tunteja)</p> <p>3) Koulun johtaja menehtyi</p> <p>4) Suljetuissa tiloissa pitkä piiritystilanne</p> <p>5) Lähes jokainen kunnan työntekijä tunsikin jonkun koulusurmien uhreista</p> <p>6) Koulunoppilaista valtaosa ja osa uhreista alaikäisiä nuoria</p>	<p>1) Tapahtumakoulu ei kaupungin koulu, kaksi oppilaitosta yhdessä</p> <p>2) Kuulutus: kaikki ulos! (pelasti ampumiselta ja tulipalolta sekä nopeutti evakuoitinta)</p> <p>3) Rehtori sattumalta paikalla</p> <p>4) EA-kouluttaja koululla, josta VIRVE-yhteys terveyskeskukseen</p> <p>5) Noin kymmenen uteliasta oppilasta lähti vahvistamaan ja joutuivat hengenvaaraan</p> <p>6) Koulu tyhjeni nopeasti</p> <p>7) Tekijä sytytti useita tulipaloja</p> <p>8) Luokasta jäi jäljelle 7 opiskelijaa</p> <p>9) Kolmen ampumislukokasta ulosselvityksen nuoren naisen tilannetta ja avuntarvetta ei heti ymmärretty</p> <p>10) Uhrin aikuisia, epä tietoisia ketkä ovat lähiomaisia</p> <p>11) Toinen koulusurma Suomessa 10 kk sisällä loi pelon ilmapiirin</p> <p>12) Ilmatilan sulkeminen ainutlaatuista pelastustöitä varten</p> <p>13) Poliisiyllyjohtaja tuki julkisuudessa alaisiaan (paikallispoliisin vaikea tilanne)</p>

<p>Johtokeskukset ja keskeiset toimipaikat</p>	<p>1) KU-Poliisi (kenttäjohto Jokelassa 200 m koulukeskuksesta) 2) Poliisin johtokeskus Järvenpää, 13 km Jokelasta 3) KRP:n poliisin yleisjohto Vantaa/Tikkurila (45 km) 4) Palo- ja pelastusjohto: Vantaa (45 km) 5) Evakuointikeskus Jokelan kirkko (500 m); Poliisi, STM/Vantaan kriisikeskus, SPR/Psykososiaalinen tuki, Kirkko/Hengellinen huolto 6) Terveystoimi HUS: - Hyvinkään sairaala (12 loukkaantunutta) - Töölö/Meilahti: lääkintäjohto, (50 km) - Hyrylän terveyskeskus (psykykinen hoito) 7) Nuorisotalo Monari, Jokela, (700 m) Nuorten psykososiaalinen tuki 8) Tuusulan kunnantalo Hyrylä: tiedotustilaisuus (25 km Jokelasta).</p> <p>Onnistumisia: 1) Nuorisotoimen nopea organisoituminen Allianssin kautta 2) Kunnan sosiaalityöntekijöiden nopea saapuminen paikalle 3) Kunnan tiedotuksen nopea organisoituminen 4) Kunnanjohtaja ja sivistystoimenjohtaja antoivat kriisille kasvonsa.</p> <p>Ongelmia: 1) Poliisin ja muiden viranomaisten johtokeskukset hajallaan yli 50 kilometrin säteellä 2) Matkapuhelin- ja Virve-verkko välillä tukossa, välimatkat vaikeuttivat tilannekuvan muodostamista eri kohteissa 3) Tuusulan kunnan kriisin valmiusjohtoryhmä hajaantui ensimmäisenä päivänä 4) Jokelan kirkko kriisikeskuksena, ei yhteisöllisen surun paikkana.</p>	<p>Kaikki johtokeskukset lähekkäin 1) Poliisi ja paloasema koulun vieressä 2) Evakuointikeskus, kauppaoppilaitos. 3) Terveystoimi: - Kriisin johto terveystoimen neuvotteluhuone - Psykososiaalinen tuki, luokittelu kiireellisyyden mukaan (triage) - Helokki: SPR, psykososiaalinen tuki, - Seinäjoen keskussairaala (60 km) 4) Kaupungintalo: - ruokala: mediakeskus (tilat toimittajille) - valtuustosalit: tiedotustilaisuudet 5) Nuorisotalo Raimiskä - Nuorten psykosos. tuki, SPR - Koulua vartioivien sotilaspoliisien keskus 6) Kirkko - hengellinen huolto - yhteisöllisen surun tukeminen, paikka hiljaisuudelle.</p> <p>Onnistumisia: 1) Evakuointi koulusta harjoitellun mukaisesti. Oppilaat samaan tilaan, jossa tiedonjako mahdollista. 2) Kaupungin ja koulun kriisin valmiusjohtoryhmät työskentelivät yhdessä 3) Terveystoimen nopea organisoituminen 4) SPR:n valmiuspäällikkö mukana psykososiaalisen tuen johdossa. SPR:llä suora pääsy ajantasaiseen tietoon. 5) SPR:llä Helokki omana toimipaikkanaan 6) Kirkko toimi hiljaisuuden ja yhteisöllisen tuen paikkana. 7) Kaupungin talon käyttö kriisin mediakeskuksena ja yhteisenä tiedotustilana 8) Johtokeskusten lyhyet välimatkat, kaikki n. 500 m säteellä; kaupunginjohtaja, poliisijohto ym. liikkuvat johtokeskusten välillä 9) Seurakunnan aktiivinen osallistuminen kriisin johtoon ja hoitoon.</p> <p>Ongelmia: 1) Tapahtumapaikalle alueen keskuksista noin tunnin ajomatka (Seinäjoki, Vaasa) 2) Matkapuhelin- ja Virve-verkko välillä tukossa, Elisan puhelinjärjestelmä kaatui.</p>
---	---	---

<p>Evakuointi ja tukikeskukset</p>	<p>Onnistumisia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Paikallispoliisin nopea evakuointitoiminta alussa 2) Paikallispoliisin kenttäjohdon perustaminen Jokelaan (200m koulusta) 3) SPR:n bussi käytössä, sai paljon julkisuutta. <p>Ongelmia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Evakuointi spontaanisti kirkkoon, jossa ei viestintätekniiikkaa 2) Johtaja naapurikunnasta Vantaalta, vastoin valmiussuunnitelmaa 3) Psykososiaalisen tuen johtotilanne kirkossa kaoottinen 4) Kirkko ei voinut tehdä omaa työtään; hiljaisuuden paikka puuttui 5) SPR:n psykologit Helsingissä kriisipuhelimessa, vapaaehtoiset eri pisteissä (kirkko, sivurakennus, Monari) 6) Informaatiota jakava tukikeskus puuttui. 	<p>Onnistumisia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Evakuointi läheiseen oppilaitokseen, opettajien johdolla kerättiin nimilistat 2) Evakuointikeskuksesta muodostui oppilaiden tukikeskus 3) Johto valmiussuunnitelman mukaisesti johtavalla lääkärillä 4) Uhrin saapuivat terveysasemalle, jossa tehtiin arviointi kiireellisyydestä (triage) 5) Vapaa-aikakeskus Helokki SPR:n käytössä, helpotti tiedonkulkua 6) Kirkko hiljaisuuden ja yhteisöllisen surun keskuksena, piispa paikalla 7) Kirkon uusi valaistu risti nousi symboliksi. <p>Ongelmia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tapahtumapaikka kaukana keskuksista KRP:n tutkijat 2 t : SPR:n valmiuspäällikkö paikalla 2,5 t; 2) Kaikki evakuoitiin samaan kouluun, myös läheisen päiväkodin pienet lapset.
<p>Mediakeskus ja toimittajien läsnäolo</p>	<p>Onnistumisia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Paikallispoliisin nopea kirjallinen tiedottaminen 2) Tuusulan kunnan nopea ja laaja tiedottaminen kirjallisesti, verkon avulla 3) Toimittajat kuvasivat SPR:n työtä. <p>Ongelmia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mediakeskus ja sisätilat puuttuivat toimittajilta kokonaan 2) Uhreille kaksi tukikeskusta, joiden välillä liikuttiin, kirkko ja Monari 3) Noin sata toimittajaa ja kuvaajaa parveili koulun ja tukikeskusten ympärillä (ilman mediakeskusta) 4) Alussa toimittajia kriisikeskusten sisällä 5) Toimittajat kuvasivat SPR:n bussin ja kriisikeskuksen ikkunoiden läpi 6) Toimittajille ei järjestetty Jokelassa yhtään tiedotustilaisuutta 7) Paikallispoliisin tiedotus katkesi vastuunvaihtoon KRP:lle 8) KRP:n poliisit palvelivat toimittajia vain puhelimitse ensimmäiset tunnit. 	<p>Onnistumisia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kaupungintalolle mediakeskus 2) Koulualue eristettiin laajalti poliisin nauhalla (uhrin suojassa) 3) Paikkakunta kaukana pääkaupungista (5 t), paikallisradion hyvä uutisointi 4) Ilmatilan sulkeminen (mahdollisten uhrien nopea sairaalakuuljetus) 5) Tiedotustilaisuudet pidettiin erillään uhrien ja omaisten tukikeskuksista 6) Paikallispoliisi tiedotti yhtäjaksoisesti, KRP tuli mukaan vähitellen 7) Seurakunnan nopea tiedottaminen ja toiminta käynnisti yhteisöllisen suruntyön alueen valtakirkossa. <p>Ongelmia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Koulualue eristettiin laajalti poliisin nauhalla (kuvaajien ja toimittajien sananvapaus kärsi) 2) Paikkakunta kaukana pääkaupungista (5 t) (KRP:n tiedottajasta ei paljon apua) 3) Ilmatilan sulkeminen esti toimittajien nopean pääsyn paikalle 4) Poliisi ei tiedottanut kirjallisesti, eikä verkon avulla, eikä englanniksi ensimmäisenä päivänä; kv-media kuormitti ministeriöitä ja muita tahoja.

<p>Hälytys ja kriisijohdon käynnistyminen kunnassa</p>	<p>Onnistumisia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tieto kunnan sivistystoimeen sattumalta työpuhelun vuoksi kesken ampumisen 2) Kunnanjohtaja varmisti tilannekuva menemällä heti Jokelaan 3) Kunnan johtava lääkäri sai tiedon heti omaiseltaan (toimittajalta) 4) Kunnanjohtajan assistentti kutsui valmiusryhmän heti pikapalaveriin 5) Kunnanjohtaja alkoi organisoida ministeriöistä taloudellista tukea. <p>Ongelmia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tuusulan terveystoimelle ei virallista hälytystä. Se tehtiin Vantaan kaupungille 2) Kunnanjohtaja ei saanut yhteyttä poliisiin puhelimitse, yhteys löytyi vasta hätäkeskuksen kautta 3) Sosiaalitoimen ja terveystoimen johtajat eivät löytäneet paikkaansa kriisijohdossa; kunnanjohtaja jäi sivuun akuutin vaiheen organisoinnissa 4) Kriisijohdon kokoontuminen viivästyi. Keskeisiä toimijoita irrottautui kunnan kriisijohdosta, 5) Ongelma: puhelinyhteydet päätivät iltapäivän aikana, Virve-puhelin ei ollut kunnan käytössä, eikä kaikilla poliiseilla. 	<p>Onnistumisia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ensimmäinen tieto hälytyskeskukseen suoraan ampumisluokasta, oppilaan matkapuhelin auki koko ajan 2) Koko kaupungin kriisijohto samassa seminaarissa 3) Kriisijohto kokoontui välittömästi ja loi yhteisen tilannekuvan 4) Kaupungin seminaarissa mukana olleet naapurikunnat tarjosivat virka-apuaan 5) Koulun rehtori ja henkilökunta kokouksessa koulun juhlasalissa 6) Sairaankuljetusryrittäjä koululla luennoimassa, kontakti terveysasemalle Virve-puhelimella pelastusjohtoon 7) Tieto terveysaseman tukikeskukseen koko ajan Virve-puhelimesta. <p>Ongelmia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ongelma: Elisa-puhelinjärjestelmä kaatui (haittasi mm. poliisin yhteyksiä) 2) Huhut pommi-iskusta SEAMK:n muita yksiköitä kohtaan sekoittivat poliisi- ja pelastusoperaatiota.
---	---	--

<p>Kuntajohdon toimien arviointi ensimmäisten tuntien aikana</p>	<p> Ongelmien syitä:</p> <p>Uusi ilmiö, kunnan ja muiden tahojen kriisijohdot hajallaan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kunnanjohtaja sekä terveystoimen että sivistystoimen johtaja, ja opetuspäällikkö heti Jokelaan: hidas organisoituminen paikan päällä; tieto rehtorin kuolemasta sekoitti koulun johtajuutta 2) Johtavan lääkärin virhearvio tilannekuvassa: ei somaattisesti loukkaantuneita, ei ottanut kriisikeskusta vastuulleen (johtaja lähti lomalle) 3) Sosiaalitoimenjohtaja virhearvio: kriisi kuuluu opetustoimelle ja lähti seminaariin toiseen kuntaan 4) Kunnan valmiuspäällikkö lähti poliisin johtokeskukseen Järvenpäähän, ei organisoinut oman kunnan kriisijohtoa 5) Epäselvässä johtotilanteessa poliisi luovutti kriisikeskuksen johdon naapurikunnan sosiaalitoimelle; Sosiaali- ja terveysministeriön uusi toimintatapa halvaannutti kunnan kriisijohtoa (tuntematon päällikkö Vantaalta ministeriön valtuutuksella kriisikeskuksen johdossa) 6) Kriisikeskuksen johtaja ei tuntenut muita eikä ollut yhteydessä muihin johtokeskuksiin (poliisi, kunnanjohto, pelastustoimi, lääkintätoimi, valtioneuvosto) 7) Kriisikeskusta ei johdettu kunnan valmiussuunnitelman eikä sovitun Vantaan TUJE-mallin mukaan 8) Kriisikeskuksessa ei kunnan viestintätekniikkaa: uhrien omaiset tietokatkoksessä 9) Kriisikeskuksen johto ei tuottanut dokumentteja toiminnastaan kriisin aikana (tieto ei välittynyt kuntaan) 10) Vastuu kriisin akuutista johdosta jäi opetus- ja nuorisotoimille, joiden organisoitava samalla seuraavien päivien työt 11) Viestintätiimi jäi Hyrylään, toimi tehokkaasti, mutta ei yhteyttä Jokelan kriisikeskukseen 12) Erityisesti rehtorin kuolema sekoitti koulun pelastustyön organisoinnin ja henkilökunnan jatkohoidon organisoinnin 13) Valtion kriisijohdolta ei tukea julkisuudessa, kunta ja valtio jäivät odottamaan poliisin julkisuuteen tuloa 	<p>Onnistumisen perusteita:</p> <p>Harjoiteltu kriisi, kriisijohdon eri tahot toimivat paljon yhdessä</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Koulun evakuointi onnistui nopeasti 2) Vastaava tilannetta oli harjoiteltu Jokelan jälkeen 3) Kunnan kriisijohto siirtyi heti terveysasemalle VIRVE-tiedon äärelle: oikea tilannekuva 4) Poliisin johtokeskus lähellä, tieto kuntaan kulki puhelinongelmista huolimatta 5) Koulun johto organisoii oppilaiden tukikeskuksen viereiselle kauppaoppilaitokselle 6) Tapahtumakoululta suora yhteys pelastukseen: ensiapuopettaja johti sairaankuljetusta 7) Kaupungin kriisijohto ja uhrien ja omaisten tuesta vastaava johtoryhmä samassa tilassa terveysasemalla 8) Työnjaosta pidettiin jatkuvaa pöytäkirjaa koko akuutin vaiheen ajan 9) Kaupungin johdossa paljon viransijaisia: vaikeutti ydinosaamista akuutissa vaiheessa, mutta vastuuta siirtyi muille luonnostaan 10) Seurakunnan kirkkoherra aktiivisesti mukana kriisin organisoinnissa 11) Valtion kriisijohto mukana heti alusta lähtien, maan hallitus ja poliisijohto tulivat julkisuuteen nopeasti
---	--	--

<p>Viranomaisten, SPR:n ja kirkon kriisiviestintä</p>	<p>Onnistumisia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kuntaan heti 3 hengen viestintätiimi 2) Kunta ainoa tiedottava viranomainen iltapäivän sekä verkossa että s-postilla, myös kansainvälisesti 3) Kunnanjohtaja ja sivistystoimen johtaja antoivat haastatteluja 4) Paikallispoliisi tiedotti nopeasti 5) SPR:n punainen bussi näyttävästi viranomaisten tukena 6) Eduskunta reagoi keskeyttämällä täysistunnon klo 17, ennen KRP:n antamia tietoja. 7) Paikallispoliisin ja KRP:n klo 18 yhteisessä tiedotustilaisuudessa vahvistettiin kuolleiden määrä 8) Tuusulan kunnan tiedottajan kooste päivän tapahtumista, seuraavasta päivästä 9) Opetushallituksen sivuilla SPR:n koostama kriisi-info, jota päivitettiin kouluja varten aamulla. <p>Ongelmia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Poliisin tiedotus katkesi KRP:n johtoon: poliisi tiedotti vain SPR:n puhelinnumeron 2) Kunnan verkkosivut kaatuivat, kunta ei järjestänyt omaa tiedotustilaisuutta 3) Medialle yksittäin annetut haastattelut sitoivat sekä poliisin että kunnan toimijat 4) Paikallispoliisi siirsi omaispuhelukujen vastuun kuntaan ja henkisen tuen SPR:lle ja kriisikeskukseen 5) Kriisikeskukseen ei kukaan organisoinut tiedottajaa eikä yhteyttä kunnan tiedotukseen tai mediaan 6) Vapaaehtoisten toiminnassa törmäsivät uhrien suojele ja median palvelu 7) Poliisin tiedotustilaisuus yli 6 t tapahtuman alusta 8) Rehtorin omaiset saivat KRP:n vahvistaman tiedon TV-uutisista. 9) Hallitus odotti KRP:n raporttia, tiedotustilaisuus myöhään (lähes 7 t tapahtuman alkamisesta) 10) Ministeriöistä vain STM tiedotti toimista, johon ryhdytty 1. päivänä, muut vain surunvalittelusta. 11) Opetusministeri kävi iltapäivällä, ja pääministeri epävirallisesti myöhään illalla, kumpikaan ei puhunut uhreille paikan päällä 	<p>Onnistumisia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kaupunginjohtaja otti vastuun viestinnästä, antoi haastatteluja 2) Mediakeskus kaupungintalolle 3) Kunnan verkkoviestintää tehtiin työparina. 4) Ohjeita Tuusulan tiedottajalta 5) Usean paikallistoimijan aktiivista verkkoviestintää (kaupunki, oppilaitos, seurakunta) 6) Poliisi tiedotti aktiivisesti usean viranomaisen tiedotustilaisuuksilla 7) Hallituksen tiedotustilaisuus nopeasti, lähes 4 t tapahtuman alusta 8) KRP otti tiedotusvastuun vasta klo 18, kun tutkijat olivat päässeet työhön. 9) Työnjako: kaupunki tiedotti vain palveluista, ei uhreista. 10) Mediakeskusta ja kv. median hoiti kaupungin kielitaitoinen ruokamessupäällikkö 11) Seurakunnan aktiivinen tiedotus palveli kaikkia 12) SPR lähetti tiedotusapua valmiuspäällikölle, uusi kokeilu 13) Vapaaehtoisten toiminnassa törmäsivät uhrien suojele ja median palvelu 14) Opetushallituksen ja opetusministeriön sivuilla Jokelan jälkeen työstetty kriisi-info, jota päivitettiin kouluja varten aamulla. 15) Ministeri paikalla, tuki omaa työyhteisöään jo ens. päivänä ja läsnä tiedotustilaisuudessa 16) Piispa matkusti tapahtumapaikkakunnalle, iltahartaus kirkossa kokosi kaikki yhteen 17) Jälkihoito organisoitiin Kauhajoki-hankkeena, jolla oli omat verkkosivunsa. <p>Ongelmia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kaupungilla ei tiedottajaa. Sen verkkosivut oli ulkoistettu yrittäjälle. 2) Poliisilta ei lainkaan kirjallista viestintää 3) Sisäasiainministeri lipsautti ampujan nimen vahingossa tiedotustilaisuudessa 4) Ei kansainvälistä tiedotusta, kyselyjä paljon ministeriöihin 5) Puhelinlinjat tukkeutuivat, Elisa-järjestelmä kaatui 6) Kunnan verkkosivut kaatuivat 7) Omaisten yhteystietoja ei koottu jälkihoitoa varten
--	--	--

	<p>12) Kriisiviestinnän yhteistyötä eikä apua tarjottu tai pyydetty ministeriöistä tai muualta</p> <p>13) Kriisisivustoa ei avattu mihinkään ministeriöön tai muuhun viranomaiseen</p> <p>14) Kirkon hidas reagointi: kirkolliskokous koolla, mutta tiedote vasta seuraavana päivänä; piispan iltahartaus radiossa, piispan muistojumalanpalvelus Helsingin tuomiokirkossa, piispa Jokelaan vasta 5 päivän päästä.</p>	<p>8) Kaupungilla liikkuneita huhuja ei oikaistu</p> <p>9) Kriisisivustoa ei avattu mihinkään ministeriöön, vaikka puhelimet soivat erityisesti kv-median suunnalta</p> <p>10) Kauhajoen seurakunnan tiedottaja ei saanut apua televisioidun muistojumalanpalveluksen järjestämisessä (tasavallan presidentti läsnä, Supo organisoit turvallisuutta).</p>
<p>Yhteydenpito omaisiin</p>	<p>Onnistumisia:</p> <p>1) Kaikki oppilaat soitettiin läpi ja kerrottiin seuraavien päivien ohjelmasta</p> <p>2) Opettajille erillinen kirjallinen info</p> <p>3) Kunnan työntekijöille omat tiedotteet</p> <p>4) Toisena päivänä SPR kokosi opettajat debriefingiin, sitten oppilaat (happinaamari-periaate).</p> <p>Ongelmia:</p> <p>1) Opetuspäällikkö sidottiin omaispuheluihin, hän ei ehtinyt vastata läheskään kaikkiin puheluihin, häirtäsi seuraavan päivän koulutyön järjestämistä</p> <p>2) Omaisille ei järjestetty yhteistä tiedotustilaisuutta tai muuta infoa ensimmäisenä päivänä.</p> <p>3) Omaisten yhteistietoja ei koottu jälkihoitoa varten</p> <p>4) Joku poliiseista lähetti omaiset oikeuslääketieteen laitokselle saamaan tietoa uhreista; hidasti uhrintunnistustyötä, ei tiloja ja henkilöitä henkistä tukea varten</p> <p>5) Menehtyneiden uhrien omaiset joutuivat hakemaan tietoa eri paikoista, heille ei nimetty yhtä toimipistettä tai henkilöä, josta he saisivat tarvitsemansa tiedot.</p> <p>6) Uhrien omaisten jälkihoidossa ei kyetty tarjoamaan räätälöityä, perheiden yksilölliset tarpeet huomioivaa toimintamuotoa.</p>	<p>Onnistumisia:</p> <p>1)Tietojen koonti luokan menehtyneistä oppilaista nopeaa</p> <p>2) Menehtyneiden uhrien omaisille erillinen tukikeskus terveyskeskuksessa (muut oppilaat kauppaoppilaitoksella).</p> <p>Ongelmia:</p> <p>1) Aikuiset uhrin, epäselvää kuka on lähiomainen: vanhemmat, avopuoliso, lapset, kenelle viranomainen välittää suruviestin</p> <p>2) Omaiset ohjattiin Seinäjoen keskussairaalaan, josta he eivät saaneet tietoa</p> <p>3) Menehtyneiden uhrien omaiset joutuivat hakemaan tietoa eri paikoista, heille ei nimetty yhtä toimipistettä tai henkilöä, josta he saisivat tarvitsemansa tiedot</p> <p>4) Uhrien omaisten jälkihoidossa ei kyetty tarjoamaan räätälöityä, perheiden yksilölliset tarpeet huomioivaa toimintamuotoa.</p>

<p>Myötätunnon ja surun ilmaukset, kriisiapu</p>	<p>Onnistumisia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Condolences(at)tuusula.fi -sivuston avaaminen nopeasti 2) Eduskunnan täysistunnon keskeyttäminen ja puhemiehen puhe seuraavana päivänä ja hiljainen hetki 3) MTV3 rakensi ehyen uutispäivän, joka päättyi myötätunnon osoituksiin 4) MLL avasi yhteistyössä IRC-Gallerian kanssa nuorille kriisichatin 5) SPR avasi kriisipuhelimen, jossa vapaaehtoiset ja kriisipsykologit vastasivat. <p>Ongelmia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Yhteisöllinen psykososiaalinen tuki puuttui 2) Ministerit ja valtioneuvoston kanslia esittivät vain lyhyet surunvalittelut, ei muuta tiedotetta, vain STM tiedotti työryhmän perustamisesta ensimmäisenä päivänä. 3) Ylen uutispäivä toisti kaaosta ja pakenevia oppilaita 4) Piispa jäi virka-asuntoonsa odottamaan yhteydenottoa ja äänitti radioiltahartauden. Jokelan kirkossa ei ollut radiota, jotta hartaus olisi kuulunut sinne 5) Piispa piti muistojumalanpalveluksen seuraavana päivänä Helsingissä, ei Tuusulassa; presidentti paikalla, ilmaisi tilaisuuden jälkeen surunvalittelunsa kysyttäessä 6) Presidentti otti osaa suruun vain lyhyellä tiedotteella "tragediasta". Tiedote julkaistiin verkkosivuilla hymyilevän kuvan kanssa, (vakiokuva). 	<p>Onnistumisia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Condolences(at)kauhajoki.fi -sivuston avaaminen nopeasti 2) Hallituksen tiedotustilaisuus suhteellisen nopeasti 3) Piispa matkusti paikkakunnalle ens. päivänä. Hartaus kokosi kaikki yhteen, myös peruspalveluministeri paikalla 4) Media muutti toimintatapaansa suhteessa uhreihin: ampujan vastavoimaksi nousivat vastuussa olevat viranomaiset 5) MTV3 Chat -ohjelma tarjosi katsojille kanavan tunteiden ilmaisuun heti iltapäivällä 6) MLL avasi yhteistyössä IRC-Gallerian kanssa nuorille kriisichatin 7) SPR avasi kriisipuhelimen, jossa vapaaehtoiset ja kriisipsykologit vastasivat. <p>Ongelmia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ministerit ja valtioneuvoston kanslia esittivät vain lyhyet surunvalittelut, ei muuta tiedotetta päätetyistä toimista 2) Sisäasiainministeriötä ja poliisia kohtaan vahvaa kritiikkiä aseluvasta, uhrien tiedontarve jäi toissijaiseksi 3) Presidentti otti osaa suruun vain lyhyellä tiedotteella "tragediasta". Tiedote julkaistiin verkkosivuilla hymyilevän kuvan kanssa, (vakiokuva).Lisäksi YK:n kokouksen yhteydessä tiedotustilaisuudessa presidentti käsitteli Kauhajokea lyhyesti.
<p>*) KU-poliisi, Keski-Uudenmaan poliisilaitos, Järvenpää; EP-poliisi, Etelä-Pohjanmaan poliisilaitos, Seinäjoki KRP, Keskusrikospoliisi; Jokelassa Etelä-Suomen alueyksikkö; Kauhajoella Länsi-Suomen alueyksikkö; SEAMK = Seinäjoen Ammattikorkeakoulu. Kauhajoen palvelualueen yksikkö oli osa SEAMK:a, jonka omistaa Seinäjoen koulutuskuntayhtymä. Surmat tehtiin ravitsemusalan linjalla 2. vuosikurssin tenttitilaisuudessa. **) Käytämme tässä nimitystä "SPR:n kriisipuhelin", koska myös media käytti yleisesti sitä nimitystä SPR:n henkisen tuen puhelimesta</p>		

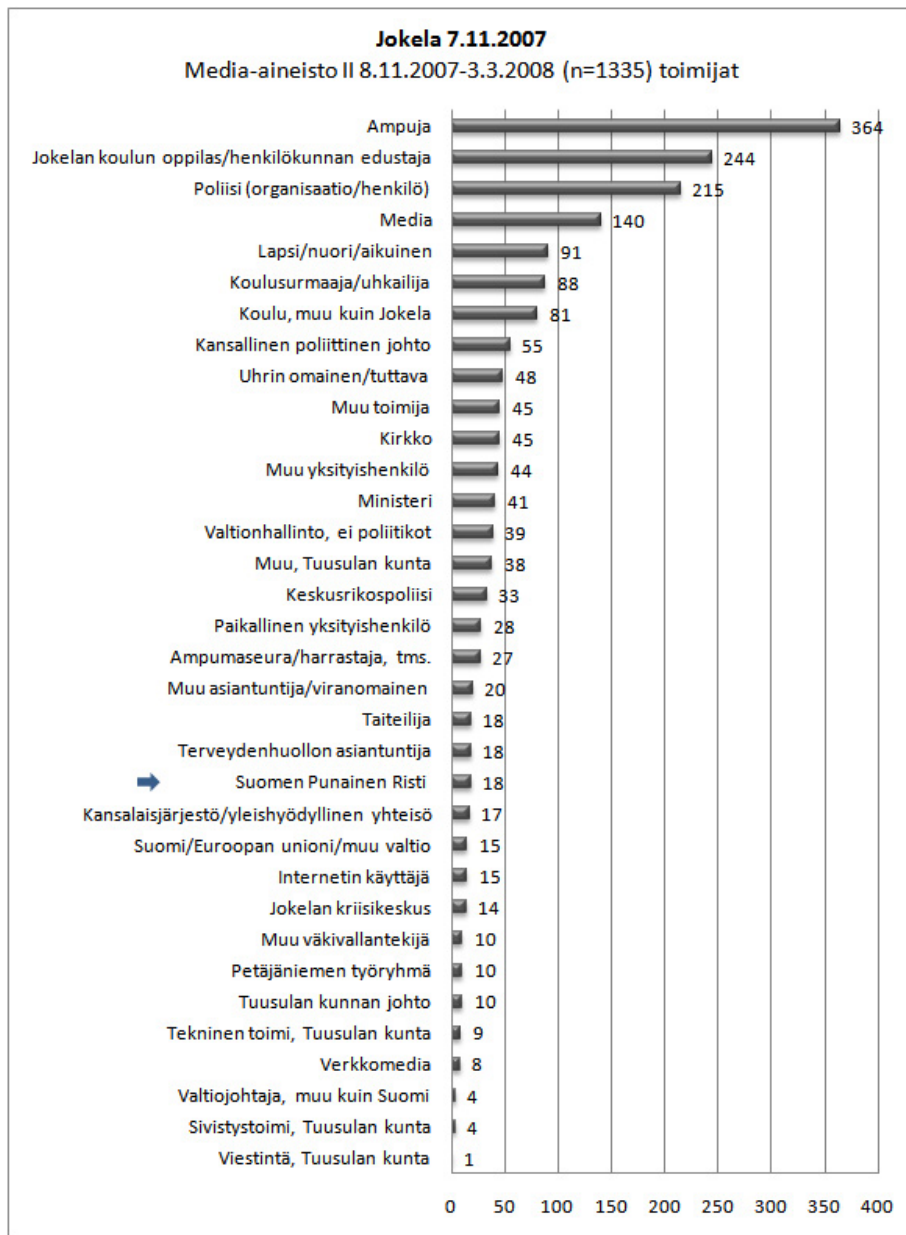
Liite 6. Naantalin tulipalo

©Maarit Pedak 2010

Onnistumisia ja ongelmia Naantalin tulipalon yhteydessä 9.-10.10.2009 SPR:n kriisitoiminnan kannalta

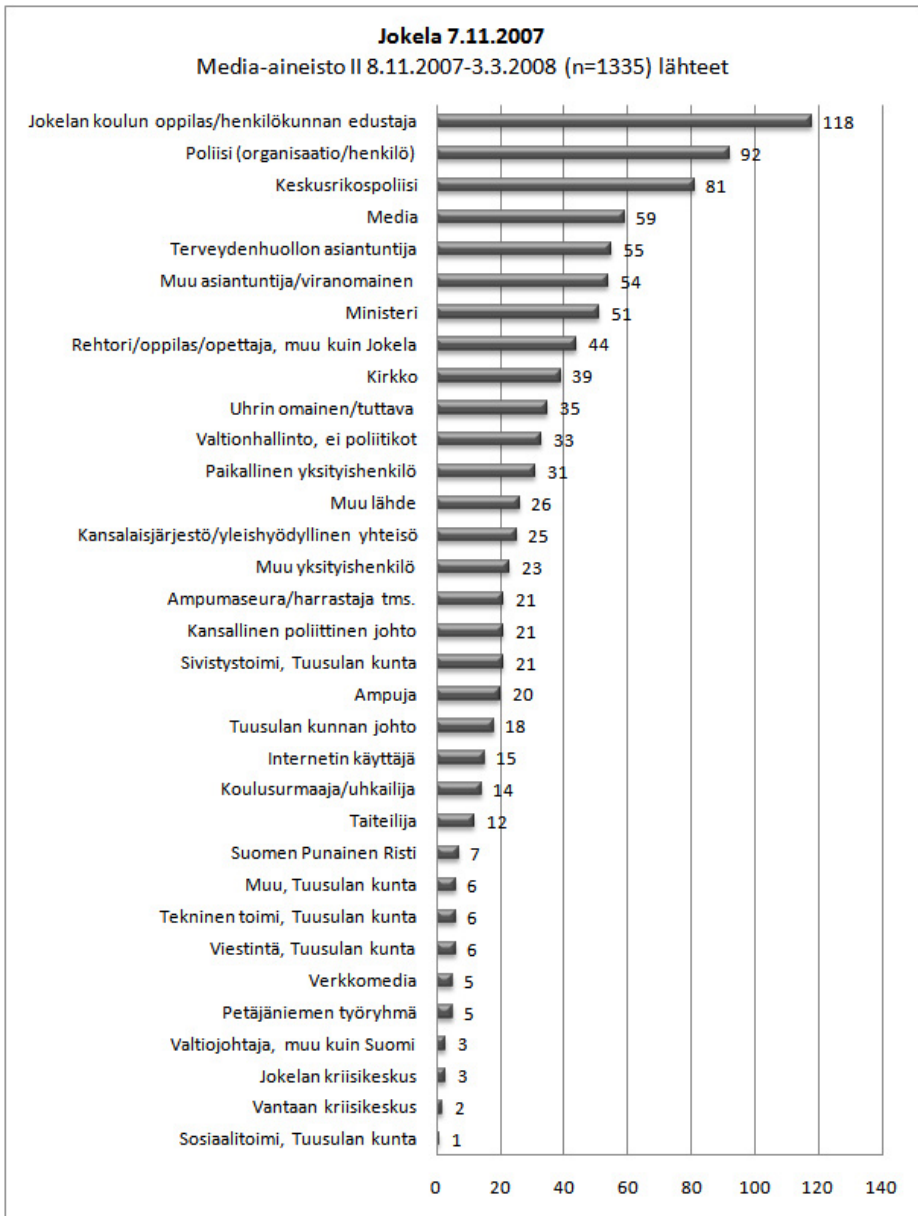
Onnistumisia	Ongelmia
Hätäkeskuslaitoksen kanssa käytiin neuvotteluja kriisin jälkeen sopimuksesta, joka takaa SPR:n virallisen hälytyksen jatkossa.	Valmiuspäällikkö ei saanut virallista hälytystä.
Valmiuspäällikkö sijoittui luontevasti psykososiaalisen tuen johtoon ja johdon yhteistyö sujui erinomaisesti.	Valmiuspäällikkö sai tiedon tulipalosta usean tunnin viipeellä.
SPR:n sisäinen yhteistyö, työnjako ja tiedonkulku toteutui hyvin (valmiuspäällikkö, kriisipsykologit ja tiedotus).	Poliisi ei osallistunut kriisijohtoon. Sitä oli tarvittu järjestyksen ylläpitoon tapahtumapaikalla.
Paikalle saatiin riittävästi vapaaehtoisia piirien välisellä yhteistyöllä.	SPR:n vapaaehtoisilla ei ole yhteistä järjestön tunnusta, vaan toimitaan erilaisilla ja värisillä tunnuksilla järjestön edustajana.
Kunta, seurakunta ja SPR jakoivat työtaakan psykososiaalisen tuen organisoinnissa.	Psykososiaalisia palveluja ei esitelty poliisin johtamassa tiedotustilaisuudessa samalla tavoin kuin onnettomuustutkimuksen käynnistymistä.
SPR:n keskustoimiston tiedottaja tuki kunnan tiedotusta ohjeistaen ja opastaen.	Kunnan johtoryhmässä ei ollut tiedottajaa, vaan kunnan tiedottajaksi otettiin kriiseissä kokematon kulttuuritoimen tiedottaja.
SPR:n työtä tukivat Jokelan ja Kauhajoen kokemukset.	Kriisikeskuksen sijoittaminen seurakunnan tiloihin ei houkutellut kaikkia nuoria sinne.
Yhteydenotto kaikkiin vainajien omaisiin tehtiin kunnan, seurakunnan ja SPR:n kriisipsykologien yhteistyönä.	Keskipakoinen kriisi, jossa vainajat olivat Naantalista, Raisiosta ja Turusta. Vainajien perheiden saaman tuen koordinointi haasteellista, samoin kuin sopiminen kustannusten jaosta.
Kunnassa ymmärrettiin SPR:n merkittävä rooli laajoissa yhteisökriiseissä.	Vapaaehtoisten työssä törmäsivät auttamisen etiikka ja median palvelemisen tarve.
Onnettomuustutkintakeskuksen tutkija otti viranomaisvastuun mediajulkisuudessa.	

Liite 7. Jokelan koulusurmien media-aineisto II 8.11.2007–3.3.2008: toimijat ja lähteet



Jokelan koulusurmat media-aineisto II 8.11.2007-3.3.2008 (lehdet: HS, Aamulehti, Keski-Uusimaa, Iltä-Sanomat, Iltalehti, HBL, Demari, Kansan Uutiset, Taloussanommat, Suomen Kuvalehti).

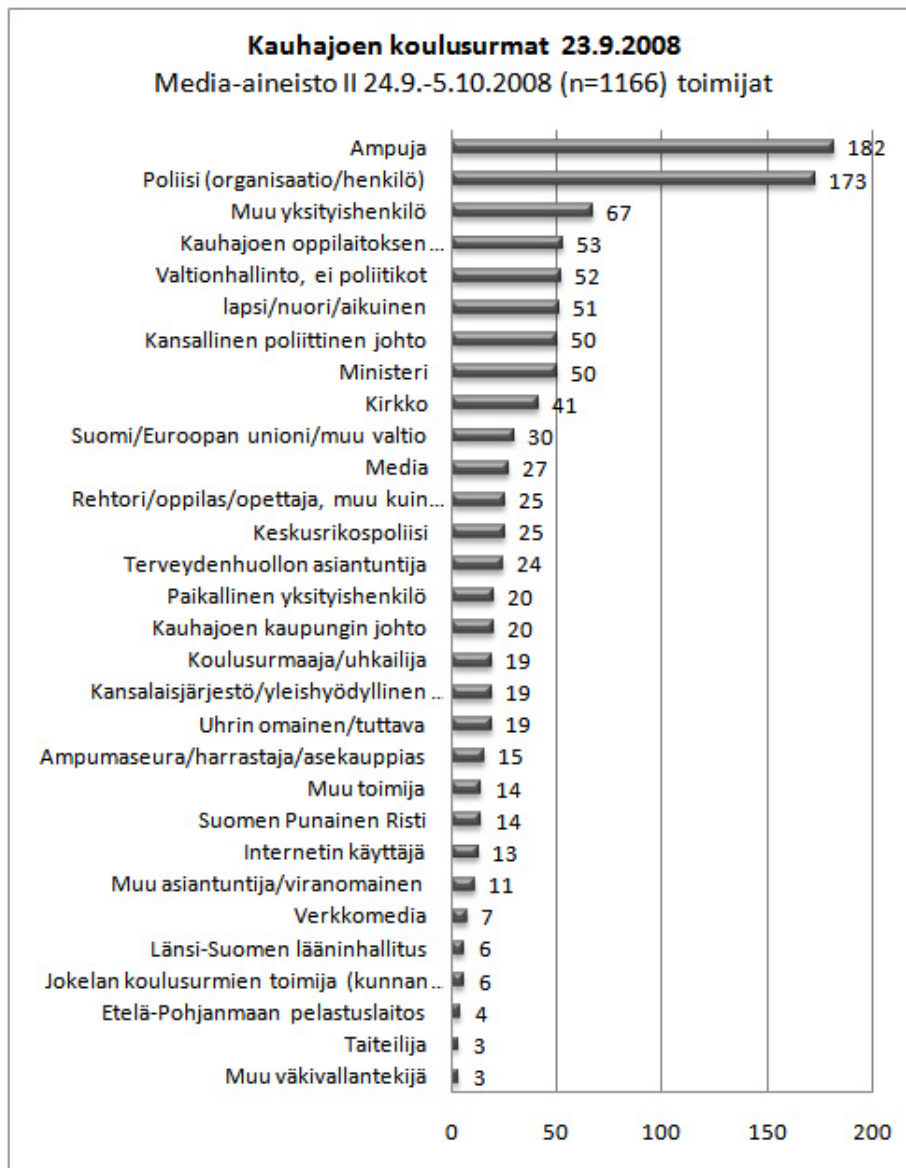
Toimijat printtimediassa. (Hakala 2009, 72.)



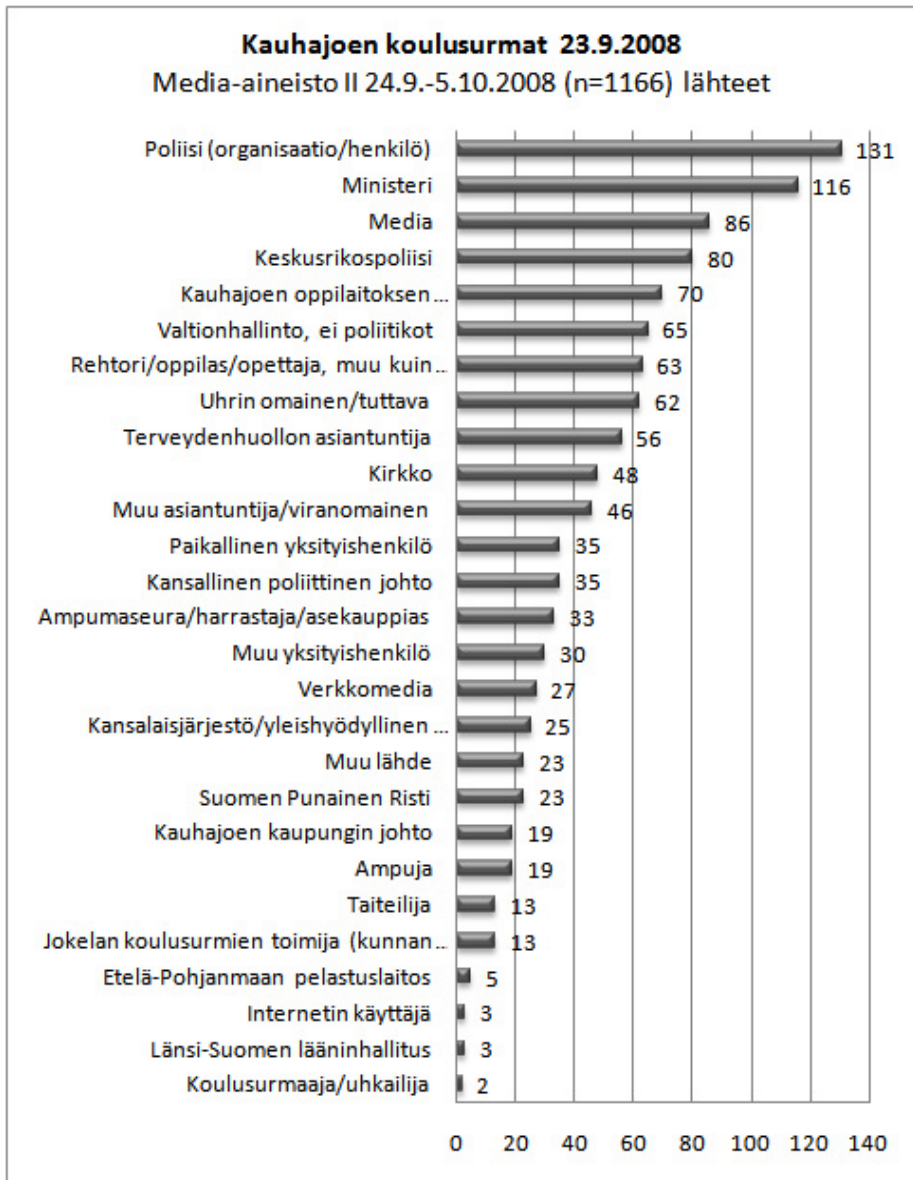
Jokelan koulusurmat: media-aineisto II 8.11.2007-3.3.2008. (lehdet: HS, Aamulehti, Keski-Uusimaa, Ilta-Sanomat, Iltalehti, HBL, Demari, Kansan Uutiset, Taloussanomien, Suomen Kuvalehti).

Lähteet printtimediassa. (Hakala 2009, 76.)

Liite 8. Kauhajoen koulusurmien media-aineisto II 24.9.–5.10.2008: toimijat ja lähteet



Kauhajoen koulusurmat: media-aineisto II 24.9.–5.10.2008 (lehdet: Ilkka, HS, IL, IS, Pohjalainen, HBL, Kauhajoen kunnallislehti). Toimijat printtimediassa. (Hakala 2009, 73.)



Kauhajoen koulusurmat: media-aineisto II 24.9.-5.10.2008 (lehdet Ilkka, HS, IL, IS, Pohjalainen, HBL, Kauhajoen kunnallislehti). Lähteet printtimediassa. (Hakala 2009, 77.)

Liite 9. SPR:n verkkosivujen kävijämäärät ja kävijöiden reitit Kauhajoen, Naantalin ja Sellon tapauksissa

Kauhajoki										
Päivä	Kuu	Vuosi	Käyn- tejä	Kirjoit- tamalla osoite	Hakukoneista	Hakemistoista	Linkeistä	Yhteisöistä	Mainoksista	Tulotapa tuntematon
21	9	2008	2400	705	1096	3	321	220	0	55
22	9	2008	4955	1949	2326	7	483	10	0	180
23	9	2008	6350	2700	2557	6	723	39	0	325
24	9	2008	6345	2689	2477	3	655	246	0	275
25	9	2008	6047	2453	2663	1	651	45	0	234
26	9	2008	4392	1698	1930	6	534	39	0	185
Naantali										
8	10	2009	3712	1249	1908	7	390	11	5	142
9	10	2009	3064	1069	1527	6	321	15	2	124
10	10	2009	3294	952	1104	5	1001	154	1	77
11	10	2009	2677	794	1286	9	404	96	2	86
12	10	2009	4528	1532	2095	6	680	25	5	185
13	10	2009	4233	1380	2084	7	574	28	2	158
14	10	2009	3774	1371	1842	4	398	9	1	149
15	10	2009	3596	1264	1820	5	364	25	0	118
16	10	2009	3068	1047	1475	5	359	15	0	137
Sello										
29	12	2009	2254	695	1153	7	308	9	1	81
30	12	2009	2192	690	1150	3	267	13	5	64
31	12	2009	2732	765	815	3	1059	39	3	48
1	1	2010	1635	434	751	3	403	10	2	32
2	1	2010	1556	415	877	7	210	4	1	42
3	1	2010	2093	684	1057	8	285	10	1	48
4	1	2010	3185	1112	1557	4	357	19	2	134
5	1	2010	2814	958	1437	3	314	16	0	86
6	1	2010	2000	556	1128	3	256	19	0	36

Liite 10. Kriisien johtokeskukset

Johtokeskukset	Tsunami	Jokela	Kauhajoki	Naantali	Sello
Kriisin johtokeskus	VNK / vainiuspäällikkö- kokous	Polislin johtokeskus, Järvenpää KR:n johtokeskus, TIkkurila Tuusulan kunnan, Hyrylä	Polislin johtokeskus, Kauhajoki Kaupungin johtokeskus, terveyskeskuksessa	Terveyskeskus	Espoon pääpoliisiasema
Evakuointikeskus	Phuket Town Hall (SPR), Orchid-hotel (Finnmatkat)	Jokelan kirkko Nuorisotalo Monari	Kaupaoppilaitos	Naantalinn kylpylä	VPK:n talo
Uhrin ja omaisten tukikeskus	Helsinki-Vantaan lentoasema Phuketin lentoasema (puuttui)	Tukikeskus toimi vain osittain (Jokelan kirkossa)	Terveyskeskuksessa, Helokissa (SPR) Nuorisotalo Raimiskä	Seurakuntasali	Sellon kirjasto
Mediakeskus	Tiedotustilaisuudet (UM, VNK, lentoasema) Mediatilat puuttuivat	Mediakeskus puuttui, vain tiedotustilaisuudet Hyrylässä	Kaupungintalon valtustosalissa	Tiedotustilaisuudet Turun poliisitalon auditoriossa	Espoon pääpoliisiaseman auditoriossa
Yhteisöllisen surun paikka	Kirkot Helsingin tuomiokirkko (valtakunnallinen messu)	Jokelan kirkko (osallistuminen rajaattu) Hyrylän kirkko Helsingin tuomiokirkko	Kauhajoen kirkko	Naantalinn kirkko	Leppävaaran kirkko

Liite 11. Teemahaastatteluiden analyysikehikko

Analysoitavat pääteemat
Ensimmäinen tieto tapahtuneesta ja ensimmäinen tieto työpaikalta (mistä ja millä välineellä)
Oman tilannekuvan muodostuminen (miten ja milloin)
Oman organisaation ja kriisiorganisaation sisäinen viestintä (ongelmat, hyvät käytännöt; millä välineillä, s-posti? intranetin käyttö kriisin akuutissa vaiheessa?)
Viestinnän johtaminen ja delegointi (sis. myös viittaukset näiden puutteeseen sekä päätöksentekoon; kuka johtaa viestintää? toimintaa kentällä?)
Tiedonkulu (viittaus tiedonkulkuun yleensä tai ongelmiin/onnistumisiin siinä)
Yhteistyö ja osallistuminen (yksilön tai yksikön, organisaation sisäinen yhteistyö ja ulkoinen yhteistyö; keiden kanssa? viranomaiset, kirkko, muut vapaaehtoiset?)
Hälytys- ja päivystyssuhteet (sis. viittaukset hälytys- ja päivystyssuhteisiin jotka olivat käytössä, toimivat, eivät toimineet; miten ongelmat ratkaistiin?)
Ennakoiva toiminta ja reagoiva toiminta (yksilön tai yksikön; toimitaanko oma-aloitteisesti vai reagoivasti? lähtekö automaattisesti paikalle, odottaako kutsua?)
Resurssit (viittaus teknisiin, henkilöstö- tai taloudellisiin resursseihin, esim. millaiset puhelimet käytössä? kuinka monta kriisitilanteessa toimivilla? jne.)
Uhri/kansalaislähtöisyys vs. viranomaisen palvelu (toiminta kansalaista/uhria vai viranomaista varten; miten Spr palvelee viranomaista? odottaako vo:n päätöksiä?)
Mediapalvelu (miten tiedotettiin, millä välineillä, kuinka paljon, ketkä tiedottivat, kuka vastasi medialle?)
Puhelinpalvelu (mitkä numerot annettiin julkisuuteen, kuinka paljon tuli puheluja...)
Viittaus aiempaan kriisiin (mitkä, kotimaiset ulkomaiset; esim. Nouseeko Estonia? Myyrmanni vertailukohdiksi?)
Viittaus kriisin jälkeen tehtyihin toimiin (miten toimintaa muutettu kriisin opettamana? miten pyritty vaikuttamaan viranomaisten toimintaan? resursseihin?)
Kehitysidea/t (miten kehittäisitte suomalaista kriisitoimintaa?)

Tätä lomaketta on käytetty Hakalan, Pedakin ja Tikan tutkimuksissa (ks liite 5; Huhtala, Hakala, Laakso & Falck 2005, 35; VNK 7/2005; Huhtala & Hakala 2007).