



Sisäministeriö
Inrikesministeriet

Sisäinen turvallisuus | Sisäministeriön julkaisu 22/2018

Suosituks viestinnän kehittämistä pelastuslaitoksissa

Loppuraportti,
pelastustoimen uudistushankkeen viestintäryhmä

Sisäministeriön julkaisu 22/2018

Suositukset viestinnän kehittämisestä pelastuslaitoksissa

Loppuraportti, pelastustoimen uudistushankkeen viestintätyöryhmä

Sisäministeriö

ISBN: 978-952-324-233-3

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2018

Kuvailulehti

Julkaisija	Sisäministeriö	Marraskuu 2018	
Tekijät	Jarmo Haapanen, Aino Harinen, Raija Honkanen, Mirva Kahlos, Veijo Kajan, Terhi Karhuniemi, Milla Meretniemi, Perttu Vepsäläinen		
Julkaisun nimi	Suositukset viestinnän kehittämisestä pelastuslaitoksissa Loppuraportti, pelastustoimen uudistushankkeen viestintätyöryhmä		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Sisäministeriön julkaisu 22/2018		
Teema	Sisäinen turvallisuus		
ISBN PDF	978-952-324-233-3	ISSN PDF	2341-8532
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-324-233-3		
Sivumäärä	32	Kieli	Suomi
Asiasanat	Pelastustoimi, pelastuslaitokset, viestintä, suositukset		
Tiivistelmä	<p>Pelastustoimen uudistushankkeen viestintätyöryhmän tavoitteena oli suunnitella pelastustoimen viestintäkäytännöt päivittäisviestinnässä ja onnettomuusviestinnässä sekä tehdä ehdotus pelastustoimen viestintäkäytännöiksi maakunnallisessa pelastustoimen järjestelmässä. Lisäksi työryhmä päätti tehdä ehdotuksen viestinnän organisoinnista sekä suosituksia viestinnän kehittämistä uusiutuissa pelastuslaitoksissa. Työryhmä kytkettiin tiiviisti yhteen Pelastusopiston Pelastuslaitosten viestintäkäytännöt -tutkimushankkeen kanssa päällekkäisen työn välttämiseksi sekä työryhmän työstä, tutkimushankkeesta sekä niistä muodostuvista verkostoista saatavan synergian hyödyntämiseksi.</p> <p>Työryhmä laati 12 suositusta pelastuslaitosten ja pelastustoimen viestinnän kehittämiseksi. Aktiivinen, avoin ja rohkea viestintä lisää pelastustoimen näkyvyyttä ja yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Jokaisella pelastuslaitoksella on oltava oma viestintä ja riittävä määrä päätoimisia viestinnän ammattilaisia, jotka suunnittelevat, toteuttavat, koordinoivat, kehittävät ja arvioivat pelastuslaitoksen viestintää. Viestinnän ammattilaisen tulee olla pelastuslaitoksen johtoryhmän jäsen.</p> <p>Viestintä tukee pelastustoimen arvojen, vision ja strategian toteuttamista ja edesauttaa tavoitteiden saavuttamista. Viestintää johdetaan, suunnitellaan, kehitetään ja budjetoidaan kuten muutakin toimintaa. Viestintä on huomioitava pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksessä. Pelkästään pelastuslaissa mainittujen viestintätehtävien hoitaminen ei ole riittävää viestintää.</p> <p>Työryhmän raportin ohessa on suositeltavaa tutustua myös Pelastuslaitosten viestintäkäytännöt -hankkeen tutkimusraporttiin joka on julkaistu Pelastusopiston julkaisujen B-sarjassa.</p>		
Kustantaja	Sisäministeriö		
Julkaisun jakaja/myynti	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Presentationsblad

Utgivare	Inrikesministeriet	November 2018	
Författare	Jarmo Haapanen, Aino Harinen, Raija Honkanen, Mirva Kahlos, Veijo Kajan, Terhi Karhuniemi, Milla Meretniemi, Perttu Vepsäläinen		
Publikationens titel	Suositukset viestinnän kehittämistä pelastuslaitoksissa. Loppuraportti, pelastustoimen uudistushankkeen viestintäryhmä (Rekommendationer om utvecklingen av kommunikationen vid räddningsverken. Slutrapport, arbetsgruppen för kommunikation vid projektet för reformen av räddningsväsendet)		
Publikationsseriens namn och nummer	Inrikesministeriets publikation 22/2018		
Tema	Inre säkerhet		
ISBN PDF	978-952-324-233-3	ISSN PDF	2341-8532
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-324-233-3		
Sidantal	32	Språk	Finska
Nyckelord	Räddningsväsendet, räddningsverk, kommunikation, rekommendationer		
Referat	<p>Arbetsgruppen för kommunikation vid projektet för reformen av räddningsväsendet hade som mål att planera räddningsväsendets kommunikationsförfaranden vid den dagliga kommunikationen och olyckskommunikationen. Ett ytterligare mål var att förbereda ett förslag för räddningsväsendets kommunikationsförfarande i räddningsväsendets regionala system. Vidare beslutade arbetsgruppen att presentera ett förslag om organiseringen av kommunikationen och ge rekommendationer om utvecklingen av kommunikationen vid räddningsverken, som ska reformeras. Arbetsgruppen kopplades samman med Räddningsinstitutets forskningsprojekt Kommunikationsförfarandena vid räddningsverken för att undvika överlappande arbete och för att utnyttja synergieffekterna från arbetsgruppens arbete, forskningsprojektet och de nätverk som uppstår mellan parterna.</p> <p>Arbetsgruppen tog fram 12 rekommendationer för att utveckla kommunikationen vid räddningsverken och inom räddningsväsendet. Aktiv, öppen och modig kommunikation ökar räddningsväsendets synlighet och inflytande i samhället. Alla räddningsverk ska ha en egen kommunikationsfunktion och anställa ett tillräckligt antal yrkesutbildade personer inom kommunikation i huvudsyssla. Dessa personer planerar, genomför, samordnar, utvecklar och utvärderar kommunikationen vid räddningsverket. En yrkesutbildad person inom kommunikation ska vara medlem i räddningsverkets ledningsgrupp.</p> <p>Kommunikationen stödjer genomförandet av räddningsväsendets värderingar, visioner och strategier och gör det möjligt för räddningsväsendet att uppnå sina mål. Kommunikationen leds, planeras, utvecklas och budgeteras på samma sätt som resten av verksamheten. Kommunikationen ska tas i beaktande i räddningsverkets servicenivåbeslut. Att endast sköta de kommunikativa uppgifter som nämns i räddningslagen är inte tillräcklig kommunikation.</p> <p>Vid sidan om arbetsgruppens rapport rekommenderas läsning av forskningsrapporten av projektet Kommunikationsförfarandena vid räddningsverken, som har publicerats i Räddningsinstitutets publikationsserie B (på finska)</p>		
Förläggare	Inrikesministeriet		
Distribution/ beställningar	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Description sheet

Published by	Ministry of the Interior	November 2018	
Authors	Jarmo Haapanen, Aino Harinen, Raija Honkanen, Mirva Kahlos, Veijo Kajan, Terhi Karhuniemi, Milla Meretniemi, Perttu Vepsäläinen		
Title of publication	Suositukset viestinnän kehittämistä pelastuslaitoksissa. Loppuraportti, pelastustoimen uudistushankkeen viestintätyöryhmä (Recommendations for developing the communication activities of rescue departments Final report, communication team for the reform project for rescue services)		
Series and publication number	Ministry of the Interior Publications 22/2018		
Subject	Internal security		
ISBN PDF	978-952-324-233-3	ISSN (PDF)	2341-8532
Website address (URN)	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-324-233-3		
Pages	32	Language	Finnish
Keywords	Rescue services, rescue departments, communication, recommendations		
<p>Abstract</p> <p>The goal of the communication team for the reform project for rescue services was to plan communication practices for rescue services regarding day-to-day and accident-related communication, and to prepare a proposal for communication practices for rescue services in the regional rescue system. In addition, the communication team decided to prepare a proposal for the organisation of communication activities and recommendations for the development of the communication activities of changing rescue departments. The communication team was closely linked with the Emergency Services College's research project for communication practices at rescue departments in order to avoid any overlapping work and to make use of synergies produced through the communication team's work, the research project and resulting networks.</p> <p>The communication team prepared 12 recommendations for developing the communication activities of rescue departments and rescue services. Active, open and brave communication activities increase the visibility and social impact of rescue services. Every rescue department must have separate rescue activities and a sufficient number of full-time communication specialists who plan, carry out, coordinate, develop and assess their rescue department's communication activities. The communication specialists must be members of the management team of their rescue department.</p> <p>Communication activities support the fulfilment of the values, vision, strategy and goals of rescue services. Communication activities must be led, planned, developed and budgeted similarly to other operations. Communication activities must be taken into account in the service level decisions of each rescue department. Carrying out the communication duties referred to in the Rescue Act alone do not comprise sufficient communication. In addition to this report, it is recommended that the research report of the project for communication practices at rescue departments be also read. It has been published in series B of the Emergency Services College's publications.</p>			
Publisher	Ministry of the Interior		
Distributed by/ publication sales	Online version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Publication sales: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Sisältö

Johdanto	7
1 Työryhmän toimeksianto	8
2 Suositukset viestinnän kehittämisestä pelastuslaitoksissa	10
3 Viestinnän merkitys organisaation menestykselle	13
4 Pelastustoimen viestintää ohjaavat säädökset	14
5 Viestinnän käsitteet	15
5.1 Pelastustoimen viestinnässä käytetyt käsitteet	16
6 Viestinnän opetus pelastusalan ammattikoulutuksessa	20
7 Pelastuslaitosten viestinnän nykytila	22
7.1 Viestinnän asemointi laitoksilla ja näkemyksiä viestinnän merkityksestä	22
7.2 Viestinnän käytännön toteutuksesta pelastuslaitoksilla	24
7.3 Koetut viestinnän nykytilan vahvuudet ja heikkoudet sekä toimintaympäristön haasteet ja mahdollisuudet	27
7.4 Pelastuslaitoksilta esiin nousseita viestinnän kehittämisajatuksia	28
Liitteet	30
Lähteet	31
Kuulemiset	32

JOHDANTO

Viestintä on merkittävä organisaatioiden menestystekijä. Suunnitelmallisella viestinnällä edistetään organisaation tavoitteiden toteutumista ja organisaation menestystä.

Kansallisesti tarkasteltuna pelastustoimialan viestintään tuo omia vivahteita ja haasteita toimialan jakaantuminen valtiolliseen ja kunnalliseen sekä maakunnalliseen pelastustoimeen. Moniin kansallisiin organisaatioihin verrattuna pelastustoimelta puuttuu keskushallintotaso, joka kehittäisi pelastustoimen yhteistä viestintää.

Pelastustoimen yhteisen strategisen viestinnän, yhteisen sanoman ja sisällön aikaansaaminen ja hyväksyttäminen edellyttävät verkostomaisen toiminnan kehittämistä. Ennen viestinnän verkoston luomista tulee pelastustoimen eri organisaatioiden ylimmän johdon sitoutua viestinnän kehittämiseen. Ilman riittävää resursointia kehitystä on mahdotonta saada aikaan.

Täysin riippumatta tulevista rakenteellisista uudistuksista muuttuva yhteiskunta ja toimintaympäristö haastavat pelastustointa uudella tavalla, myös viestinnässä. Pelastustoimen strategiassa on visioksi määritelty ”Turvallinen ja kriisinkestävä Suomi – yhteistyössä”. Visiota, toiminta-ajatusta ja strategisia tavoitteita ei saavuteta ilman luotettavaa, osaavaa ja tehokasta viestintää. Tässä yhteydessä pelastustoimen viestintä onkin ehdottomasti nähtävä laajana kokonaisuutena, josta pelastuslakiin sisältyvät valistuksen ja neuvonnan (turvallisuusviestinnän) sekä onnettomuustiedottamisen velvoitteet ovat vain pieni osa.

Ammattitaitoinen viestintä tuo esille merkittäväällä tavalla pelastustoimen yhteiskunnallisen merkityksen. Laadukas viestintä lisää sidosryhmien tietämystä ja kansalaisten luottamusta viranomaisiin kaikissa olosuhteissa. Pelastustoimen näkyvyys lisää toimialan arvostusta, jolla on merkitystä yhteiskunnan niukkoja resursseja jaettaessa.

Pelastusjohtaja Jarmo Haapanen
Työryhmän puheenjohtaja

1 Työryhmän toimeksianto

Sisäministeriö asetti 15.12.2015 hankkeen pelastustoimen uudistamiseksi. Hankkeen tavoitteena on varmistaa sekä parantaa pelastustoimen suorituskykyä toimintaympäristön muutoksessa. Hanke on sisäministeriön pelastusosaston ja pelastuslaitosten yhteinen.

Hankkeeseen asetettiin 4.5.2017 viestintätyöryhmä, jonka tavoitteena on suunnitella pelastustoimen viestintäkäytännöt päivittäisviestinnässä ja onnettomuusviestinnässä.

Työryhmän tehtävänä on asettamispäätöksen mukaan

1. työsuunnitelman ja aikataulun laatiminen
2. pelastustoimen viestintäkäytäntöjen määrittelemine päivittäisviestinnässä ja onnettomuusviestinnässä
3. ehdotus pelastustoimen viestintäkäytännöiksi maakunnallisessa pelastustoimen järjestelmässä.

Työryhmä asetti lisäksi omaksi tavoitteekseen tehdä ehdotuksen viestinnän organisoinnista sekä suosituksia viestinnän kehittämisestä uusiutuviissa pelastuslaitoksissa.

Viestintätyöryhmän työtä tuki alusta asti Pelastusopiston toteuttama ja Palosuojelurahaston rahoittama pelastuslaitosten viestintään liittyvä hanke. Viestintätyöryhmä teki koko toimikautensa ajan tiivistä yhteistyötä tämän lähes yhtäaikaisesti työryhmän työn kanssa aloittaneen Pelastuslaitosten viestintäkäytännöt -tutkimushankkeen kanssa. Hanketta vetävä tutkija Aino Harinen kutsuttiin viestintätyöryhmään asiantuntijaksi, jotta voitiin hyödyntää hankkeen resursseja ja hankkeesta saatavaa tietoa viestintätyöryhmän työssä. Samalla vältettiin päällekkäisten selvitysten ja työn tekeminen.

Yhteistyö Pelastuslaitosten viestintäkäytännöt -hankkeen kanssa kevensi merkittävällä tavalla viestintätyöryhmän työtä ja samalla viestintätyöryhmä pääsi tuomaan näkemyksiään esille ao. hankkeen toteutukseen. Yllä luetelluista työryhmän asettamispäätöksessä määritellyistä työryhmän toimeksiannosta käytännössä kohta 2. ja osittain myös kohdan 3. sisältö on voitu toteuttaa osana ao. hanketta.

Viestintäryhmä pystyi Pelastuslaitosten viestintäkäytännöt- hankkeen kautta luomaan verkostoa, saamaan tietoa ja keskittymään asettamaansa omaan tavoitteeseen ja muihin pelastustoimen viestinnän kehittämiseen liittyviin ehdotuksiin.

2 Suositukset viestinnän kehittämisestä pelastuslaitoksissa

Aktiivinen, avoin ja rohkea viestintä lisää pelastustoimen näkyvyyttä ja vaikuttavuutta. Kaiken viranomaisviestinnän ytimessä on luotettavuus. Julkisuuslain mukaan viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta.

Osaavalla viestinnällä voidaan vahvistaa pelastustoimen roolia yhteiskunnallisessa keskustelussa turvallisuuden ja varautumisen asiantuntijana.

Viestintää ja muuta pelastuslaitoksen toimintaa ei voi erottaa toisistaan.

Viestintä on osa jokaisen pelastustoimen työntekijän työtä. Henkilöstölle tulee järjestää säännöllisesti viestinnän koulutusta muun muassa sosiaalisen median, asiakasviestinnän sekä työyhteisöviestinnän näkökulmista.

1. Pelastustoimen viestinnän roolit selkiytetään.

Sisäministeriön pääkohderyhmä ovat asiantuntijat ja päättäjät kansallisella ja kansainvälisellä tasolla. **Pelastuslaitoksella** on päävastuu pelastustoimen kansalaisviestinnästä sekä viestinnästä maakuntansa päättäjille ja medialle. Alan **järjestöillä, ml. paikalliset sopimuspalokunnat**, on merkittävä rooli viestinnässä, ja kumppanuudet järjestöjen kanssa ovat tärkeitä.

2. Jokaisella pelastuslaitoksella on oma viestintä ja riittävä määrä päätoimisia viestinnän ammattilaisia.

Viestinnän ammattilaiset suunnittelevat, toteuttavat, koordinoivat, kehittävät ja arvioivat pelastuslaitoksen viestintää. He myös tukevat laitoksen muuta henkilöstöä viestinnässä. Hyvin hoidettu viestintä ja sen jatkuva kehittäminen edellyttävät riittävää resursointia. Pelastuslaitoksen viestintää johtaa pelastusjohtaja.

3. Viestintä huomioidaan kaikessa pelastuslaitoksen päätöksenteossa.
 Viestinnän ammattilaisen tulee olla pelastuslaitoksen johtoryhmän jäsen, ja hänellä on oltava pääsy kaikkeen viestinnän kannalta olennaiseen tietoon. Onnistunut viestintä edellyttää luottamuksellista yhteistyötä johdon ja viestinnän välillä.
4. Viestintä nähdään organisaation strategiseksi toiminnaksi.
 Viestintä tukee pelastustoimen arvojen, vision ja strategian toteuttamista ja edesauttaa tavoitteiden saavuttamista. Viestintää johdetaan, suunnitellaan, kehitetään ja budjetoidaan kuten muutakin toimintaa. Viestintä on huomioitava pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksessä. Pelkästään pelastuslaissa mainittujen viestintätehtävien hoitaminen ei ole riittävää viestintää.
5. Viestintä suunnitellaan osaksi pelastuslaitoksen jokapäiväistä työtä.
 Viestinnän ammattilaiset ovat esimerkiksi pelastustoiminnan johtajan tukena ja helpottavat näin tilanteen johtamista sekä vähentävät median suunnasta tulevaa painetta. Pelastuslaitoksilla tulee olla ajantasaiset viestintäsuunnitelmat ja vuosisuunnitelma.
6. Kriiseissä ja suuronnettomuustilanteissa viestinnän merkitys korostuu.
 Suunnitelmallisen, arjessa toimivaan viestintään perustuvan tehostetun viestinnän avulla voidaan estää kriisin eskaloituminen ja vähentää onnettomuudesta aiheutuvia haittoja.
7. Työyhteisöviestinnän tilaa seurataan säännöllisesti.
 Esimerkiksi henkilöstökyselyiden tuloksia hyödynnetään sisäisen viestinnän kehittämiseksi. Erityistä huomiota kiinnitetään johtamis- ja esimiesviestintään.
8. Pelastuslaitos huolehtii siitä, että jokainen työntekijä ymmärtää pelastuslaitoksen viestinnän kokonaisuuden, tuntee oman roolinsa viestijänä ja saa siihen tarvittavan tuen ja koulutuksen.
9. Sisäministeriö perustaa pelastustoimen avoimen viestintäverkoston.
 Verkosto kokoontuu säännöllisesti, vaihtaa keskenään tietoa ja hyviä käytäntöjä sekä valmistelelee yhteisiä asioita.
10. Viestinnän teemoja ja yleisiä työelämä- ja viestintätaitoja sisällytetään laajemmin kaikkiin alan tutkintoihin.
 Opetuksen työelämälähtöisyyttä ja alan oppilaitosten jatkuvaa yhteistyötä esimerkiksi pelastuslaitosten kanssa korostetaan entisestään. Myös viestinnän täydennyskoulutustarjontaa lisätään.

11. Viestintää kehitetään tutkimukseen perustuvan tiedon pohjalta.
Viestintää mitataan ja kehitetään säännöllisesti sekä pelastuslaitoksilla että yhteistyössä oppilaitosten ja tutkimuslaitosten kanssa.
12. Pelastuslaitosten verkkosivustojen rakennetta ja sisältöjä yhdenmukaistetaan. Pelastuslaitosten viestintää toteutetaan monikanavaisesti ja kohderyhmälähtöisesti ja laitoksilla on toimivat sosiaalisen median kanavat.

3 Viestinnän merkitys organisaation menestykselle

Organisaation johtaminen edellyttää toimivia viestinnän rakenteita ja toimintamalleja. Suunnitelmat ja strategiat edellyttävät toteutuakseen vaikuttavaa viestintää. Menestyvissä organisaatioissa viestintä on kiinteä osa kaikkea toimintaa, ei erillinen tukiprosessi.

Menestyvässä organisaatiossa jokainen tietää, mitä häneltä odotetaan, miten hänen panoksensa vaikuttaa kokonaisuuteen sekä mitä kehittämistarpeita organisaatiolla on. Tämä edellyttää toimivaa viestinnän kokonaisuutta.

Suunnitelmallinen ja tavoitteellinen viestintä on vaikuttavaa ja sen tuloksia voidaan mitata.

4 Pelastustoimen viestintää ohjaavat säädökset

Pelastustoimen viestintää säädellään useissa laeissa ja asetuksissa, joista osa on pelastustoimelle erityisiä ja osa taas viranomaisten yhteisiä hallintoon, asiakirjojen julkisuuteen tai salassapitoon liittyviä säädöksiä.

Merkittävimpiä pelastustoimen viestintää ohjaavista säädöksistä ovat pelastuslaki ja perustuslakiin sisältyvä julkisuusperiaate. Tätä periaatetta täsmennetään julkisuuslaissa. Julkisuuslain tarkoituksena on erityisesti lisätä viranomaisten toiminnan avoimuutta sekä antaa yksilöille ja yhteisöille mahdollisuus valvoa julkisen vallan ja julkisten varojen käyttöä. Myös useissa muissa laeissa on säädetty viranomaisasiakirjojen julkisuudesta ja salassapitovelvollisuudesta. Kuntalain mukaan pelastusviranomaisen tulee viestiä aktiivisesti kuntalaisia koskevista asioista, kuten vireillä olevista hankkeista ja päätöksistä.

Pelastuslain mukaan pelastuslaitoksen on huolehdittava alueellaan pelastustoimelle kuuluvasta ohjauksesta, valistuksesta ja neuvonnasta esimerkiksi ohjeistamalla ihmisiä, yrityksiä sekä yhteisöjä toimimaan niin, että onnettomuuksia ei tapahtuisi. Lisäksi pelastusviranomaisen tehtävänä on valvoa asetettujen velvollisuuksien täyttämistä. Pelastuslaki velvoittaa pelastusviranomaisia myös varoittamaan väestöä mahdollisista lähestyvistä vaara- ja onnettomuustilanteista sekä viestimään pelastustoiminnan tehtävistä medialle ja kansalaisille. Vaaratiedottamista säätelee erillinen laki.

Pelastusviranomaisten viestintää säätelevää lainsäädäntöä on listattu raportin liitteessä 1.

5 Viestinnän käsitteet

Viestintää luokitellaan yleensä käytännön tarpeista lähtien. Yhtä oikeaa mallia ei ole olemassa. Organisaation viestintä pitää nähdä kokonaisuutena, jonka osat vaikuttavat toisiinsa. Käytännön syistä ja esimerkiksi ihmisten tehtävänkuvien vuoksi jaotellut ovat usein tarpeen. Viestintää voidaan jaotella esimerkiksi välineen mukaan (verkkoviestintä, some-viestintä, kasvokkaisviestintä) tai kohderyhmän mukaan (sidosryhmäviestintä, mediaviestintä, kansalaisviestintä).

Viestinnän ammattilaisen on hallittava useita välineitä, jotka valitaan kohderyhmien ja viestinnän tavoitteiden mukaan. Verkko yhdistää käytännössä kaikkea viestintää. Painetut esitteet tai julkaisut löytyvät yleensä verkosta ja tiedotustilaisuudet lähetetään usein myös verkkolähetyksinä.

Perinteisistä jaotteluista pintansa on edelleen pitänyt jako ulkoiseen viestintään ja sisäiseen viestintään. Sisäisestä viestinnästä käytetään nykyään nimeä työyhteisöviestintä, johon kuuluvat esimerkiksi esimiesviestintä ja johtamisviestintä. Työyhteisöissä vuorovaikutus ja henkilöstön mahdollisuus osallistua viestintään ovat yhä tärkeämpiä. Viestinnän toimintatavat ovat pääasiassa samoja, olipa kohderyhmä sitten organisaation sisällä tai ulkopuolella.

Yhteisöviestintä (aikaisemmin organisaatioviestintä, lyhyemmin viestintä) on yläkäsite, joka tarkoittaa jonkin organisaation, kuten pelastuslaitoksen, tekemää viestintää erotuksena median tekemästä tiedonvälityksestä. Viestintä käsitetään nykyään osaksi kaikkien työtä, jokainen on viestijä. Viestinnän ammattilaisilla on kuitenkin erityinen koulutuksen ja kokemuksen tuoma rooli ja vastuu organisaation viestinnästä. Viestinnän ammattilaiset vastaavat viestinnän suunnittelusta, toteutuksesta, koordinoinnista, arvioinnista ja työyhteisön tukemisesta viestinnässä.

Tiedottaminen on yksisuuntaista tiedon jakamista. Viestintä sisältää myös vuorovaikutuksen. Tämä ero on syytä tehdä myös nimikkeissä; tiedottajat ovat nykyään yleensä viestintä-asiiantuntijoita ja tiedotuspäälliköt viestintäpäälliköitä. Vaikka termejä edelleen saatetaan joissain organisaatioissa käyttää synonyymeina, viestintäalan sisällä tiedottamisella tarkoitetaan vain pientä osaa viestinnästä.

Päivittäisviestinnällä tarkoitetaan organisaation arkiviestintää. Yleensä tämä on perinteistä tiedottamista (lehdistötiedotteet, tiedotustilaisuudet), some-viestintää, median palvelua, verkkosivujen ajankohtais materiaalia (uutiset, uutiskirjeet jne.) ja muuta toimintaa, jonka pohja on organisaation omissa uutisissa: mitä meillä juuri nyt tapahtuu ja miten siitä kerrotaan muille.

Strateginen viestintä on pitkäjänteistä suunnitelmallista viestintää, joka tukee organisaation tärkeimpien tavoitteiden toteutumista. Ideaalitulanteessa kaikki päivittäisviestintä on kytkettävissä organisaation strategiaan. Pelastustoimessa strateginen viestintä tukee pelastuslaitoksen tärkeimpien tehtävien onnistumista: onnettomuuksien ennaltaehkäisyä, pelastustoiminnan sujuvuutta ja kansalaisten kykyä selvittää erilaisista tilanteista. Se vahvistaa pelastuslaitoksen toimintaedellytyksiä (esim. resurssit, luottamus, maine) sekä lisää kansalaisten turvallisuudentunnetta ja parantaa turvallisuuskulttuuria.

Kriisiviestintä (tai **häiriötilanneviestintä**) on tehostettua viestintää tilanteessa, jossa viestinnän tarve on yleensä äkillisesti kasvanut. Termi ei ota kantaa kriisin syyhyn: se voi olla lähtöisin yhtä hyvin organisaation sisältä (esim. mainekriisi) kuin ulkopuolelta (esim. suuronnettomuus). Onnistunut kriisiviestintä perustuu aina hyvään normaalitilanteen viestintään ja suunnitelmalliseen sekä selkeästi vastuutettuun tehostettuun viestintään. Kriisissä ei (pääsääntöisesti) oteta käyttöön uusia menetelmiä, vaan viestinnän volyymin ja nopeutta lisätään.

5.1 Pelastustoimen viestinnässä käytetyt käsitteet

Pelastustoimessa viestintää on jaoteltu toimialan erityisluonteen ja toimintamallien mukaisesti. Jaottelu ei ole viestinnän yleinen malli, vaan ominainen nimenomaan pelastustoimelle. Pelastuslaitosten viestintä voidaan jakaa kohderyhmien perusteella karkeasti sisäiseen ja ulkoiseen viestintään sekä sisällön ja tavoitteiden perusteella turvallisuusviestintään, onnettomuusviestintään sekä muuhun yhteisöviestintään ja julkisuustyöhön. Näitä osa-alueita ei kuitenkaan voi erottaa toisistaan, koska esimerkiksi huonosti hoidettu onnettomuusviestintä vesittää parhaimmankin maineenrakennuksen muilla osa-alueilla.

Turvallisuusviestintä on kansalaisviestintää turvallisuusasioista (pelastuslaissa valistus ja neuvonta). Käsite on otettu käyttöön pelastuslaitoksilla vuonna 2010. Siihen sisältyvät turvallisuusneuvonta, turvallisuuskoulutus, yleisötilaisuudet sekä median ja verkon kautta välitetyt turvallisuusviestit. Pelastuslain mukaiselle turvallisuusviestinnälle on määritelty tarkat kansalliset kriteerit ja tavoitteet ja sen toteutumista seurataan aktiivisesti.

Onnettomuusviestintä on onnettomuustilanteisiin liittyvää viestintää pelastustoimen ja eri sidosryhmien (ml. kansalaiset ja media) välillä. Se pitää sisällään paitsi lakisääteisen onnettomuustiedottamisen, myös muun onnettomuuteen liittyvän viestinnän pelastustoiminnan tehtävistä esimerkiksi medialle, kansalaisille ja sidosryhmille. Onnettomuusviestintää tehdään eri keinoin ja eri kanavia hyödyntäen.

Onnettomuusviestintään ei välttämättä tarvitse liittyä varsinaista onnettomuutta. Myös väestön varoittaminen mahdollisesti lähestyvistä vaaroista luetaan osaksi onnettomuusviestintää. Näin ollen esimerkiksi häiriötilanteiden viestintä nähdään kokonaisuudessaan (sisältäen varautumisen, varoittamisen, tilanteen aikaisen viestinnän ja tilanteen jälkeen tapahtuvan viestinnän) osana onnettomuusviestinnän kokonaisuutta, ja osa käyttää sen synonyyminä myös termiä **kriisiviestintä**. Tällöin onnettomuusviestinnän nähdään muuttuvan kriisiviestinnäksi, jos tilanne kasvaa niin suureksi ja poikkeukselliseksi, että tarvitaan tehostettuja viestinnän toimenpiteitä.

Toisaalta kriisiviestintä-termi koetaan pelastustoimessa myös ongelmalliseksi, ja kaikki eivät haluaisi käyttää sitä ollenkaan pelastustoiminnan yhteydessä. Tätä voidaan perustella sillä, että usein toista organisaatiota tai yksilöä koskevasta suurestakin kriisistä (kuten vakava onnettomuus) viestiminen on pelastuslaitokselle normaalia onnettomuusviestintää. Kuitenkin viestintäalan yleistä terminologiaa mukaillen pelastustoimen kriisiviestintään voidaan sisällyttää sekä suuronnettomuusviestintä, häiriötilanneviestintä että muu tehostettu poikkeuksellisten tilanteiden viestintä. Terminologia on alalla kirjavaa, ja esimerkiksi termejä **tehostettu viestintä, suuronnettomuusviestintä, kriisiviestintä, häiriötilanneviestintä ja kriisistä viestiminen** käytetään usein rinnakkain ja osin myös päällekkäin. Pelastusviranomaisen osallistuu kriisitilanteista viestimiseen, usein yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa, joten kriisiviestintä ja siihen varautuminen kuuluvat olennaisesti sen viestinnän kokonaisuuteen.

Organisaation sisäistä kriisiviestintää tarvitaan silloin, kun viestitään henkilöstölle organisaatiota sisäisesti järkyttäneestä tapahtumasta. Esimerkiksi henkilöstöön kuuluvan vakava loukkaantuminen työtehtävissä tai henkilöstövähennyksiin tähtäävät YT-neuvottelut voivat aiheuttaa pelastuslaitoksella tarpeen sisäiselle kriisiviestinnälle. Myös pelastustoimen mainetta saattaa kohdata kriisi julkisuudessa, jolloin tarvitaan tehostettua viestintää haittojen minimoimiseksi. Mainekriisi voi olla lähtöisin yhtä hyvin organisaation sisältä kuin ulkopuolelta, ja nykyisissä mediaympäristöissä todennäköisyys siihen kasvaa. Sosiaalisessa mediassa

mainekriisit leviävät ennen näkemättömällä nopeudella, ja kriisi voi saada alkunsa hyvinkin yllättävästä asiasta. Pelastustoimessa syy julkisuuskriisiin voi olla esimerkiksi epäonnistuminen pelastustoiminnassa ja siihen liittyvässä viestinnässä tai yksittäinen alan toimijan antama lausunto julkisuudessa, käyttäytyminen tilannepaikalla tai yksityiselämässä.

Onnettomuusviestinnässä on tärkeää erottaa tiedonkulku ja varsinainen viestintä. Viestinnällä ei tässä tarkoiteta normaalia tiedonkulkua eri viranomaisten välillä tai organisaatioiden sisällä. Tilannetta johtavat viranomaiset ovat yhteydessä kollegoihinsa muissa organisaatioissa, viestintäihmiset ovat yhteydessä toisiin viestintäihmisiin. Omassa organisaatiossa johdon ja viestinnän on toimittava tiiviissä yhteistyössä. Pelastustoiminnan johtaja vastaa aina tilanteen viestinnästä, mutta voi delegoida käytännön toimenpiteitä viestinnän ammattilaisille.

Onnettomuustiedottamisella tarkoitetaan pelastuslain edellyttämää pelastustoiminnan tehtävistä viestimistä medialle ja kansalaisille. Onnettomuustiedottaminen on osa onnettomuusviestinnän kokonaisuutta ja samalla pelastustoimen arkityötä, jota muualla yleensä kutsutaan päivittäisviestinnäksi.

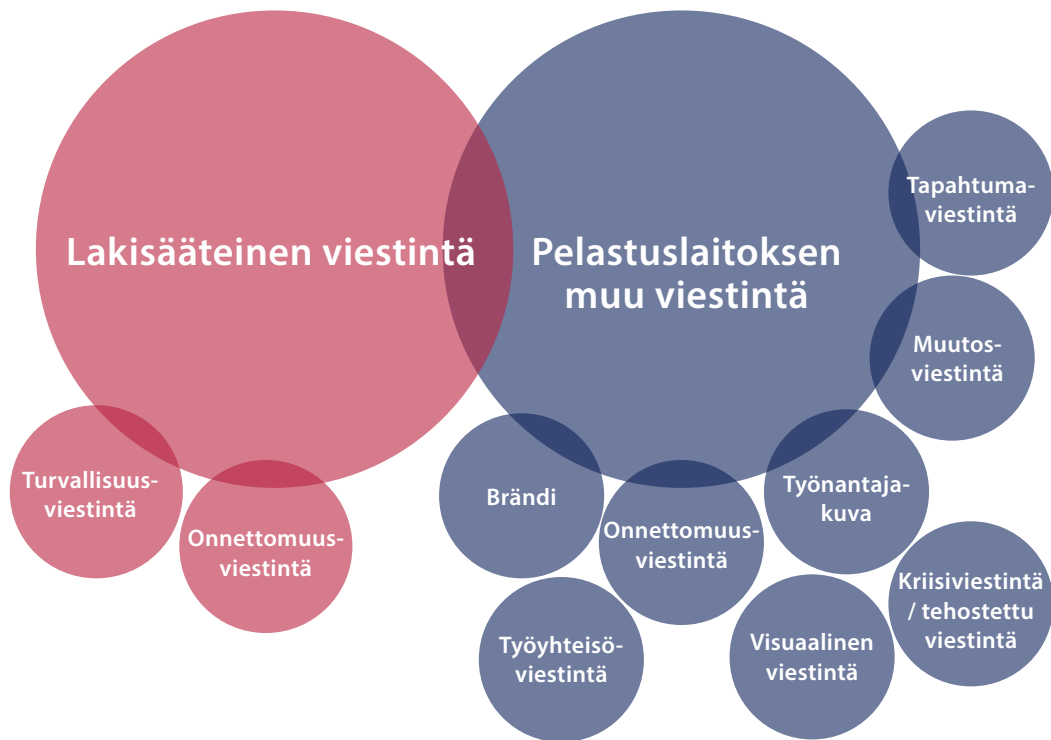
Onnettomuusviestinnän käytännöt vaihtelevat eri pelastuslaitoksilla. Suppeimmillaan se on perinteistä tiedottamista: tilanteesta julkaistaan hätäkeskuksen kautta ensi- ja useimmiten myös jatkotiedotteet Pelastustoimen mediapalvelussa, Peto-mediassa, minkä lisäksi vastataan median kyselyihin. Myös erilliset mediatiedotteet, onnettomuustiedotteiden julkaisu verkossa, viestintä sosiaalisessa mediassa, sähköposti- ja tekstiviestit sidosryhmille, tiedotustilaisuudet ja puhelinpalvelu kuuluvat onnettomuusviestinnän keinovalikoimaan. Keinot ovat siis samat kuin muussakin pelastuslaitoksen viestinnässä. Lisäksi tarvittaessa annetaan vaaratiedote, jolla varoitetaan väestöä.

Pelastustoimessa muulla **yhteisöviestinnällä ja julkisuustyöllä** tarkoitetaan sitä ulkoista viestintää, jolla pelastustoimi kertoo toiminnastaan ulkoisille kohderyhmilleen. Tällaisen viestinnän tavoitteena on esimerkiksi tehdä toimintaa ja tuloksia näkyväksi sekä samalla vahvistaa pelastustoimen julkikuvaa luotettavana yhteiskunnallisena toimijana, sisäisen turvallisuuden varmistajana sekä yhteistyökumppanina. Muualla tällaista strategista ja organisaation tavoitteiden saavuttamista edistävää viestintää ei yleensä samalla tavalla eroteta organisaation muusta päivittäisviestinnästä.

On hyvä huomioida, että pelastustoimessa turvallisuusviestintä, onnettomuusviestintä ja muu yhteisöviestintä muodostavat kokonaisuuden. Niiden erottaminen toisistaan ei ole tarkoituksenmukaista eikä edes mahdollista. Jokainen teko on myös viesti, ja esimerkiksi tiedottaessaan onnettomuudesta viranomainen kertoo samalla omasta toiminnastaan. Pelastustoimen viestintään pyritään usein liittämään myös turvallisuuden edistämisen näkökulma.

Pelastuslaitoksen viestintä

Pelastuslaitoksen kaikki viestintä muodostaa kokonaisuuden, jossa jokainen teko rakentaa pelastustoimen mainetta.



6 Viestinnän opetus pelastusalan ammattikoulutuksessa

Pelastusopistossa on kolme pelastusalan ammattiin tähtäävää tutkintoa. Pelastustoimen miehistön koulutusohjelmasta valmistuu 1,5 vuodessa pelastaja, jonka tutkinnon laajuus on 90 opintopistettä. Tähän tutkintoon kuuluu turvallisuusviestintää 3,5 opintopistettä, mutta muuta viestinnän koulutusta tutkinnossa ei ole.

Yhden lukuvuoden (60 opintopistettä) mittaisessa alipäällystötutkinnossa on "Valvonta ja turvallisuusviestintä"-opintopaketti, jonka laajuus on 6 opintopistettä. Lisäksi alipäällystön koulutusohjelmassa on 2 opintopisteen laajuinen "Viestintätaitojen perusteet"-opintopaketti, joka on suullisen ja kirjallisen viestinnän kokonaisuus. Onnettomuustiedottamista alipäällystötutkintoon sisältyy yhteensä kaksi tuntia, jotka kuuluvat osaksi pelastustoiminnan johtamisen opintoja.

Pelastusalan päällystötutkinto (AMK) on nelivuotinen korkeakoulututkinto, jonka laajuus on 240 opintopistettä. Tässä tutkinnossa on "Suomen kieli ja viestintä"-opintokokonaisuus, jonka laajuus on 5 opintopistettä. Opintopaketin tavoitteena on saada perustiedot ja -taidot suulliseen ja kirjalliseen viestintään. Tiedottaminen-opintopaketti (1,5 opintopistettä) antaa valmiudet lakisääteiseen onnettomuustiedottamiseen. Lisäksi henkilöstöjohtamisen opintopakettiin (5 opintopistettä) on sisällytetty lyhyt kahden tunnin osakokonaisuus, jonka tavoitteena on antaa perustiedot viestinnästä sekä ymmärrys sen merkityksestä organisaation toiminnalle.

Helsingin kaupungin Pelastuskoulun pelastajatutkinnon opetussuunnitelma noudattaa Pelastusopiston opetussuunnitelmaa. Pelastuskoulun opetussuunnitelmaa on täydennetty pääkaupungin erityispiirteet huomioivilla opinnoilla.

Päällystötutkinnon opetussuunnitelman uudistamistyö on vuonna 2018 käynnissä, ja tavoitteena on tässä yhteydessä lisätä tutkintoon viestinnän sisältöjä integroidun kokonaisviestintämallin mukaisesti. Viestintä tulee nähdä päällystötutkinnon sisällöissä jatkossa

vahvemmin niin johtamisen apuvälineenä kuin kohteena. Samalla tulee nostaa esiin suunnitelmallisen, ammattimaisen ja johdetun viestinnän merkitys organisaation kokonaistoinnalle. Myös miehistö- ja alipäällystötutkintojen opetussuunnitelmiin kohdistuu uudistamistarpeita, ja näitä on esitetty raportin suosituksia esittelevässä osiossa.

Täydennyskoulutusta viestinnästä on tarjottu Pelastusopistolla vaihtelevasti kysynnän mukaan. Yleensä koulutukset on suunniteltu joko tilauksesta tarpeisiin räätälöityinä tai viestinnän osioita on sisällytetty esimerkiksi pelastustoiminnan johtamisen tai varautumisen täydennyskoulutuksiin sekä suuronnettomuusharjoituksiin. Tilauuskoulutusten teemoina ovat olleet muun muassa kriisiviestintä, turvallisuusviestintä, mediayhteistyö ja kouluttaminen tai esiintymistaito. Myös Pelastusopiston viestintään liittyvät hankkeet ovat järjestäneet avoimia seminaareja tai työpajoja esimerkiksi sosiaalisen median käytöstä onnettomuusviestinnästä tai pelastustoimen viestinnän haasteista ja mahdollisuuksista muuttuvassa toimintaympäristössä. Avoimesti ja markkinaehtoisesti myytävään koulutustarjontaan ei ole sisällytetty yleisiä pelastusalan strategisen viestinnän kokonaisuuksia. Tällaisille on kuitenkin tarvetta, joten raportin suositusosiossa esitetään myös tämän kaltaisten kokonaisuuksien lisäämistä koulutustarjontaan.

7 Pelastuslaitosten viestinnän nykytila

Pelastuslaitosten viestintäkäytännöt -hankkeessa tehtiin vuosina 2017 ja 2018 katsaus pelastuslaitosten viestinnän nykytilaan. Hankkeen tutkimusosiossa tehtiin laaja kartoitus pelastuslaitosten ulkoisen viestinnän rakenteista ja käytännöistä, ja kartoituksen aineistoina käytettiin pelastuslaitosten edustajien teemahaastatteluja (n=51) sekä haastatteluja täydentäviä kyselyjä. Lisäksi aineistoina käytettiin pelastuslaitoksilta kerättyjä viestintäsuunnitelmia, -ohjeita ja muita dokumentteja sekä laitosten palvelutasopäätöksiä. Luvun 7 huomiot pohjaavat hankkeessa toteutetun tutkimuksen tuloksiin, jotka on raportoitu tarkemmin myös hankkeen elokuussa 2018 julkaistussa tutkimusraportissa (ks. Harinen 2018).

7.1 Viestinnän asemointi laitoksilla ja näkemyksiä viestinnän merkityksestä

Pelastuslaitokset suunnittelevat, toteuttavat ja arvioivat viestintää eri lähtökohdista, erilaisin resurssein sekä eri keinoin ja kanavin. Pelastuslaitosten viestinnän strategiset tavoitteet, tärkeimmät kohderyhmät ja ydinviesti nähdään melko samankaltaisina ympäri Suomen, mutta käytännössä esimerkiksi viestinnän asemoituminen organisaatioon, viestintää tekevien henkilöiden määrä ja tehtävänkuvat sekä käytännön arkiviestintä näyttävät kirjavina. Myös näkemykset viestinnän strategisesta roolista organisaatiossa vaihtelevat. Lopulta eroja on niin viestinnän strategisella suunnittelun ja kehittämisen tasolla, taktisella voimavarojen suuntaamisen tasolla kuin käytännön arkiviestinnän tasolla.

Viestinnän termejä käytetään vaihtelevasti, ja haastatellut jakavatkin melko pitkälti näkemyksen, että pelastuslaitoksilla olisi tarvetta yhtenäistää viestinnän käsitteistöä. Yleensä pelastuslaitosten viestintä jaetaan aluksi kohderyhmien perusteella sisäiseen ja ulkoiseen, joista ulkoinen viestintä sisällön tai tavoitteiden perusteella turvallisuusviestintään, onnettomuusviestintään ja muuhun yhteisöviestintään. Näitä osa-alueita ei kuitenkaan lopulta voi käytännössä erottaa toisistaan, koska esimerkiksi epäonnistuminen onnettomuusviestinnässä viestii aina myös turvallisuudesta sekä vaikuttaa esimerkiksi laitoksen

julkisuuskuvaan ja yleiseen turvallisuuskulttuuriin. Aina ei myöskään ole helppo rajata esimerkiksi sitä, mihin onnettomuusviestintä loppuu ja mistä turvallisuusviestintä alkaa.

Pelastuslaitosten ulkoinen viestintä nähdään etenkin turvallisuudesta viestimiseksi ja kansalaisten ohjeistamiseksi ehkäisemään onnettomuuksia ennalta. Lisäksi se nähdään kansalaisten ohjaamiseksi toimimaan mahdollisissa onnettomuustilanteissa siten, että selvittäisiin mahdollisimman vähillä vaurioilla. Pelastuslaitosten ulkoinen viestintä on myös laitosten toiminnasta ja tapahtuneista onnettomuuksista kertomista, varautumista ja varautumisen tukemista sekä vaaratilanteista varoittamista. Vaikka osa haastatelluista asemoikin viestinnän aluksi selvästi joko pelkäksi lakisääteiseksi turvallisuusviestinnäksi ja/tai onnettomuustiedottamiseksi (sekä osa näiden lisäksi vielä ns. ”muuksi viestinnäksi”), lopulta kuitenkin pääsääntöisesti nähdään, että laitoksen viestintä muodostuu kaikesta organisaation sisäisestä ja ulkoisesta kommunikoinnista. Laitoksilla puhutaan myös integroidusta viestinnästä, jolloin painotetaan paitsi yhtenäistä ydinviestiä myös jokaisen organisaation jäsenen roolia viestinnän kokonaisuudessa.

Pelastuslaitosten viestinnän nähdään kytkeytyvän koko onnettomuuden elinkaareen, vaikuttavan pelastuslaitoksen julkisuuskuvaan sekä toimivan strategisena keinona tuoda esiin alan asioita ja vaikuttaa esimerkiksi resurssien jakoon. Pelastuslaitoksilla tunnustetaan myös mielikuvien merkitys, ja laitokset pyrkivätkin vaikuttamaan alasta ja laitoksista syntyviin mielikuviiin. Maineen nähdään muodostuvan pääasiassa kohtaamisissa, ja maineen merkitys organisaation toiminnalle tunnustetaan laajasti. Myös luottamuksen merkityksestä puhutaan paljon. Alan hyvä maine nähdään vahvuudeksi, joka auttaa arjen työssä, helpottaa resurssien saamista sekä tulee laitosta myös mahdollisissa kriisitilanteissa. Toisaalta monet painottavat, että hyvän maineen voi menettää milloin tahansa; lisäksi moni kokee, ettei pelastustoimessa ole välttämättä varauduttu mainekriiseihin tarpeeksi.

Vaikka viestintään suhtaudutaan alalla myönteisesti ja sen kehittäminen kiinnostaa, viestinnän strateginen rooli ei useinkaan näy selkeästi organisaatorakenteissa tai laitosten strategisissa asiakirjoissa. Organisaatiokuvauksista viestintä usein joko puuttuu tai se on sijoitettu omaan yksikköön, ja palvelutasopäätöksissä viestintä näyttäytyy kirjavasti. Viitauksia viestintään löytyy kuitenkin jokaisesta tutkimusaineistoksi toimitetusta palvelutasopäätöksestä, ja erityisesti turvallisuusviestintä tulee esiin myös strategisissa asiakirjoissa. Useimmilla laitoksilla viestinnän vastuuhenkilöt myös osallistuvat johtoryhmätyöskentelyyn ainakin jollain tasolla. Erillinen viestintästrategia on kahdeksalla laitoksella, ja viidellä suunnitellaan sellaisen laatimista lähitulevaisuudessa.

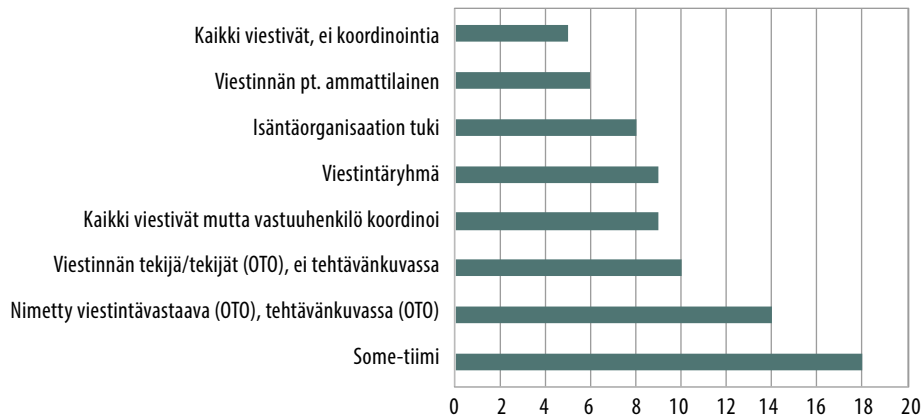
Viestinnän arviointi on laitoksilla pääasiassa viestinnän panosten ja tuotosten määrällistä mittaamista, vaikka osa laitoksista onkin vienyt arviointia myös laadullisempaan suuntaan esimerkiksi tarkastelemalla mediajulkisuuden sävyä tai kysymällä asiakkaiden tai henkilöstön näkemyksiä laitoksen viestinnän onnistumisesta. Turvallisuusviestinnän

vaikuttavuuden mittaamisen on koettu onnistuvan parhaiten tarkasteltaessa erillisten viestintäkampanjoiden vaikutuksia. Useilla laitoksilla olisi toiveita arvioinnin systemaattisempaan toteutukseen sekä sen pohjalta tapahtuvaan viestinnän kehittämiseen, mutta tähän koettaisiin tarvittavan tueksi valtakunnallista ohjeistusta ja yhtenäisiä linjauksia sekä työkaluja.

7.2 Viestinnän käytännön toteutuksesta pelastuslaitoksilla

Laitokset ovat resursoineet ulkoiseen viestintään vaihtelevasti eri puolilla Suomea. Kuu-
della laitoksella on joko yksi tai useampia päätoimisia viestinnän ammattilaisia, kun taas
lopuilla ulkoista viestintää hoidetaan erilaisin ratkaisuin. Joillain on nimetty tai nimettyjä
oman toimensa ohella laitoksen kokonaisviestintää koordinoivia vastuuhenkilöitä, kun
taas joillain viestintävastuuta on hajautettu virkavastuiden ja tilanteiden mukaisesti koko
organisaatioon ilman erillistä kokonaiskoordinointia. Osalla laitoksista viestinnän koor-
dinointivastuuta ei ole erikseen kirjattu kenenkään tehtävänkuvaan, mutta käytännössä
organisaatiosta on valikoitunut yksi tai muutamia viestinnästä kiinnostuneita henkilöitä,
jotka hoitavat osittain myös ulkoisen viestinnän koordinointia esimerkiksi sosiaalisessa
mediassa. Myös pääsääntöisesti henkilöiden oman kiinnostuksen pohjalta syntyneet, so-
siaalisen median julkaisuja joko laitoksen tililtä ja/tai kunkin omilta sosiaalisen median
tileiltä tekevät some-tiimit ovat yleisiä. Osa saa tukea ulkoiseen viestintäänsä isäntäorga-
nisaatiolta, ja erityisesti kriisiviestintätilanteissa kerrotaan tukeuduttavan usein esimerkiksi
ylläpitäjäkunnan viestintäammattilaisten apuun.

Ulkoisen viestinnän resursointia ja organisointia pelastuslaitoksilla esitetään kuvassa 1. Tu-
lokset on yhdistetty eri aineistoista (haastattelu ja kyselyt), joiden välillä ei tämän kysymyk-
sen kohdalla esiintynyt mainittavia eroavuuksia. Kyselylomakkeessa pystyi myös valitse-
maan useamman eri vaihtoehdon, joten esimerkiksi some-tiimejä on sekä laitoksilla, joilla
toimii viestinnän päätoimisia ammattilaisia, että laitoksilla, joilla viestinnän kokonaiskoo-
dinointia hoidetaan oman toimen ohella tai ei hoideta ollenkaan.



Kuvio 1. Viestinnän organisointi pelastuslaitoksilla

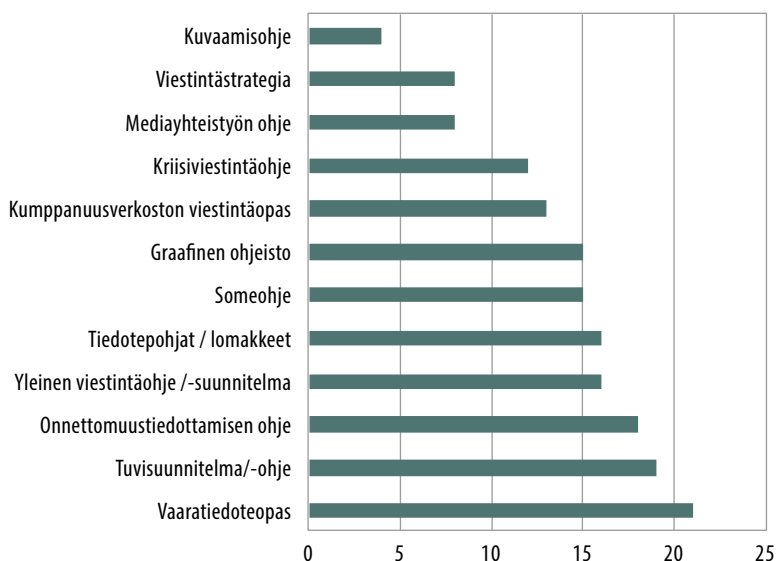
Vastuun laitoksen kokonaisviestinnästä nähdään kuuluvan pelastusjohtajalle. Onnettomuustilanteissa viestintävastuu on selvä, ja myös turvallisuusviestintään on usein nimetty joko yksi tai useampia vastuuhenkilöitä, vaikka toteutusta onkin jaettu organisaatioon yleensä laajasti. Muun yhteisöviestinnän toteutusvastuuta on hajautettu laajimmin, ja esimerkiksi sidosryhmäviestinnän toteutuksesta vastaa usein jokainen viranhaltija oman tehtävänsä puitteissa. Myös sosiaalisen median viestinnän vastuuta on usein jaettu eri tahoille, ja työntekijälähettilyyteen pääsääntöisesti kannustetaan. Johtajien tärkeimmäksi tehtäväksi viestinnässä nähdään resurssien varmistaminen, kun taas viestinnän tekijöiden vastuulla on yleensä hoitaa viestinnän koordinoitua, suunnittelua, käytännön tekemistä sekä mahdollisesti myös seuranta. Mahdolliset viestinnän päätoimiset ammattilaiset toimivat laitoksilla yleensä sekä viestinnän kehittämis- että toteutuspuolella ja tukevat muuta organisaatiota viestinnässä.

Pelastuslaitosten viestintäresurssit ovat erilaiset, ja viestinnän keinoja ja kanavia on otettu käyttöön vaihtelevasti. Kanavavalinnoissa on myös eroja laitosten kesken. Laitoksilla puhutaan paljon monikanavaisesta viestinnästä, mutta käytännössä toteutus riippuu paljon käytössä olevista resursseista ja nähdyistä tarpeista. Useimmilla laitoksilla korostuu etenkin perinteisen median rooli strategisena viestinnän yhteistyökumppanina. Onnettomuusviestinnässä yleisimpiä käytössä olevia kanavia ovat Peto-median ensi- ja jatkotiedotteet, erilliset mediatiedotteet, tiedotustilaisuudet ja useilla laitoksilla myös sosiaalisen median kanavat (esim. Facebook, Twitter). Sosiaalista mediaa haluttaisiin hyödyntää nykyistä laajemmin onnettomuusviestinnässä, mutta niukat resurssit ja sosiaalisen median nopeus koetaan haastaviksi.

Turvallisuusviestinnässä luotetaan ennen kaikkea henkilökohtaisiin kohtaamisiin esimerkiksi tapahtumissa, koulutuksissa ja palotarkastuksilla. Myös sosiaalista mediaa ja valtavirtamediaa käytetään turvallisuusviestinnän kanavina laajasti: esimerkiksi vuodenkiertoon liittyvät turvallisuusviestit eri kanavissa ovat yleisiä. Turvallisuusviestiä sisällytetään myös niin onnettomuusutisointiin kuin muuhun ulkoiseen viestintään: turvallisuuden edistäminen nähdään laitoksen tärkeimmäksi tehtäväksi ja sitä tuodaan myös viestinnässä esiin lähes aina kun mahdollista. Yleinen on myös näkemys, että lopulta kaikki laitoksen näkyminen ulospäin on turvallisuusviestintää: jokainen alan toimija viestii jokaisella teollaan, sanallaan ja ilmeellään aina myös turvallisuudesta. Pelastuslaitosten muuta ulkoista yhteisöviestintää tehdään esimerkiksi verkkosivujen, mediakontaktien, sosiaalisen median päivitysten, sähköpostien, puheluiden ja kokousten sekä arkisten kansalais- ja sidosryhmäkohtaamisten välityksellä. Tärkeimpiä sidosryhmiään laitokset muistavat esimerkiksi liikelahjoilla, ja erilaista turvallisuusteemaan liittyvää jakotavaraa on käytössä runsaasti. Myös oppaat, esitteet ja graafinen ilme ovat useimmilla laitoksilla osa organisaation ulkoista kokonaisviestintää.

Pelastuslaitoksilla suunnitellaan myös uusien keinojen ja kanavien käyttöönottoa ulkoiseen viestintään. Vuorovaikutteisuuden lisääminen kiinnostaa erityisesti turvallisuusviestinnässä ja omasta toiminnasta kertomisessa, mutta lisäksi se kiinnostaa haastateltuja yhä enenevässä määrin myös onnettomuusviestinnässä. Etenkin vaaratiedottamiseen kaivataisiin uusia, digitalisaatiota hyödyntäviä ja paremman kohdentamisen sekä vuorovaikutuksen mahdollistavia välineitä. Myös yleisen kansalaiskeskustelun suuntaan toivottaisiin mentävän entistä vahvemmin: esimerkiksi chat-palvelut, päivystävät puhelimet ja erilaiset kansalaisia dialogiin sosiaalisessa mediassa houkuttelevat keinot kiinnostavat. Myös mobiilipelit nähdään potentiaalisiksi viestinnän keinoiksi: erityisesti pelillistämistä haluttaisiin hyödyntää lapsille ja nuorille suunnatun turvallisuusviestinnän tehostamisessa.

Myös ulkoiseen viestintään liittyviä ohjeistuksia, suunnitelmia, keinoja ja kanavia on laadittu ja otettu eri tavoin käyttöön eri puolilla Suomea. Osa laitoksista on laatinut erillisen viestintästrategian tai yleisen viestintäohjeen, mutta suurimmalla osalla viestinnän asiakirjat ovat pääosin yksittäisiä ohjeita esimerkiksi onnettomuustiedottamiseen tai viestintään sosiaalisessa mediassa. Vuosisuunnitelmia on laadittu etenkin turvallisuusviestinnän osalta; sen sijaan yleisiä viestinnän vuosikelloja on käytössä harvemmillä. Erillinen kriisiviestintäsuunnitelma tai -ohje on käytössä 12 laitoksella. Lisäksi osa vastaajista kertoo laitoksilla hyödynnettävän kumppanuusverkostossa vuonna 2015 työstettyä Pelastuslaitosten viestintäopasta (13 mainintaa), valtakunnallista vaaratiedoteopasta (21 mainintaa) ja/tai isäntäorganisaatioiden viestintäsuunnitelmia ja -ohjeita (yksittäisiä mainintoja). Käytössä olevat ulkoisen viestinnän suunnitelmat, ohjeistukset ja muut materiaalit on esitelty kuvassa 2.



Kuvio 2. Ulkoisen viestinnän suunnitelmat, ohjeet ja muut asiakirjat pelastuslaitoksilla.

7.3 Koetut viestinnän nykytilan vahvuudet ja heikkoudet sekä toimintaympäristön haasteet ja mahdollisuudet

Viestinnän nykytilan vahvuuksina mainitaan vahva arvopohja, kehittämismyönteisyys sekä laajat ja toimivat yhteistyöverkostot. Lisäksi ammattitaitoinen henkilöstö sekä alan sisäinen yhteistyö esimerkiksi kumppanuusverkostossa nähdään vahvuuksiksi, joista halutaan pitää kiinni ja joita halutaan edelleen kehittää. Ala koetaan koulutusmyönteiseksi, minkä lisäksi esimerkiksi sopimuspalokuntatoiminta ja vapaaehtoistoiminnan vahva perinne sekä niin kansalaisten, sidosryhmien kuin median luottamus alan toimijoita kohtaan nousevat usein esiin alan vahvuuksista puhuttaessa.

Viestinnän nykytilan heikkouksiksi nähdään muun muassa tietynlainen *pysähtyneisyyden* tila, turvallisuusteeman *mediaseksittömyys* alan näyttäytyminen julkisuudessa turhan kaapeana, vähäinen näkyvyys yhteiskunnallisessa turvallisuuskeskustelussa sekä *tuudittautuminen* hyvään maineeseen ja siitä johtuva ajoittainen laiskuuskin ulkoisessa viestinnässä. Lisäksi niukat resurssit, viestintään kohdistuvat asenteet sekä laitosten viestintäosaaminen puhuttavat monia. Myös tasapainoilu alueiden tarpeiden sekä valtakunnallisen yhdenmukaisuuden välillä koetaan välillä kehittämisen jarruksi. Alan sisäiset uudistukset sekä toimintaympäristössä vaikuttavat muutokset ja niihin liittyvä valmistelu- ja työryhmätyö vievät aikaa paitsi perustyöltä myös muulta kehittämiseltä, minkä lisäksi viestinnän mittaamisen, arvioinnin ja kehittämisen koetaan olevan puutteellista.

Toimintaympäristön jatkuvan muutoksen sekä nykyisen viestintämaailman nähdään haastavan pelastuslaitoksia monin tavoin. Vallitsevista megatrendeistä viestintää haastaviksi suurimmiksi muutoksiksi nähdään erityisesti yhteiskunnan polarisaatio ja väestön ikärakenteeseen ja muuttoliikkeisiin liittyvät muutokset sekä uudet teknologiat ja niiden mukanaan tuomat osaamisvaateet ja mahdolliset turvallisuusriskit. Myös ääriilikkeet, väkivalta ja rikollisuus, lainsäädännön muutokset ja rajoitukset sekä rakentamiseen ja ilmastoon liittyvät ääri-ilmiöt puhuttavat pelastustoimen asiantuntijoita. Erityisen vahvasti haastatteluisissa nousevat esiin digitalisaatio sekä muutokset sosiaalisissa suhteissa ja väestössä, mutta myös monet muut poliittiset, taloudelliset, lakeihin sekä luontoon ja ympäristöön liittyvät muutokset puhuttavat. Laitosten arkiviestinnässä viestinnän tekijät ja vastuuhenkilöt pohivat paitsi sosiaalisen median mukanaan tuomia haasteita ja viestinnän nopeutta, myös perinteisen median uudenlaisia toimintatapoja sekä lainsäädäntöön ja viranomaisten väliseen tiedonvaihtoon liittyviä kysymyksiä. Lisäksi haasteita aiheuttavat resurssit ja laitosten tämänhetkinen viestinnän sisältö- ja välineosaaminen sekä uskallus ja asenteet.

Paitsi haasteita, toimintaympäristön muutokset tuovat pelastuslaitosten viestintään myös mahdollisuuksia. Esimerkiksi teknologian kehittymiseen ja uusien välineiden käyttöönottoon suhtaudutaan pääsääntöisesti avoimin mielin, ja esimerkiksi tulossa olevat yhteiskunnan rakenteelliset uudistukset toivotetaan tervetulleiksi. Viestinnän kehittämiseen liittyvinä mahdollisuuksina korostuvat dialogin lisääntyminen yhteiskunnassa sekä koko henkilöstön (ml. sopimushenkilöstö) osaamispotentialin saaminen vahvasti mukaan laitoksen viestintään. Kiinnostavia mahdollisuuksia tarjoavat lisäksi digitalisaatio, alan sisäinen yhteistyö sekä verkostoituminen eri tahojen kanssa viestinnän toteuttamisessa ja kehittämisessä.

7.4 Pelastuslaitoksilta esiin nousseita viestinnän kehittämisajatuksia

Pelastustoimi kehittää toimintatapojaan jatkuvasti, ja myös viestintää halutaan kehittää. Viestintään kaivattaisiin suunnitelmallisuutta, ammattimaisuutta ja jonkinasteista yhdenmukaisuutta, mutta toisaalta tietty vapaus halutaan edelleen säilyttää alueiden käytännön viestintätyössä. Monet peräänkuuluttavat yhteistyön vahvistamista ja entistä tiiviimpää verkostoitumista paitsi alan sisällä, myös sen ulkopuolelle. Viestinnän sävyyn ja sisältöihin kaivataan puhuttelevuutta, helppoa lähestyttävyyttä, ajanmukaisuutta ja erottuvuutta, vaikka tietty neutraalius viranomaisviestinnässä katsotaankin edelleen tärkeäksi. Yleisesti kaivataan yhä vahvempaa dialogia, aktiivisuutta ja avoimuutta viestintään, uusien kanavien ja keinojen rohkeaa kokeilemistä sekä vahvempaa näkymistä yhteiskunnallisessa keskustelussa. Yhteiskunnallisia kannanottoja toivottaisiin linjattavan valtakunnallisesti, vaikka käytännön toteutus hoidettaisiinkin alueilta. Turvallisuusviestiä toivottaisiin

integroitavan yhä vahvemmin esimerkiksi onnettomuusviestintään, minkä lisäksi palontutkinnan tuloksia toivottaisiin hyödynnettävän laajemmin myös turvallisuusviestinnän materiaalina. Tässä nähdään tarvittavan sekä laitosten sisäisen että valtakunnallisen yhteistyön vahvistamista, ohjeita ja materiaaleja sekä systemaattista seuranta ja sen pohjalta tapahtuvaa yhteistä kehittämistä.

Viestinnän mittaaminen ja arviointi nousevat kehittämiskohteiksi lähes jokaisessa haastattelussa, ja näiden tueksi toivotaankin sekä työkaluja että koulutusta. Lisäksi haluttaisiin panostaa erityisesti kriisiviestintään ja varautumiseen liittyvään viestintään, joihin kaivataan niin ikään jatkuvaa ja ajassa päivittyvää lisäkoulutusta. Ylipäätään monipuolinen ja ajassa elävä viestinnän täydennyskoulutus nähdään tärkeäksi, ja siihen toivottaisiin vahvempaa valtakunnallista koordinoitua ja säännöllistä toteutusta.

Suuri osa esiin nousseista viestinnän kehittämissuosituksista liittyy niin alan sisäisen kuin ulkoisen yhteistyön tiivistämiseen, päällekkäisen työn välttämiseen sekä yhteisen kehittämisen, kouluttautumisen ja keskustelun vahvistamiseen. Yhteistyö koetaan yhdeksi alan nykyisistäkin vahvuuksista, mutta sitä haluttaisiin kehittää edelleen. Samalla yhteistyöhön haastetaan mukaan niin valtionhallintoa, mediaa, alan tutkimus- ja oppilaitoksia, järjestöjä, yhteistyöyrityksiä ja -yhteisöjä kuin muita turvallisuusviranomaisia.

LIITTEET

Liite 1 Pelastusviranomaisen viestintää säätelevää lainsäädäntöä

Pelastusviranomaisten viestintää sääteleviä lakeja ja asetuksia ovat pelastuslain ja perustuslain lisäksi mm. seuraavat:

- hallintolaki (434/2003)
- kuntalaki (410/2015)
- laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999)
- yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)
- laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)
- henkilötietolaki (523/1999)
- kielilaki (423/2003)
- saamen kielilaki (1086/2003)
- viittomakielilaki (359/2015)
- tekijänoikeuslaki (404/1961)
- laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä (460/2003)
- valtioneuvoston asetus tietoturvallisuudesta valtionhallinnossa (681/2010)
- tietoyhteiskuntakaari (917/2014)
- laki yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa (1233/2013)
- laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)
- valmiuslaki (1552/2011)
- puolustustilalaki (1083/1991)
- laki vaaratiedotteesta (466/2012)
- laki Yleisradio Oy:stä (1380/1993)
- tartuntatautilaki (583/1986)
- turvallisuustutkintalaki (525/2011)
- hätäkeskuslaki (692/2010)
- terveydenhuoltolaki (136/2019)
- henkilötietolaki (523/1999)
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista eli potilaslaki (785/1992)

LÄHTEET

Harinen, Aino. 2018. Kyllä me täällä sitä tiedottajaa kaivattaisiin. Pelastuslaitosten ulkoisen viestinnän tila ja näkemyksiä sen roolista tulevaisuuden pelastustoimessa. Pelastuslaitosten viestintäkäytännöt -hankkeen loppuraportti. Pelastusopiston julkaisuja, B-sarja: Tutkimusraportit. 2/2018. Kuopio: Pelastusopisto.

KUULEMISET

Taisto Hakala, viestintäpäällikkö, Helsingin pelastuslaitos

Marko Luotonen, viestintäpäällikkö, Poliisihallitus

Virpi Kankaanpää, verkkoviestintäpäällikkö, STM



Sisäministeriö
Inrikesministeriet

Sisäministeriö PL 26, 00023 Valtioneuvosto
Inrikesministeriet PB 26, 00023 Statsrådet

www.intermin.fi