



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

Niko Tykkyläinen

Poliisin sosiaalisen median viestinnän eteneminen puukotusiskujen jälkeen

Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö
Organisaatioiden viestinnän pro gradu -tutkielma
Viestinnän monialainen maisteriohjelma

Vaasa 2021

VAASAN YLIOPISTO**Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö**

Tekijä:	Niko Tykkyläinen		
Tutkielman nimi:	Poliisin sosiaalisen median viestinnän eteneminen puukotusiskujen jälkeen		
Tutkinto:	Filosofian maisteri		
Oppiaine:	Viestinnän monialainen maisteriohjelma		
Opintosuunta:	Organisaatioviestintä		
Työn ohjaaja:	Merja Koskela		
Valmistumisvuosi:	2021	Sivumäärä:	80

TIIVISTELMÄ:

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten länsimaisen poliisin kriisiviestintä on edennyt julkisen paikan puukotusiskujen jälkeen. Julkisen paikan väkivallanteot ovat olleet mediassa esillä viime vuosina myös Suomessa tapahtuneiden Turun iskun 2017 ja Kuopion iskun 2019 vuoksi. Poliisilla on kriisiviestinnällään mahdollisuus vaikuttaa paitsi omaan maineeseensa, myös iskuista aiheutuvaan julkiseen diskurssiin.

Tutkimus aloitettiin kartoittamalla, mitkä tekijät ovat ohjanneet poliisin kriisiviestintää. Kartoituksen aineistona toimivat Suomen, Ruotsin, Iso-Britannian, Australian ja Yhdysvaltojen poliisin kriisiviestintää ohjaavat dokumentit ja käsikirjat. Ohjeistuksista etsittiin poliisin käytännön viestintään vaikuttavia tekijöitä vertailemalla sekä erittelemällä ohjeistusten sisältöä. Tämän perusteella tehtiin yhteenveto kunkin ohjeistuksen vahvimmista teemoista.

Tutkimuksen empiirisessä osassa käytettiin aineistona poliisin omilla verkkosivuillaan, Twitterissä sekä tiedotustilaisuuksissaan julkaisemia tiedotteita julkisen paikan puukotusiskujen jälkeen. Tutkimuksessa oli mukana yhteensä 19 iskuja, jotka olivat kaikki tapahtuneet edellä mainituissa viidessä maassa vuosien 2015 ja 2019 välillä. Materiaalin tarkastelussa käytettiin apuvälineenä ensisijaisesti organisaation kriisiviestinnän analysointiin sopivaa kriisiviestinnän tulokorttia sekä poliisin kriisiviestintäkäyttöön sopivaa stealing thunder -kriisiviestintästrategiaa. Poliisin käytännön viestintä purettiin erilaisiin avaintietoihin, joiden pohjalta kunkin iskun viestinnästä luotiin kokonaiskuva. Näitä kokonaiskuvia vertailtiin tutkimuksen kartoittavan vaiheen tuloksiin.

Tutkimuksessa selvisi, että poliisi tiedotti aktiivisemmin, mikäli iskun uhrimäärä oli suuri. Viestinnän ohjaus näkyi vahvasti myös poliisin käytännön viestinnässä, sillä kriisiviestintäohjeistus vaikutti poliisin kriisiviestinnän etenemiseen vahvemmin kuin esimerkiksi aika tai tapahtumapaikka. Kaikkien iskujen jälkeistä käytännön kriisiviestintää yhdistivät muutamat asiat, kuten iskusta varoittaminen ensitoimena, tiedotustilaisuuden järjestäminen medialle 24 tunnin sisällä tapahtuneesta, sekä pyrkimys informoida yleisöään proaktiivisesti. Tutkimuksessa tarkasteltiin myös sitä, vaikuttaako epäillyn etninen tausta tai ulkomaalaisuus poliisin viestinnän luonteeseen. Pienen otoskoon vuoksi pitäviin johtopäätöksiin tästä asiasta ei kuitenkaan päästy.

Tutkimuksen perusteella voidaan tehdä havainto, että keskusjohtoisten poliisiorganisaatioiden viestintä on yhtenäisempää myös kenttätasolla. Keskusjohtoisten Suomen, Ruotsin ja Iso-Britannian poliisilaitosten viestintä oli yhtenäistä samassa maassa tapahtuneiden eri iskujen välillä, siinä missä itsenäisemmin toimivien yhdysvaltalaisen poliisilaitosten viestintä oli epäyhtenäistä lähes kaikkien tutkimuksessa mukana olleiden iskujen välillä.

AVAINSANAT: kriisiviestintä, poliisi, poliisin viestintä, sosiaalinen media, stealing thunder, terrori-iskut

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Tavoite	8
1.2	Aineisto	10
1.3	Menetelmä	14
2	Kriisiviestintä organisaatioissa	16
2.1	Kriisin johtaminen ja kriisinhallinta	16
2.2	Kriisiviestintä poliisin näkökulmasta	18
2.3	Kriisiviestintäteoriat	19
2.3.1	Tilanteinen kriisiviestintäteoria	20
2.3.2	Organisaatioiden kehittymisteoria	21
2.4	Kriisiviestinnän mallit	22
2.4.1	Kriisiviestinnän tulokortti	22
2.4.2	Stealing thunder	24
3	Poliisin viestintä	26
3.1	Poliisi viestivänä organisaationa	27
3.2	Poliisin viestintäkanavat sosiaalisessa mediassa	31
3.2.1	Poliisi Twitterissä	33
3.2.2	Poliisi verkkosivuillaan	35
3.3	Ulkomaalaistaustaisuus ja poliisin viestintä	36
4	Poliisin kriisiviestintästrategioiden ohjaus	38
4.1	Viestinnälliset tavoitteet kriisitilanteissa	39
4.2	Viestinnän kanavat kriisitilanteissa	41
4.3	Vastuuhenkilöt ja viestinnän eteneminen kriisitilanteissa	43
4.4	Yleisön tietoihin reagointi	46
4.5	Yhteenveto	47
5	Poliisin kriisiviestinnän eteneminen	50
5.1	Stealing thunder -kriisiviestintästrategian toteuttaminen	51

5.1.1	Ensitiedotteen julkaiseminen	51
5.1.2	Epäillyn taustan paljastaminen	54
5.2	Viestintätehtävien toteuttaminen	58
5.2.1	Varoitusvaihe	59
5.2.2	Kriisivaihe	65
6	Päätäntö	70
	Lähteet	74
	Liitteet	79

Kuviot

Kuva 1. Esimerkkikuva poliisin kriisiviestinnän ohjeistuksesta.	11
Kuva 2. Esimerkkikuva poliisin kriisiviestinnästä.	13
Kuva 3. Ensitiedotteiksi katsottua poliisin kriisiviestintää.	52
Kuva 4. Epäillyn profiilin paljastamiseksi katsottua poliisin kriisiviestintää.	55
Kuva 5. Ohjeiden antamiseksi yleisölle katsottua poliisin kriisiviestintää.	59
Kuva 6. Tiedotustilaisuudeksi katsottua poliisin kriisiviestintää.	62
Kuva 7. Lisävahinkojen estämiseksi katsottua poliisin kriisiviestintää.	65
Kuva 8. Psykologisen toipumisen auttamiseksi katsottua poliisin kriisiviestintää.	66
Kuva 9. Mediahenkilön nimeämiseksi katsottua poliisin kriisiviestintää.	67

Kuviot

Kuvio 1. Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän prosessi.	30
Kuvio 2. Suomen poliisin toimintakaavio tehostetun viestinnän tilanteessa.	44

Taulukot

Taulukko 1. Kriisinhallinnan vaiheet.	17
Taulukko 2. Kriisinhallinnan vaiheet kriisin aikana.	24
Taulukko 3. Suomen poliisin yksiköt ja niiden alaiset Twitter-kanavat.	28
Taulukko 4. Tutkimusaineistona toimivat poliisilaitosten verkkosivut.	35
Taulukko 5. Poliisin viestinnälliset ohjeistukset kriisitilanteissa.	48
Taulukko 6. Aikaväli epäillyn kiinniotosta ensimmäiseen tiedotteeseen.	53
Taulukko 7. Aikaväli epäillyn kiinniotosta epäillyn profiilin paljastamiseen.	57
Taulukko 8. Aikaväli epäillyn kiinniotosta ohjeiden antamiseen yleisölle.	61
Taulukko 9. Aikaväli epäillyn kiinniotosta ensimmäiseen tiedotustilaisuuteen.	63
Taulukko 10. Kriisivaiheen viestintätehtävien toteuttaminen.	68

1 Johdanto

Erilaiset julkisella paikalla tehdyt väkivaltaiset iskut ovat viime vuosina olleet mediassa näkyvämmiin esillä kuin kenties koskaan ennen. On väkivaltaisen iskun tekotapa mikä hyvänsä, järkyttää se aina. On tavallista, että yleisöä järkyttävät iskut sytyttävät liekin myös julkisen keskustelun. Useimmiten yleisön kiinnostus on huipussaan ja uutisjano kovimmillaan silloin, kun ensimmäiset uutiset tapahtumapaikalta tulevat julki. Silloin epäätöisyys on vielä vallalla ja avoinna on monta kysymystä. Mitä on tapahtunut, ja onko tilanne vielä käynnissä? Miksi isku on tapahtunut, ja kuka sen on tehnyt? Onko kyse kenties terrorismista?

Siksi väkivaltaisten iskujen vanavedessä paikalle saapuvat pian mediat, jotka alkavat raportoida tapahtuneesta kovalla kiireellä. Toimittajat ovat silloin vaikeassa välikädessä. Jos heidän uutisointinsa on liian hidasta, ehtii toinen media viedä lukijat uutisoidessaan nopeammin. Vaikka vastuullisuus ja tietojen paikkaansa pitävyys on medioille tärkeää, ajaa kiire joskus niiden ohitse prioriteettitilistalla. Erityisesti ensimmäisen tiedon julkaiseminen saattaa usein tapahtua jopa tiedon paikkansapitävyyden varmistamisen kustannuksella (Kuutti, 2015, s. 10).

Toimittajat nojautuvatkin väkivallanteoista raportoidessa mieluummin viranomaislähteisiin, koska niiden julkaisemat tiedot ovat virallisia. Useimmiten tämä viranomainen on poliisi, joka on yleensä ensimmäinen ja ainut viranomainen tiedottamassa julkisen paikan väkivaltaisista iskuista (Kuutti, 2015, s. 90). Ainoana viranomaisena poliisi pystyy vaikuttamaan iskujen ympärille käynnistyvään diskurssiin erityisesti heti iskua seuraavien 24 tunnin aikana (Pintér, 2017, s. 108). Siksi poliisin viestinnän onnistuminen on erityisen tärkeää heti julkisten paikkojen väkivaltaisten iskujen jälkeen.

Väkivaltaisista iskuista aiheutuva julkinen keskustelu on yhteiskunnallisten merkittävää paitsi hetkellisesti ja paikallisesti, niin myös pidemmällä aikavälillä ja valtakunnallisesti. Tästä huolimatta keskustelu väkivaltaisten iskujen ympärillä on usein tunnepohjaista (Haasio, 2018, s. 18) ja linkittyy helposti laajempaan, politisoituneeseen diskurssiin

muun muassa uskonnosta, maahanmuutosta ja terrorismista. Tämän tunneperäisyyden vuoksi iskujen jälkeiset hetket muokkautuvat helposti otolliseksi propagandamullaksi esimerkiksi salaliittoteoreetikoille ja vale uutisten levittäjille (Pintér, 2017, s. 108).

Suomessa on viime vuosina tapahtunut kaksi merkittävää julkisen paikan väkivaltaista iskuja, Turussa vuonna 2017 sekä Kuopiossa vuonna 2019. Molemmat iskut olivat puukotuksia. Suomen poliisi sai Turun iskuun liittyvästä viestinnästään jonkin verran kritiikkiä. Haasio (2018) on tutkinut yleisön Turun iskuun liittyen kokemia tiedontarpeita Ylen nettisivuilla ja havainnut, että peräti 40% siitä aiheutuneen keskustelun puheenvuoroista kohdistui poliisiin ja Yleisradion kaltaisiin auktoriteetteihin. Nämä tiedontarpeet ovat suurimmaksi osaksi kriittisiä, auktoriteettivastaisia ja tunnelatautuneita (Haasio, 2018, s. 18). Tätä auktoriteettivastaisuutta herätti erityisesti se, että tekijän ulkomaalaistaustaisuutta ei välittömästi iskun jälkeen vahvistettu, vaikka siitä liittyi muualla sosiaalisessa mediassa voimakkaita huhuja (s. 22, 28).

Tutkimusaineistoni alustavassa tarkastelussa tein samansuuntaisia havaintoja kuin mitä Haasio (2018) oli tehnyt Turun puukotusiskua ja Pintér (2017) Budapestin pommi-iskua koskeneista diskursseista. Julkisen paikan iskut olivat herättäneet kritiikkiä paikallisen poliisin ja muiden auktoriteettien viestintää kohtaan muuallakin kuin Suomessa ja Unkarissa. Erityisesti Iso-Britanniassa poliisiin näytti kohdistuneen voimakasta sosiaalisen median kritiikkiä paikallisten terrori-iskujen ja muiden julkisten väkivaltaisten tekojen jälkimainingeissa. Merkittävä osa yleisöstä koki, että poliisi pimitti tekijöiden taustoja tarkoituksella. Tämä ilmiö oli nähtävissä keskustelun sävystä erityisesti silloin, kun yleisö uskoi tekijän olevan muslimitaustainen.

1.1 Tavoite

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, miten länsimaisen poliisin ulkoinen kriisiviestintä etenee julkisen paikan puukotusiskujen jälkeen. Tavoitetta varten asetetaan kolme tutkimuskysymystä.

1. Miten poliisin kriisiviestintää ohjeistetaan tutkimukseen valituissa länsimaissa?
2. Millaisia kriisiviestintämallien tunnusmerkkejä poliisin kriisiviestinnästä nousee esiin julkisen paikan puukotusiskujen jälkeen?
3. Millä tavalla epäilyllyn tausta on vaikuttanut poliisin viestinnän luonteeseen julkisen paikan puukotusiskujen yhteydessä?

Näiden kysymysten avulla selvitän, millaiset tekijät vaikuttavat länsimaisen poliisin kriisiviestinnän etenemiseen julkisen paikan väkivallanteiden jälkimainingeissa. Tutkimuskysymykseen yksi vastaamisen vaaditaan eri maiden poliisien kriisiviestinnän ohjeistusten tarkastelua ja analysointia. Näin tutkimukselleni luodaan pohja, jolta voidaan myöhemmin tarkastella niitä tutkimuskysymyksiin kaksi ja kolme vastaavia havaintoja, jotka syntyvät tutkimuksen myöhemmässä, empiirisessä vaiheessa.

Ulmer ja muut (2018, s. 5) määrittävät kriisin olevan uhkaava tilanne, joka syntyy yllättäen ja johon on lyhyt reaktioaika. Poliisin näkökulmasta tarkasteltuna julkisen paikan väkivallanteet, kuten terrori-iskut, ovat klassinen esimerkki sellaisesta kriisistä, jonka on aiheuttanut joku ulkopuolinen henkilö tahallisesti (s. 9). Siksi poliisin ulkoista viestintää heti julkisen paikan väkivallanteiden jälkeen voidaan tarkastella organisaation kriisiviestintänä.

Ennestään poliisin konkreettista kriisiviestintää on tutkittu jokseenkin vähän. Konkreettinen viestintä on toiminut aineistona vain muutamissa tapaustutkimuksissa. Fowler (2017) on analysoinut Columbian ostoskeskuksen ammuskeluun liittyvää Twitter-viestintää, jota oli toteuttamassa paikallinen Howard Countyn poliisi, ja Pintér (2017) on tutkinut vuoden 2016 Budapestin räjähdysiin liittyvää Unkarin poliisin Twitter-

kriisiviestintää. Myös Lamberti (2016) sekä Runonen vuoden 2019 pro gradussaan ovat tutkineet poliisin kriisiviestintää laajemmasta näkökulmasta, mutta näissä tutkimuksissa aineistona on puolestaan toiminut haastattelututkimus eikä käytännön tason aineisto.

Fowlerin (2017, s. 719) tutkimuksessa poliisin väkivaltaisen iskun jälkeisen kriisiviestinnän on todettu koostuneen 64-prosenttisesti tiedottamisesta sekä informaation jakamisesta. Tällöin poliisin sosiaalisen median kriisiviestinnän luonne on siis ollut varsin infor-moivaa. Samassa tutkimuksessa (s. 725) käytetään *stealing thunderia* esimerkkinä poliisin tehokkaasta sosiaalisen median kriisiviestintästrategiasta. Stealing thunder on organisaatioille suunnattu proaktiivinen kriisiviestintästrategia, jonka perusideana on, että organisaatio julkistaa uutisarvoiset tiedot itse ensimmäisenä (Arpan & Roskos-Ewoldsen, 2005: s. 425), ja jonka toteuttaminen soveltuu erityisen hyvin moderniin digiaikaan (Lee, 2020, s. 804). Stealing thunderiin pureudutaan tarkemmin luvussa kolme.

Sen sijaan organisaatioiden kriisiviestintää yleisemmällä tasolla on tutkittu ennestään varsin laajasti. Tutkimuksessani suuressa osassa oleva *kriisiviestinnän tulokortti* on Jyväskylän yliopiston koordinoimassa hankkeessa kehitetty työkalu organisaatioiden viestinnän suunnitteluun, kehittämiseen ja arvioimiseen (Vos, Lund, Reich & Harro-Loit, 2011, s. 15). Tulokortti on tarkoitettu erityisesti viranomaiskäyttöön, joten se soveltuu poliisin viestinnän tutkimukseen hyvin. Myös kriisiviestinnän tulokorttiin perehdytään tarkemmin luvussa kolme.

Oman tieteellisen mielenkiintoni tämän aiheen tutkimista kohtaan herättivät johdannossa kuvailtu poliisin viestinnän riippumattomuuden kyseenalaistaminen sekä edellä mainittu, poliisin konkreettisen viestinnän tutkimiseen liittynyt ilmeinen tutkimusaukko. Poliisin kriisiviestintää käytännön tilanteissa on tutkittu yllättävän vähän ottaen huomioon, miten suuret mahdollisuudet poliisin kriisiviestinnällä on vaikuttaa iskujen ympärillä käytävään julkiseen keskusteluun. Aiheen syvempi tutkiminen olisi kuitenkin tärkeää, koska järjestystä ylläpitävän valtiovallan organisaation riippumattomuus on yksi länsimaisten yhteiskuntien tärkeimpiä tukipilareita.

1.2 Aineisto

Tutkimukseni kartoittavan osuuden aineistona toimivat Suomen, Ruotsin, Iso-Britannian, Australian ja Yhdysvaltojen poliisien sosiaalisen median kriisiviestintää ohjeistavat dokumentit. Empiirisen osuuden aineistona toimii samoissa maissa vuosien 2015 ja 2019 välillä tapahtuneiden julkisen paikan puukotusiskujen jälkeinen kriisiviestintä. Tutkimuksen ala on rajattu näihin viiteen maahan kielisyydestä, ja siinä keskitytään ainoastaan poliisin ulkoisen viestinnän tutkimiseen. Poliisin iskuihin liittyvän sisäisen viestinnän tutkiminen ei tämän tutkimuksen raameissa ollut mahdollista.

Kaikki tutkimuksessani aineistona toimivat poliisin kriisiviestinnän ohjeistukset on kerätty marraskuussa 2020. Suomessa tapahtui iskuja kahden poliisilaitoksen vastuualueella, mutta molempien poliisin kriisiviestintää ohjaa Poliisihallituksen (2020) käsikirja, kun taas Ruotsin molempien iskujen poliisilaitosten sosiaalisen median viestintää ohjasi Rikspolisstyrelsenin (2009) dokumentti. Lontoon Metropolitan Policen (2018) ja Manchesterissa Greater Manchester Policen (2014) dokumentit ohjasivat Iso-Britannian poliisin toimintaa kaikissa kuudessa Iso-Britanniassa tapahtuneessa iskussa. Australiassa kaksi iskuja tapahtui New South Walesin osavaltiopoliisin alueella, ja sen toimintaa sosiaalisessa mediassa ohjaa NSW Police Forcen (2018) dokumentti. Yhden iskun Victorian osavaltiopoliisin viestintää ohjaava dokumentti ei ollut saatavilla.

Seuraavalla sivulla esitellään kuva Suomen poliisin viestintää ohjaavan *Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirjan* kansilehdestä ja sisällöstä (s. 1 & 16). Kuva havainnollistaa poliisin kriisiviestinnän ohjeistuksen ulkoasua ja sisältöä. Vaikka kuva onkin valittu Suomen poliisin käsikirjasta, niin se havainnollistaa myös Ruotsin, Ison-Britannian ja Australian poliisin viestintää ohjaavia dokumentteja. Kaikissa niissä kuvaillaan poliisin viestinnän periaatteita, ohjeistuksia ja strategioita sekä yleisellä tasolla että myös yksityiskohdaisemmin.

Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja



Kuva 1. Esimerkkikuva poliisin kriisiviestinnän ohjeistuksesta.

Yhdysvalloissa tutkimukseen valittuja iskuja tapahtui kuusi, viiden eri poliisilaitoksen alueella. Näiden poliisilaitosten ohjeistuksia kuvaamaan valittu teksti poikkeaa muista laadullisen tutkimuksen aineistoista. Meijerin ja Thaensin (2013) artikkeli on tieteellinen tutkimus, eikä siis poliisin viestintää suoraan ohjaava dokumentti. Tämä ratkaisu on tehty, koska Yhdysvaltojen poliisi on yksi maailman vähiten keskusjohtoisista (Whetstone ja muut, 2020). Koko maata koskevaa poliisin viestinnällistä ohjeistusta ei ole olemassaakaan, vaan jokainen kymmenistä tuhansista yhdysvaltalaisista poliisilaitoksista organisoii oman viestintänsä itse.

Yksittäisiä yhdysvaltalaisia poliisilaitoksia koskevat viestinnälliset ohjeistukset ovat harvoin julkisesti saatavilla, joten yksittäisiä poliisilaitoksia koskevia ohjeistuksia ei ollut mahdollista saada tutkimuksen aineistoksi. Meijerin ja Thaensin (2013) artikkelin pohjalta voidaan silti tehdä joitakin yleisiä johtopäätöksiä Yhdysvaltain poliisien ohjeistusten yhdistävistä teemoista. Artikkelin kuvailee kahden amerikkalaisen ja yhden kanadalaisen poliisilaitoksen viestinnän toimintamalleja, käytäntöjä ja strategioita haastattelututkimuksen pohjalta.

5 Viestinnän suunnittelu

Viestinnän tehtävänä on suunnitella ja kehittää tapoja, joilla yhteiskunta kohdataan menestyksellä ja turvallisuuksella lisäävällä tavalla. Lähtökohdaksi on vaikuttavuus. Mitä vaativampia tavoitteita viestinnälle asetetaan, sitä monipuolisempia keinoja siinä on käytettävä. Suunnitelmallisella ja ennakoivalla viestinnällä voidaan säästää haluttu vaikutus kustannustehokkaasti ja viranomaisen resursseja säästäten.

Hyvää viestintää ei voi olla ilman suunnittelua ja ennakoitua. Suunnitelmallisen viestinnän kulmakivi on kirjallinen viestintäsuunnitelma. Siinä määritetään ennakkoon keinot, resurssit, vastuut, käytettävät kanavat, ajoitus sekä seuranta ja arviointi. Samaan tapaan kuin kirjallisilla tiedotteilla kerrotaan, mitä on tehty, niin kirjallisilla viestintäsuunnitelmissa kuvataan se, mitä aiotaan tehdä.

Julkisuusasetus edellyttää viranomaisen laativan ajan tasalla olevan viestintäsuunnitelman, jossa valtionhallinnon viestintäsuositusten mukaan otetaan lisäksi huomioon sekä pitkän tähtäimen tavoitteet ja keinot niihin yltämiseksi että lyhyemmän aikavälin operatiiviset toimet.

Viestintäsuunnitelma tulee päivittää vuosittain ja se tulee ottaa käytännön työvälineeksi. Se tulee laatia myös erilaisiin suurempaan tilanteisiin ja tapahtumiin sekä laaja-alaiseen esitutkintaan. Se voi koskea myös projektia, hanketta, yksittäistä poliisiope-
raatiota tai varutumista vaativaan tilanteeseen.

Hyvää viestintää ei voi olla ilman suunnittelua ja ennakoitua.

Mitä vaativampia tavoitteita viestinnälle asetetaan, sitä monipuolisempia keinoja siinä on käytettävä.

Viestintäsuunnitelma tulee päivittää vuosittain ja se tulee ottaa käytännön työvälineeksi.

Poliisin viestinnän neukkarin kootaan esimerkiksi erillisistä viestintäsuunnitelmista, kuten:

- poliisikadon viestinnän vuosisuunnitelma
- sisäisen viestinnän suunnitelma
- poliisiopeeraation viestintäsuunnitelma
- vaativan tilanteen viestintäsuunnitelma
- laajan esitutkinnan viestintäsuunnitelma
- hankkeen viestintäsuunnitelma
- projektin viestintäsuunnitelma

Tutkimukseni empiirisen osan aineistona toimii puolestaan kaikki sellainen kriisiviestintä, jota on julkaistu Suomen, Ruotsin, Iso-Britannian, Australian ja Yhdysvaltojen poliisien Twitterissä tai niiden omilla verkkosivuilla julkisen paikan puukotusiskujen jälkeisten 24 tunnin jaksojen aikana. Tutkimuksessani käsiteltäviä puukotusiskuja on yhteensä 19 tapusta. Niiden tapahtuma-ajat ja -paikat on lueteltu liitteenä 1 olevassa taulukossa sivulla 79. Varsinaisen aineiston etsimisessä on hyödynnetty Twitterin tarkennettua hakutoimintoa (Twitter, 2021), ja poliisin omien verkkosivujen, sekä paikoitellen myös iskuista kirjoittaneiden verkkolehtien omia hakutoimintoja. Luettelo poliisilaitosten verkkosivuista on taulukossa 4 sivulla 36.

Julkisen paikan väkivallantekoja tehdään usein myös esimerkiksi tuliasein tai pommein, mutta tutkimuksessani käsitellään ainoastaan julkisen paikan puukotusiskujen jälkeistä poliisin kriisiviestintää. Viestinnälliseltä luonteeltaan puukotusiskut ovat poliisin näkökulmasta erilaisia kuin ampuma- tai pommi-iskut, jollaisista lähtevät äänet aiheuttavat yleisössä huomattavasti enemmän paniikkia. Tämän lisäksi sellaiset iskut, jotka on tehty yksityisellä paikalla tai joissa uhreja on syntynyt vähemmän kuin kaksi, on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle. Rajaus on tehty, koska yksityisellä paikalla ja vähemmän uhreja vaativat iskut ovat huomattavasti vähemmän julkisia kuin julkisen paikan massapuukotukset.

Kaikki tutkimuksessani käsiteltävät iskut on tehty vuosien 2015 ja 2019 välillä. Vain viisi vuotta käsittävään ajalliseen rajaukseen on päädytty, koska sosiaalisen median luonne ja käyttöasteet ovat olleet muutoksessa läpi 2010-luvun. Esimerkiksi Yhdysvalloissa jotkut poliisilaitokset ottivat sosiaalisen median aktiiviseen käyttöön jo 2000-luvulla, mutta keskimääräinen poliisilaitos ylipäätään alkoi viestiä sosiaalisessa mediassa vasta vuonna 2012 (Kim, Oglesby-Neal & Mohr, 2017).

Tutkimuksessani ei siis käsitellä ennen vuotta 2015 tehtyjä iskuja, koska silloin riski siitä, että paikallinen poliisi ei olisi käyttänyt sosiaalista mediaa vielä ollenkaan, olisi suurempi.

Sen lisäksi aineistosta on rajattu pois ne puukotusiskut, joita ei tehty julkisella paikalla tai joissa tekijää ei saatu heti kiinni. Nämä kaikki rajaukset on tehty, jotta tutkimuksessani käsiteltävät kriisitilanteet ovat viestinnälliseltä luonteeltaan mahdollisimman tasalaatuisia.

Kaikki tutkimukseeni liittyvien iskujen tekemisestä epäillyt ja tuomitut henkilöt ovat miehiä, ja heidät kaikki saatiin kiinni tai he menehtyivät heti iskujen jälkeisten tuntien aikana. Kaikista iskuista määrällisesti eniten uhreja vaativat traagiset Lontoon iskut 3.6.2017, jonka 59 loukkaantuneesta uhrista menehtyi yksitoista. Yhteensä neljässä iskussa kaikki puukotuksien uhrin selviytyivät elossa.

Tutkimuksen empiirisen osan aineisto on rajattu viestintään, jota poliisi on julkaissut omalla Twitter-kanavallaan ja verkkosivuillaan, sekä iskujen tiimoilta järjestettyihin poliisin tiedotustilaisuuksiin. Aineisto on rajattu näin, koska havaitsin sen alustavan tarkastelun aikana, että poliisin kriisiviestintä ja tiedotus Suomessa ja Iso-Britanniassa tehtyjen puukotusiskujen jälkeen on painottunut erityisesti näihin kahteen kanavaan ja tiedotustilaisuuksiin. Kuvassa 2 esitellään empiiristä aineistoa havainnollistavana esimerkkinä Lounais-Suomen poliisin Twitter-kriisiviestintää Turun iskun jälkeen 18.8.2017.



Turun keskustassa puukotettu useita henkilöitä. Ihmisiä pyydetään välttämään kaupungin keskustaa.

4.37 ip. · 18. elok. 2017 · Twitter for iPad

679 uudelleentwiittausta 44 Twiitin lainaukset 148 tykkäystä

Kuva 2. Esimerkkikuva poliisin kriisiviestinnästä.

Poliisi hallinnoi omia verkkosivujaan yleensä itse, joten kriisitiedotukseen ne ovat luonnollinen alusta. Twitter taas sopii erityisen hyvin nopeaan, epäsuoraan viestintään (Eriksson & Olsson 2016, s. 205), joten kaikista suosituimmista sosiaalisen median kanavista

Twitter sopii poliisin ulkoiseen kriisiviestintään kenties parhaiten. Yleensä kriisin varoitusvaiheen jo laannuttua järjestetään iskujen tiimoilta tiedotustilaisuus, jossa puolestaan vastataan erityisesti median kysymyksiin usein laajemmin ja organisoiduimmin kuin välittömästi iskun jälkeen.

Tutkimukseni tulosten tulkinnassa on huomioitava myös, että aineisto on täytynyt rajoittaa niihin kriisiviestintäohjeistuksiin, jotka ovat internetissä julkisesti saatavilla. Niiden ajankohtaisuus ja laajuus ovat molemmat kyseenalaistettavissa. Esimerkiksi Ruotsin poliisin verkossa saatavilla oleva viestinnällinen ohjeistus oli tapahtumahetkillä yli viisi vuotta vanhaa, ja Lontoon sekä Manchesterin poliisin verkossa olevat viestinnälliset ohjeistukset on suunnattu poliisin itsensä lisäksi myös median käyttöön. Vaikka nämä julkisessa levityksessä olevat dokumentit lopulta korreloivatkin käytännön viestinnän kanssa, ovat ne silti todennäköisesti vain pintaraapaisu siitä materiaalista, jonka pohjalta niiden viestintää rakennetaan poliisiorganisaatioiden sisällä.

1.3 Menetelmä

Tutkimukseni kartoittava osuus (luku 4) aloitetaan tutkimalla viiden eri länsimaan poliisien kriisiviestintää ohjaavia käsikirjoja ja dokumentteja. Sitten ohjeistuksia vertaillaan keskenään ja niistä etsitään tekijöitä ja teemoja, jotka voisivat vaikuttaa poliisin toimintaan niissä käytännön kriisiviestintätilanteissa, joita julkisen paikan puukotusiskut poliisille aiheuttavat. Ohjeistuksien perusteella päästään lopulta tekemään huomioita siitä, miten ja miksi poliisin viestintä päättyy tekemään nopeatempoisissa kriisitilanteissa sellaisia viestinnällisiä ratkaisuja, mitä se tekee.

Tutkimuksen empiirisessä osassa, eli luvussa 5, puolestaan selvitetään stealing thunder-strategian peruseriaatteisiin pohjautuen, onko poliisi kunkin iskun jälkeen pyrkinyt vastaamaan yleisön tiedontarpeisiin pitäytymällä nopeassa, avoimessa ja salailemattomassa tiedotuslinjassa, vai onko se viestinyt jollakin muulla tavoin. Asia selviää tarkastelemalla kahta avaintietoa. Ensimmäinen avaintieto on se, kuinka nopeasti poliisi on

ehtinyt ilmoittaa tapahtuneesta omilla verkkosivuillaan tai Twitter-kanavillaan. Toinen avaintieto on ensimmäinen poliisin julkisuuteen antama tieto siitä, kuka tai ketkä ovat iskun pääepäiltyjä.

Näiden avaintietojen lisäksi luvussa 5 tarkastellaan aineistoa myös kriisiviestinnän tulokortin pohjalta. Aineistosta selvitetään, onko poliisi toteuttanut organisaatiolle määritellyjä viestintätehtäviä kunkin iskun jälkeen. Nämä tulokortissa määritellyt viestintätehtävät on ajan mukaan eritelty kriisin varoittamis- ja kriisivaiheeseen. Nämä tarkasteluun otettavat organisaation viestintätehtävät esitellään vielä tarkemmin luvussa 2.4.1. olevassa taulukossa 2, sivulla 23.

Edellä lueteltujen avaintietojen julkaisemisen sekä organisaation viestintätehtävien toteuttamisen tutkimisen pohjalta voidaan lopulta luoda kunkin puukotusiskun jälkeisestä poliisiviestinnästä kokonaiskuva. Viestinnän nopeuksia sekä toteutustapoja vertailemalla ja kunkin poliisilaitoksen omiin kriisiviestintästrategioihin suhteuttamalla voidaan päästä monenlaisiin johtopäätöksiin. Näitä johtopäätöksiä voi olla esimerkiksi, millaisia teemoja kunkin tutkimuksessa mukana olevan poliisin viestinnästä nousee esiin kriisiviestintätapauksissa, ja näkyvätkö eri maiden poliisiviestinnän ohjeistuksissa tehdyt linjaukset myös käytännön kriisiviestinnässä.

Esimerkiksi Piqueron (2008, s. 59) havaintojen mukaan Yhdysvalloissa vähemmistöille tulee enemmän poliisikontakteja, mikä vaikuttaa siihen, että vähemmistöjä myös pidätetään ja vangitaan enemmän kuin valkoista valtaväestöä. Siksi on kiinnostavaa nähdä myös, heijastuvatko nämä vähemmistöjen vastaiset strategiat myös viestinnässä, ja julkistaako länsimainen poliisi tietojaan sosiaalisessa mediassa keskimäärin nopeammin tai hitaammin riippuen esimerkiksi siitä, onko iskusta epäilty ulkomaalainen tai muslimitaustainen.

2 Kriisiviestintä organisaatioissa

Erilaiset organisaatiot joutuvat kohtaamaan erilaisia kriisejä. Vaikka kriisillä ei olekaan yhtä varsinaista, yleispätevää määritelmää, tarkoitetaan kriisillä useimmiten jotakin tapahtumaa tai prosessia, joka uhkaa esimerkiksi ihmisiä, kiinteistöjä, irtaimistoa tai mainetta (Juholin, 2013, s. 366). Kriisit voivat olla myös kooltaan pieniä ja luonnon aikaansaamia, mutta tutkimuksessani käsiteltävät kriisit, eli julkisen paikan väkivaltaiset iskut, kooltaan yksinomaan suuria ja ihmisten aikaansaamia.

Organisaation kriisi on ”spesifi, odottamaton ja epätavallinen tapahtuma tai tapahtumasarja, joka luo suuren määrän epävarmuutta ja luovat organisaatiolle yhtä aikaa uhkia ja mahdollisuuksia sen korkeamman tason päämääriin verrattuna” (Ulmer ja muut 2018, s. 7). Kriisin sattuessa organisaation tulee pyrkiä hallitsemaan kriisi parhaansa mukaan. Kriisinhallinnassa kriisiviestintä on yksi tärkeimpiä työkaluja varsinkin poliisin kaltaiselle organisaatiolle, joka pyrkii johtamaan kriisiä. Kriisitilanteessa johtajalla on erityinen vastuu, sillä sen täytyy organisoida asioita ja viestiä toiminnastaan paitsi oman organisaation sisäisesti, niin myös monille tahoille organisaation ulkopuolella.

2.1 Kriisin johtaminen ja kriisinhallinta

Poliisin kriisiviestinnän tärkein funktio on kriisin johtaminen. Käsitteenä kriisin johtaminen tarkoittaa sitä, että omilla toimilla pyritään hallitsemaan kriisiä ja häivyttämään kriisin negatiivisia vaikutuksia (Coombs, 2012, s. 10).

Kriisinhallintaa voidaan tarkastella prosessina, jonka tarkkaan määritellyistä vaiheista ei ole tieteellistä konsensusta, mutta kaikki etenevät pääperiaatteiltaan samanlaisesti. Coombs (2012, s. 10) kuvaa yksinkertaista kolmivaiheista mallia, jonka vaiheet etenevät aikajärjestyksessä. Niihin kuuluvat kriisiä edeltävä vaihe, kriisin aikainen vaihe sekä kriisin jälkeinen vaihe. Lisäksi Coombs mainitsee kaksi muuta merkittävää perusmallia kriisinhallinnan etenemisen tutkimista varten. Ne ovat Mitroffin viisivaiheinen malli

vuodelta 1994 sekä Finkin nelivaiheinen malli vuodelta 1984. Mitroffin mallissa sekä kriisiä edeltävä että kriisin aikainen vaihe on jaoteltu kahtia, mutta Finkin mallissa vain kriisin aikainen vaihe on jaettu kahtia. Tutkimukseni materiaalin tarkasteluun käytän puolestaan kriisiviestinnän tuloskorttia (Vos ja muut, 2011, s. 29), joka pohjautuu Reynoldsin esittelemälle *Crisis Emergency Risk Communication* -mallille vuodelta 2002. Siinäkin kuvataan viittä eri kriisinhallinnan vaihetta, mutta kriisivaihe sekä kriisin jälkeinen vaihe on jaoteltu kahtia.

Taulukko 1. Kriisinhallinnan vaiheet.

Kolmivaiheinen	Mitroff	Fink	Reynolds
Kriisiä edeltävä vaihe	Havainnointivaihe	Ennakoiva vaihe	Varautumisvaihe
	Ehkäisyvaihe		
<i>Kriisin aikainen vaihe</i>	Vahingon rajaamisvaihe	Kriisin laukeamisvaihe	<i>Varoittamisvaihe</i>
	Kriisistä elpymisen vaihe	Krooninen vaihe	<i>Kriisivaihe (häätätilanne)</i>
Kriisin jälkeinen vaihe	Kriisistä oppimisen vaihe	Kriisistä poispääsyvaihe	Kriisin jälkeinen vaihe
			Arviointivaihe

Tutkimuksessani käsitellään poliisin viestintää erityisesti kolmivaiheisen kriisinhallintamallin mukaan määritellyn kriisivaiheen alussa. Sekä Finkin, Mitroffin että Reynoldsin malleissa puretaan kriisi kahteen osaan. Finkin mallissa kriisin laukeamisvaihetta käsitellään passiivisesta näkökulmasta, mutta Mitroff ja Reynolds käsittävät kriisinhallinnan tätä aktiivisemmin ja määrittävät kriisinhallinnan tehtäväksi erityisesti vahingon rajaamisen (Mitroff) ja yleisön varoittamisen (Reynolds). Tältä pohjalta voidaan siis katsoa, että

kriisitilanteen alkuvaiheessa poliisin kriisiviestinnän ensisijainen funktio on vahingon rajaaminen ja yleisön varoittaminen.

2.2 Kriisiviestintä poliisin näkökulmasta

Kriisiviestintä ei eroa tavallisesta viestinnästä muuten kuin siten, että se on tehostettua viestintää kriisitilanteessa, jossa organisaation etu on uhattuna (Juholin 2013, s. 469). Kriisiviestinnän yleisiä periaatteita organisaatioissa kuvataan yksinkertaisesti esimerkiksi Branderin ja muiden (2015) opaskirjassa *Crisis Management and Crisis Communications during a Terrorist Attack or Active Shooter Incident*. Yleisten periaatteiden mukaan organisaatiolla tulisi olla jo kriisin sattuessa valmiiksi tehty kriisiviestintä- ja toimintasuunnitelma, johon sisältyy esimerkiksi selkeästi etukäteen määritellyt viestinnälliset vastuualueet, sosiaalisen median käytön protokollat, sekä valmiita pohjia esimerkiksi tiedotteille (Brander ja muut, 2015).

Poliisin kriisiviestinnän luonne poikkeaa monille muille organisaatioille tyypillisten kriisien luonteesta. Poliisi organisaationa on olemassa kriisien ratkomista varten. Siksi poliisi voi itse vaikuttaa kriisin kokoon tai jopa ratkaista sen. Tämän tietää myös yleisö. Tietysti myös poliisin ulkoisella kriisiviestinnällä voi joskus olla suoria lyhyen tähtäimen vaikutuksia jo itse tilanteen ratkaisemiseen (Lamberti, 2016, s. 44; Fowler, 2017, s. 722), mutta sellaiset tilanteet ovat huomattavasti harvinaisempia kuin tilanteet, joissa poliisin julkinen viestintä ei vaikuta tilanteen kehittymiseen käytännössä.

Poliisin maineelle kriisitilanteissa kenties suurimmat uhat ovatkin, jos poliisin omista toimista johtuen kriisi ei laannukaan tai pääsee eskaloitumaan. Ainakin lyhyellä tähtämellä tämä uhka voidaan nähdä poliisin maineen kannalta suuremmaksikin kuin uhka poliisin kriisiviestinnän epäonnistumisesta. Tästä huolimatta tutkimuksessani keskitytään kuitenkin vain uhkaan poliisin kriisiviestinnän epäonnistumisesta. Uhan vastakohtana, eli mahdollisuutena, voidaan pitää poliisin kriisiviestinnän näkökulmasta ainakin hyvin

hoidetuista kriiseistä kumpuavaa maineen vahvistumista pidemmällä tähtäimellä (Kuutti, 2015, s. 90).

2.3 Kriisiviestintäteoriat

Kriisiviestintäteorioiden tutkimuksen historiassa on kehitetty monia teoriota. Muutamista merkittävimmistä kriisiviestintäteoriasta kertoo Ulmer ja muut (2018, s. 18). Warren ja Linkugelin 1973 kehittämässä *Corporate apologia* -teoriassa korostetaan ensisijaisesti uhkaa, joka vahingoittaa organisaation mainetta. Teorian mukaisten kriisiviestintästrategioiden fokus on anteeksipyyntöissä. Benoitin 1995 kehittämä *Image repair theory* korostaa syytetyn maineen korjaamista, ja luonnollisesti myös tämän teorian suosittelumissa strategioissa tähdätään maineen korjaamiseen. Molemmissa näistä kriisiviestintäteorioista lähtökohtana on se, että kriisi aiheuttaa organisaation maineelle joko suoran uhan tai jopa vahinkoa. Kuitenkaan poliisin maine organisaationa ei lähtökohtaisesti ole julkisen paikan väkivaltaisissa iskuissa välittömässä vaarassa, joten nämä teoriat eivät ole tutkimuksessani relevantteja.

Sen sijaan Ulmerin ja muiden (2018, s. 18) esittelemät kaksi muuta teoriaa ovat tutkimukselleni jokseenkin relevantteja. Coombsin 2000-luvulla kehittämä *Situational Crisis Communication Theory*, eli tilanteinen kriisiviestintäteoria, painottaa suositeltavien kriisiviestintästrategioiden riippuvan siitä, mikä on organisaatiota uhkaava mainehaitta, mikä on helpommin liitettävissä poliisin kriisiviestintään niissä tapauksissa, joissa organisaatio itse ei ole minkäänlainen syyppää kriisiin. Ulmer ja muut (2018) kertoo lisäksi *Organizational Renewal Theorystä*, eli suomeksi organisaatioiden kehittymisteoriasta, jossa painotetaan erityisesti kriisiviestinnän eettisyyttä sekä sen vaikutuksia maineeseen pitemmällä aikavälillä. Nämä teoriat ovat tälle tutkimukselle relevantimpia.

2.3.1 Tilanteinen kriisiviestintäteoria

Coombsin tilanteisen kriisiviestintäteorian mukaan sen organisaation, joka hallitsee kriisiä, tulee ottaa huomioon kustakin kriisistä organisaatiolle potentiaalisesti aiheutuva mainehaitta. Tekijöitä, jotka aiheuttavat potentiaalista mainehaittaa, on kolme.

- 1) organisaation oma syyllisyys ja vastuu kriisin syntymisestä
- 2) kriisihistoria, eli onko organisaatio kohdannut samanlaista kriisiä ennenkin
- 3) organisaation olemassa oleva maine (Coombs 2007, s. 166-167)

Tilanteisessa kriisiviestinnässä jaotellaan mahdolliset kriisit eri klustereihin ensisijaisesti listan ensimmäisen mainehaittaa aiheuttavan tekijän mukaan, eli siis sen mukaan, katsotaanko organisaatio itse syylliseksi kriisiin. Tutkimuksessani kaikki julkisen paikan puukotusiskut ovat kriisejä, jotka yleisön näkökulmasta eivät ole poliisiorganisaation omaa syytä, mutta niiden huono hoitaminen voi vahingoittaa poliisiorganisaation mainetta.

Tilanteisen kriisiviestintäteorian mukaan suositeltavat strategiat vastaavat poliisin kohtaamissa puukotusiskuissa siis ”uhriklusterin” kriisejä. Tämä tarkoittaa sitä, että organisaatio nähdään kriisissä uhrina. Coombsin (s. 173) mukaan yleisön informointi on uhriklusterin organisaatiolle toimiva kriisiviestintästrategia ainakin sellaisissa tapauksissa, joissa organisaatiolla ei ole historiaa vastaaviin tapauksiin joutumisesta, eikä organisaation maine ole vaurioitunut.

Tutkimukseni poliisilaitoksista ainoastaan Lontoon Metropolitan Policella on muutamaa iskua enemmän historiaa julkisen paikan väkivaltaisista iskuista aiheutuneista kriiseistä. Kun kaikissa tutkimukseeni valituissa maissa kansalaisten keskimääräinen luotto poliisiin on maailman keskiarvon yläpuolella (World Values Survey, 2020), niin tilanteisen kriisiviestintäteorian mukaan, informointistrategia ilman muita toimia organisaation maineen suojaamiseksi voidaan tulkita soveltuvaksi ainakin suurimpaan osaan tutkimukseni tapauksista.

On toki muistettava, että tilanteiselle kriisiviestintäteorialle on esitetty myös kritiikkiä. Esimerkkinä tästä Sisco ja muut (2009, s. 24) ovat tutkineet käytännön organisaatioviestintää Punaisen Ristin kohtaamissa kriiseissä. Tutkimuksessa selvisi, että Punainen Risti on käyttänyt lähes täysin kriisin luonteesta riippumatta eniten sellaisia kriisiviestintästrategioita, jotka tähtäävät kriisin häivyttämiseen. Tämän esimerkin perusteella tilanteisesta kriisiviestintäteoriasta voi vetää joitakin johtopäätöksiä sopivimmista kriisiviestintästrategioista tutkimukseni puukotusiskuihin, mutta on siis varsin kyseenalaista, toimivatko poliisin kaltaiset organisaatiot kriisitilanteessa käytännössä sen mukaisesti.

2.3.2 Organisaatioiden kehittymisteoria

Organisaatioiden kehittymisteoria on kriisiviestintäteoria, jonka mukaan kriisiviestintästrategiat tulisi valita kriisin organisaatiolle luomien mahdollisuuksien perusteella (Ulmer ja muut 2018, s. 18). Kriisiviestintäteoria on lähtökohtaisesti organisaation kannalta positiivinen lähestymistapa, ja toimiessaan sen periaatteiden mukaisesti, organisaatio katsoo jo kriisin aikana pitkälle tulevaisuuteen.

Organisaatioiden kehittymisteoriaa poliisin käytössä tukee kolme merkittävää asiaa (Ulmer 2018, s. 131). Ensimmäinen niistä on se, että jotta organisaatio voisi hyödyntää kriisiä kehittyäkseen, niin kehittyäkseen sen täytyy ensin osata oppia kriisistä. Organisaatioiden kehittymisteorian kriisiviestintästrategiat tähtäävät nimenomaan tämän oppimisen mahdollistamiseen. Toisekseen, imago kehittyvästä organisaatioista nähdään positiivisena esimerkiksi työntekijöiden ja muiden sidosryhmien keskuudessa. Kolmanneksi, organisaatioiden kehittymisteorian mukaiset viestintätoimet nähdään eettisenä, ja eettinen viestintä vahvistaa organisaation mainetta.

Tästä voidaan tehdä johtopäätös, että mikäli yleisö näkee poliisin kriisiviestinnän toimineen hyvin, eli vastanneen yleisön tiedontarpeisiin nopeasti ja tarkasti, pitkällä tähtäimellä kriisiviestinnän onnistuminen vastaa kriisin mahdollisuuteen poliisin näkökulmasta. Toisin sanoen, kriisiviestinnän onnistuminen vahvistaa poliisin mainetta

yleisön silmissä. Tällöin poliisiorganisaation voidaan katsoa toimineen organisaation kehittymisteorian pääperiaatteiden mukaisesti.

2.4 Kriisiviestinnän mallit

Tässä luvussa esitellään kaksi mallia organisaation kriisiviestinnän arvioimista varten. Mallit soveltuvat organisaatioiden käytettäväksi erityisesti nopeatempoisissa kriisitilanteissa. Tutkimukseni empiirisessä vaiheessa näitä kahta mallia hyödynnetään tutkimusaineiston purkamisessa.

Mallit on valittu viestintätilanteen mukaisesti. Nopeatempoisissa kriisitilanteissa yleisö turvautuu ensin yleensä helposti saatavilla olevaan, käytännölliseen uutislähteeseen. Aluksi yleisö suosii virallisia lähteitä, kuten perinteisiä medioita (Austin ja muut, 2012, s. 197), sillä yleisökin näkee ne uskottavampina kuin sosiaalisen median lähteet. Kuitenkin virallisten tietojen hidas julkaiseminen kriisitilanteessa aiheuttaa helposti informaatiotyhjiön (Pintér, 2017, s. 104; Fowler, 2017, s. 719; Austin ja muut, 2012, s. 198) Silloin yleisön sosiaalisen median käyttö lisääntyy, minkä johdosta se pyrkii täyttämään tiedontarpeensa epävirallisempien ja epäluotettavampien lähteiden avulla.

2.4.1 Kriisiviestinnän tulokortti

Kriisiviestinnän tulokortti on Jyväskylän yliopiston koordinoimassa hankkeessa kehitetty työkalu viestinnän suunnitteluun, kehittämiseen ja arvioimiseen (Vos, Lund, Reich & Harro-Loit, 2011, s. 15). Tulokortti on tarkoitettu erityisesti viranomaiskäyttöön, joten se soveltuu tämän tutkimuksen tarpeisiin hyvin.

Viestinnän tulokortti perustuu Reynoldsin CERC-mallin (2002) mukaisesti viiteen eri kriisinhallinnan vaiheeseen (Vos ja muut, 2011, s. 122). Nämä vaiheet ovat varautuminen, varoittaminen, kriisivaihe (häätätilanne), kriisin jälkeiset toimenpiteet ja arviointi. Koska

aineistoksi tähän tutkimukseen on rajattu kriisin jälkeinen viestintä vain kriisin huipun jälkeisen 24 tunnin ajalta, keskitytään tutkimusmateriaalin arvioinnissa vain tulokortin kriisin aikaisten vaiheiden indikaattoreihin. Vaiheet ovat varoittamisen ja hätätilanteen aikaiset viestintätehtävät. Nämä vaiheet esitellään taulukossa 2.

Taulukko 2. Kriisinhallinnan vaiheet kriisin aikana.

Kriisinhallinnan vaihe (Reynolds)	Viestintätehtävät	Sidosryhmät		
		Kansalaiset	Media	Muut osapuolet
Varoittamisvaihe	1.1 Kansalaisryhmien varoittaminen	x		
	1.2 Ohjeiden antaminen ja reaktioiden luotaaminen	x		
	1.3 Tiedotusvälineiden informoiminen		x	
	<i>1.4 Tiedonkulku ja varoittamisen koordinaointi organisaatiossa ja toimijaverkostossa</i>			x
Hätätilannevaihe	2.1 Ohjeet lisävahinkojen estämiseksi	x		
	2.2 Viestintä psykologisen toipumisen tueksi	x		
	<i>2.3 Kansalaisten tiedontarpeiden ja mielikuvien jatkuva luotaaminen</i>	x		
	<i>2.4 Suorat viestintäkanavat (viestiminen erilaisille väestöryhmille esim. verkkosivuston ja puhelinpalvelun kautta)</i>	x		
	2.5 Nimetyt yhteyshenkilöt median hoitoon		x	
	<i>2.6 Yhteistyön parantaminen toimijaverkostossa</i>			x

Koska tutkimuksessani käsitellään ainoastaan poliisin ulkoista viestintää, otetaan viestintän tulokortista tutkimuksen tarkasteluun vain ne viestintätehtävät, joita voidaan analysoida tutkimalla poliisin ulkoista viestintää. Taulukossa 2 **tarkasteluun valitut** viestintätehtävät on merkitty **lihavoidulla** tekstillä. Tarkastelusta *pois rajatut* viestintätehtävät on merkitty taulukossa *kursiivilla*. Näitä tehtäviä, eli tiedonkulun ja varoittamisen koordinaointia, tiedontarpeiden ja mielikuvien luotaamista, suorien viestintäkanavien käyttöä,

sekä yhteistyön parantamista toimijaverkostossa, ei voida tarkastella tutkimalla pelkäämään poliisin ulkoista viestintää.

2.4.2 Stealing thunder

Stealing thunder on proaktiivinen viestintästrategia, joka perustuu aktiiviselle ja nopealle tiedotukselle (Arpan & Roskos-Ewoldsen, 2005, s. 426; Lee, 2020, s. 804). Strategia sopii käytettäväksi erityisen hyvin sosiaalisessa mediassa, jossa tiedotteen saa julkaistua koko yleisön nähtäväksi tarvittaessa sekunneissa.

Arpan ja Roskos-Ewoldsen (2005, s. 426) määrittävät tärkeäksi osaksi stealing thunderia, että ”epämiellyttävätkin tiedot” kerrotaan yleisölle jo ennen kuin joku muu pääsee kertojaksi. Strategiaa suositellaankin sovellettavaksi siten, että informaatio julkaistaan mahdollisimman nopeasti ja avoimesti heti, kun se on organisaation hallussa. Erityisen tärkeää tämä on julkisen paikan väkivallantekojen kaltaisissa tapauksissa, joissa mahdollinen tiedon julkituominen jonkun ulkopuolisen tahon tuomana aiheuttaisi poliisiorganisaatiolle itselleen hallaa.

Mikäli organisaatio haluaa voida soveltaa kriisitilanteessa stealing thunderin kaltaista kriisiviestintästrategiaa mahdollisimman tehokkaasti, tulee organisaatiolla olla kriisiviestintäsuunnitelma valmiina jo etukäteen. Hyvässä kriisiviestintäsuunnitelmassa on tarkasti määritellyt protokollat ja viestintävastuut, ja sen avulla auktoriteetin pitäisi pystyä paremmin kontrolloimaan sitä, mitä informaatiota kriisitilanteessa liikkuu (Lamberti 2016, s. 66). Onnistuneen stealing thunder -strategian avulla kriisitilanteessa voidaan estää valesuhteiden leviämistä (Fowler 2017, s. 725).

Nopea tiedotus paitsi estää yleisön hätäntymistä, ylläpitää viestivän organisaation mainetta (Lamberti 2016, s. 70), niin myös nostaa viestivän organisaation uskottavuutta yleisön silmissä (Fowler 2017, s. 719). Lisäksi yleisö hyväksyy stealing thunderin kannalta organisaation puolustavat kriisiviestintämallit parhaiten silloin, kun ne viestitään

sosiaalisen median kautta (Liu ja muut 2011, s. 350). Näin voidaan sanoa, että nykypäivänä poliisin on syytä soveltaa stealing thunder -strategian periaatteita juuri sosiaalisessa mediassa.

Fowler (2017, s. 724) kuvaa stealing thunder -strategian varjopuoliksi Twitterin kautta tehtävässä poliisiviestinnässä erityisesti Twitterin keskustelevaa luonnetta sekä twiittien matalaa, 140 merkin maksimipituutta (vuodesta 2017 eteenpäin, 280 merkkiä). Fowlerin mukaan merkkimäärältään rajattuun viestintään tottuminen voi olla vaikeaa pitempiin raporttien kirjoittamiseen tottuneille poliiseille. Myös Lee (2020, s. 807-808) pureutuu stealing thunderin varjopuoliin muistuttaen, että joissakin tilanteissa on mahdollista, että liian proaktiivinen viestijä saattaa tuoda epämieluisalle tiedolle sellaista huomiota, jota sille ei ilman strategian soveltamista olisi tullut.

Lisäksi Lee mainitsee (2020, s. 808), että mikäli organisaatiolla on jo valmiiksi epäluotettava maine, ei sen proaktiivista viestintää välttämättä uskota. Poliisin viestinnän osalta tätä ongelmaa ei kuitenkaan varsinaisesti ole, sillä poliisilla ei ole intressejä peitellä julkisen paikan väkivallantekoja, jotka varmasti julkaistaan mediassa kuitenkin. Olkoonkin, että viime aikoina luottamus poliisiin on hieman kärsinyt eritoten englanninkielisissä maissa muun muassa Black Lives Matter -protestiliikkeen myötä (esim. Brennan, 2021), niin poliisin voi edelleen ajatella olevan luotettava auktoriteetti, johon kyllä uskotaan virallisena lähteenä.

3 Poliisin viestintä

Tässä luvussa syvennytään poliisin viestinnän toimintaan, luonteeseen ja vastuurooleihin. Tutkimukseni on tehty Suomessa ja kirjoitettu suomen kielellä, joten käytännössä tämä syventyminen tehdään käyttämällä esimerkkinä erityisesti Suomen poliisin ohjeistuksia ja lainsäädäntöä. Luvussa tuodaan silti esille myös tarvittavia perustietoja myös muista tutkimukseen valituista maista, mikäli tarvetta siihen on.

Kaikissa tutkimukseen valituissa maissa poliisi on valtiollinen viranomainen, joten kussakin maassa sen viestintää ohjaavat ensisijaisesti kunkin valtion omat lait. Suomen perustuslaissa määritellään, että hallinnon toiminnan on oltava läpinäkyvää, asiakirjat on pidettävä julkisina ja tiedon välittäminen on viranomaisen velvollisuus. Perustuslain lisäksi julkisuuslaki korostaa hallinnon viestinnässä avoimuutta ja osallistumista (Poliisihallitus 2020, s. 7). Lakien pohjalta erilaiset valtiolliset instituutiot ovat säätäneet ohjeistuksia, joiden mukaan poliisin viestintä on rakennettu. Näiden ohjeistusten pohjalta poliisin operatiivinen viestintä toteutetaan käytännössä.

Suomessa poliisin viestintää ohjaavista suosituksista tärkein on *Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja* (Poliisihallitus 2020), joka toimii tutkimuksessani merkittävänä lähteenä. Käsikirjan mukaan (s. 19) Suomessa poliisin viestinnän perustana ovat tiedotteet, jotka välitetään yleisölle poliisin omien valtakunnallisten verkkosivujen, *poliisi.fi:n* kautta.

Suomen poliisin käyttämät tiedotteet voidaan jakaa kahteen kategorian. Yhtäältä Suomessa on olemassa viranomaistiedotteita, joita käytetään, kun vaara ei ole välitön eikä siis vaadi nopeaa toimintaa. Toisaalta on olemassa myös hätätiedotteita, jotka tehdään tätä nopeammalla aikataululla. *Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirjassa* (Poliisihallitus 2020) ilmaistaan pyrkimys tiedotteiden käyttämiseen kaiken viestinnän perustana, mutta toisinaan julkisen paikan väkivaltaisten iskujen kaltaisissa hätätapauksissa edes hätätiedote ei ole riittävän nopea väline viestin julkaisemiseen.

Silloin poliisi joutuu turvautumaan viestintänsä aloittamiseen nimenomaan sosiaalisen median alustoilla. Esimerkkinä tästä voidaan käyttää muun muassa Turun iskua 2017.

3.1 Poliisi viestivänä organisaationa

Suomessa poliisi on organisaatio, jonka toimintaa ohjaa sisäministeriön alaisena toimiva Poliisihallitus. Kaikki Suomen 11 poliisilaitosta, Keskusrikospoliisi sekä Poliisiammattikorkeakoulu toimivat poliisihallituksen alaisuudessa (Poliisi, 2019). Suojelupoliisi on Poliisihallituksesta kokonaan erillinen poliisin yksikkö, mutta sekin toimii sisäministeriön alueella. Poliisihallitus vastaa poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän ohjaamisesta, mutta jokaisella sen alapuolella toimivalla yksiköllä on omat viestintäkanavansa ja vastuunsa, ja jokainen niistä on vastuussa oman viestintänsä järjestämisestä.

Tämä tarkoittaa sitä, että poliisiyksiköt ovat itse vastuussa viestintänsä organisoimisesta toimimaan *Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirjassa* (Poliisihallitus, 2020, s. 4-5) esiteltyjen periaatteiden mukaisesti. Suomessa poliisiyksikön päällikkö vastaa oman yksikkönsä viestinnän resursoimisesta, organisoimisesta, toteuttamisesta sekä toimimisesta. Yksikön viestintäkoordinaattori puolestaan suunnittelee viestintää yhdessä yksikön päällikön kanssa sekä ohjaa yksikkönsä viestinnän ja tiedottamisen käytännön toteuttamisesta. Lisäksi yksikön jokainen virkamies on vastuussa omaan toimenkuvaansa liittyvien asioiden viestimisestä.

Seuraavalla sivulla esitellään taulukko 3, joka kuvaa Suomen poliisin organisaatiorakennetta. Havainnollistavana esimerkkinä viestinnän organisoinnista taulukossa mainitaan myös kunkin yksikön käyttämät Twitter-kanavat. Taulukko avaa sitä, että vaikka kaikkien poliisilaitosten viestintää koordinoidaan ylhäältä päin samoin yhtenevin periaattein, niin yksittäisten poliisilaitosten sosiaalisen median strategioissa on silti joitakin eroavaisuuksia. Taulukossa tämä heijastuu esimerkiksi siinä, että joillakin poliisilaitoksilla on enemmän kuin yksi Twitter-kanava. Näihin ohjeistuksiin käsiksi pääseminen on tämän

tutkimuksen rajoissa kuitenkin mahdotonta, joten tutkimuksessa on tyytyminen koko Suomen poliisin kriisiviestintää ohjaavaan käsikirjaan.

Taulukko 3. Suomen poliisin yksiköt ja niiden alaiset Twitter-kanavat.

Poliisihallitus @SuomenPoliisi	Helsingin poliisilaitos @Helsinkipoliisi, @Poliisoittokunta, @K9Helsinki, @Helsinginratsupoliisi
	Hämeen poliisilaitos @hameenpoliisi
	Itä-Suomen poliisilaitos @PoliisiIS
	Itä-Uudenmaan poliisilaitos @IUPoliisi
	Kaakkois-Suomen poliisilaitos @poliisi_kaakko
	Lapin poliisilaitos @LapinPoliisi
	Lounais-Suomen poliisilaitos @L_S_poliisi, @lspoliisik9, @saaristomerenvenepoliisi
	Länsi-Uudenmaan poliisilaitos @LUPoliisi
	Oulun poliisilaitos @oulunpoliisi
	Pohjanmaan poliisilaitos @pohpolost
	Sisä-Suomen poliisilaitos @sisupoliisi
	Keskusrikospoliisi @krp_poliisi, @kyberkeskus, @RikosLabra, @KRP_VLK
Poliisiammattikorkeakoulu @Polamk	
Suojelupoliisi @Suojelupoliisi	

Ruotsi on jaettu seitsemään poliisilääniin, jotka vastaavat toimistaan poliisialueiden yläpuolella toimivalle *Swedish Police Authoritylle*. Sitä johtaa aina Ruotsin hallituksen nimitämä ylipoliisipäällikkö (Polisen, 2021). Poliisiläänit taas on jaettu 27 poliisialueeseen, joilla toimii yhteensä 95 paikallista poliisilaitosta. Kaikki nämä poliisilaitokset toteuttavat

oman viestintänsä käytännössä itse, mutta lopulta lääninpoliisipäälliköt ovat vastuussa niiden viestinnän onnistumisesta (Rikspolisstyrelsen 2009, s. 6).

Iso-Britanniassa poliisi on jaettu alueellisiin yksiköihin, jotka vastaavat toimistaan suoraan hallitukselle. Lontoon *Metropolitan Police* on Britannian alueellisista poliisilaitoksista suurin, ja sen viestintäosasto on Metropolitan Policen sisäinen yksikkö (Metropolitan Police, 2021). Manchesterin *Greater Manchester Police* on poliisilaitoksista neljänneksi suurin, mutta sen viestintä on poliisista erillisen yksikön, eli *Corporate Communications Branchin* (viestintäosaston) vastuulla (Greater Manchester Police, 2019). Australiassa liittovaltion ja osavaltion tason poliisit ovat erillään. Australiassa osavaltiotason poliisi, kuten esimerkiksi New South Walesin *NSW Police Force*, vastaa koko osavaltion käytännön poliisitoiminnasta (NSW Police Force, 2021), ja se on päävastuussa myös koko osavaltion viestinnän toteuttamisesta.

Yhdysvalloissa puolestaan poliisin rakenne on merkittävästi monimutkaisempi kuin tutkimuksen muissa maissa. Se on yksi maailman hajautetuimmista poliisiorganisaatioista (Whetstone ja muut, 2020), ja sen sisällä toimii viiden eri tason poliisilaitoksia. Nämä liittovaltion, osavaltion, piirikunnallisen, kunnallisen ja kaupunginosan tason poliisilaitokset toimivat usein limittäin ja päällekkäin toistensa kanssa. Kaikkien tason poliisilaitoksilla on merkittävä määrä itsenäisyyttä vaikuttaa omiin toimintatapoihinsa, mistä seurauksena on, että Yhdysvaltain noin 40 000 eri poliisilaitoksella on lähes yhtä monta erilaista viestinnällistä linjausta.

Poliisin viestintää voidaan käytännön organisaatiotasolla kuvailla prosessina. Se tarkoittaa, että viestinnän toteutus käytännössä on vain pieni osa koko poliisin viestinnän prosessia. *Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirjassa* prosessin mallinnetaan alkavan viestinnän tarpeiden tunnistamisesta ja päättyvän viestinnän seurantaan ja arviointiin. Suomessa poliisi siis pyrkii organisoimaan toimintansa pääpiirteissään kuvion 1 mukaisesti.



Kuvio 1. Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän prosessi (Poliisihallitus, 2020, s. 4).

Sen sijaan muissa maissa kuin Suomessa (Rikspolisstyrelsen, 2009; Metropolitan Police, 2019; Greater Manchester Police, 2014; NSW Police Force, 2018) ei ainakaan kriisiviestinnän ohjeistuksissa syvennytä viestinnän prosessiin kovin tarkasti. Voidaan kuitenkin olettaa, että tämä johtuu vain eroavaisuuksista näiden ohjeistusten välillä, ja myös Suomen ulkopuolella poliisin sisäinen ja ulkoinen viestintä on organisoitu suunnilleen samanlaiseksi prosessiksi kuin Suomessakin. Poliisin kriisiviestinnän ohjeistusten sisältöihin syvennyttään tarkemmin tutkimuksen luvussa neljä.

Poliisilla on perinteisesti ollut kriisiviestintäkäytössään esimerkiksi radiossa ja televisiossa lähetettävät tiedotteet. Nykypäivänä näiden perinteiden medioiden käyttäjämäärät kuitenkin vähenevät koko ajan, sillä sosiaalinen media ja internet valtaavat niiden alaa

(Marketing Charts 2017). Hivenen yksinkertaistaen voi sanoa, että siinä missä 2000-lukujen uutistapahtumille tunnusomaisia olivat suorat uutislähetykset tiedotustilaisuuksista, ei 2010-luvun suurista uutistapahtumista kuultukaan suoraan uutisista, joissa poliisi tai valtiolliset viranomaiset olivat välittämässä viestin ja kontrolloimassa sitä. Nyky maailmassa viestin toimittaa välikäsi, joka on useimmiten perinteinen media tai joku muu sosiaalisen median käyttäjä.

Viestintävälineiden sähköistyminen on tuonut poliisin kriisiviestintään uusia haasteita. Sosiaalinen media on muuttanut lähes kaiken viestinnän luonnetta viimeisten 20 vuoden aikana, eikä poliisin viestintä ole tästä poikkeus. Poliisi voi nykyisin hyödyntää sosiaalista mediaa paitsi nopeatempoiseen suurelle yleisölle tiedottamiseen, mutta toisinaan myös itse tapahtumien kontrolloimiseen. Joskus poliisi voi sosiaalista mediaa käyttämällä vaikuttaa tapahtumien kulkuun epäsuorasti, esimerkiksi ihmisiä ohjaten ja tapahtumapaikkaa turvaten (Lamberti 2016, s. 44), ja harvoissa tapauksessa sitä voidaan hyödyntää tärkeän informaation suoraan luovuttamiseen esimerkiksi panttivankiuden kaltaiseen vaaratilanteeseen joutuneille henkilöille. Fowler (2017, s. 722) kuvailee tämän tapahtuneen Columbian ostoskeskuksen ammuskeluissa 2013.

3.2 Poliisin viestintäkanavat sosiaalisessa mediassa

Suomen poliisi kertoo olevansa mukana sosiaalisessa mediassa ”lisätäkseen vuorovaikutusta kansalaisten ja poliisin välillä, madaltaakseen kynnyistä ottaa yhteyttä poliisiin, sekä lisätäkseen tunnetta poliisin läsnäolosta virtuaalimaailmassa” (Poliisihallitus, 2020, s. 19).

Sosiaaliset mediat on luokiteltavissa useisiin alaluokkiin, joita ovat muun muassa yhteisölliset palvelut, sisällönjakoalustat ja mikroblogisivustot (Wendling, Radisch & Jacobzone, 2013, s. 11-12). Niiden merkitys korostuu erityisesti erilaisten katastrofien, terroristiskujen ja muiden suurten uutistapahtumien yhteydessä (mm. Fowler, 2017; Eriksson &

Olsson, 2016), sillä nykyään tieto leviää nopeimmin sosiaalisten verkostojen kautta (Isotalus ym., 2018, s. 9-17).

Suomessa poliisi pyrkii julkaisemaan tiedotteensa ensisijaisesti omilla verkkosivuillaan *poliisi.fi*. Verkkosivujen kautta poliisin tiedotteet poimitaan nopeasti ja tehokkaasti valtakunnanmedioihin. Jopa 98 prosenttia toimittajista koki poliisin verkkosivut hyödylliseksi tai erittäin hyödylliseksi viestintäkanavaksi, mikä oli kaikista poliisin viestintäkanavista korkein lukema (Poliisin viestintä, 2015). Omien verkkosivujensa lisäksi poliisi on jalkautunut myös sosiaaliseen mediaan, jossa sillä on kanavia Twitterissä, Facebookissa, Instagramissa ja Youtubessa (Poliisi, 2019) sekä IRC-Galleriassa (Poliisihallitus, 2020, s. 18).

Ruotsissa poliisiyksiköitä on tänä päivänä vain yksi, ja se käsittää koko maan (Polisen, 2021). Se julkaisee tiedotteitaan omilla verkkosivuillaan *polisen.se*, minkä lisäksi sillä on sosiaalisen median kanavat Facebookissa, Twitterissä ja LinkedInissä (Polisen, 2021). Britanniassa poliisin verkkoviestintäkäytännöt vaihtelevat alueittain. Metropolitan Police (2018) määrittelee käyttävänsä omien verkkosivujensa *met.police.uk* lisäksi sosiaalisia medioita, joista se käyttää Twitteriä, Facebookia, Instagramia, Tumblria, Linkediniä, Flickrä ja Cover It Liveä ”poliisin operationaalisten päivitysten” julkaisemiseen ja ”internetsivuilla julkistettujen uutisten jakamiseen”. Greater Manchester Policella on puolestaan omien verkkosivujensa *gmp.police.uk* lisäksi omat sosiaalisen median kanavat Facebookissa, Twitterissä, Youtubessa ja Flickrissä (Greater Manchester Police, 2021).

Australiassa poliisilaitosten käyttämät sosiaalisen median kanavat vaihtelevat osavaltioittain. New South Walesissa, jossa tapahtui kaksi kolmesta tutkimuksessa käsiteltävästä iskusta, poliisilla on omat verkkosivunsa *police.nsw.gov.au* sekä sosiaalisen median kanavansa Twitterissä, Instagramissa ja Facebookissa (New South Wales Police, 2021). Victorian poliisilla puolestaan on käytössään omien verkkosivujensa *police.vic.gov.au* lisäksi sosiaalisista medioista Twitter, Facebook, LinkedIn ja Instagram (Victoria Police, 2021).

Yhdysvalloissa poliisijärjestelmä on monimutkainen kokonaisuus, joka muodostuu paikallisen, alueellisen, osavaltiotason ja valtiollisen tason lähes 18 000 poliisilaitoksesta. Vuonna 2015 niistä 3545:llä oli omat sosiaaliset median kanavansa (Fowler 2015, s. 719), mutta kaikilla tutkimuksen poliisilaitoksilla oli tapahtumahetkellä omat sosiaalisen median kanavansa vähintäänkin Twitterissä.

3.2.1 Poliisi Twitterissä

Vuonna 2006 perustetun yhteisö- ja mikroblogipalvelu Twitterin toimintalogiikka perustuu lyhyiden viestien jakamiseen julkisesti. Twitter organisoii kasautuvan tiedon paljoutta niin sanottujen *hashtagien* avulla, jotta yksittäisten aihepiirien ympärille syntyviä keskusteluja on helpompi seurata. Hashtag-järjestelmä helpottaa erityisesti niin sanotusti trendaaviin ja yllättävästi syntyviin tapahtumiin keskittyvän keskustelun seuraamista (Gruber ja muut, 2015, s. 168).

Twitteristä puuttuu julkaisufiltteri, joten kuka tahansa voi julkaista tietonsa siellä samantien, minkä johdosta informaatio liikkuu siellä huomattavasti nopeammin kuin perinteisessä mediassa (Gruber ja muut 2015, s. 168). Kehityksellä on silti toinenkin puolensa. Sosiaalisen median tarjoama kilpailu on kiihdyttänyt uutisjournalismin tempoa, joten nykyään medioiden prioriteettilistalla kiire saada tuore informaatio julkaistua mahdollisimman nopeasti on kasvamassa. Nykypäivänä tämä kiire on usein ohittaa jopa faktojen ja lähteiden tarkistuksen (Pintér, 2017, s. 104).

Käyttäjämäärältään Twitter ei ole suosituin sosiaalinen media missään maassa. Esimerkiksi vuonna 2015 Ruotsissa sitä käytti päivittäin vain neljä prosenttia kansalaisista (Eriksson & Olsson, 2016, s. 202). Siitä huolimatta Twitterille on muodostunut näkyvä rooli kaikenlaisessa kriisiviestinnässä, ja sitä pidetään tärkeänä työkaluna erityisesti kriisitilanteiden alkuvaiheessa kriisitilanteesta varoitettaessa (s. 207).

Eryityisesti nykyaikana tieto kulkee Twitteristä mediaan ja journalisteille tehokkaammin kuin minkään muun sosiaalisen median kautta. Tämä johtuu siitä, että monet yhteiskunnalliset päättäjät käyttävät erityisesti Twitteriä osallistuessaan yhteiskunnalliseen keskusteluun (Eriksson & Olsson, 2016, s. 205). Tämän johdosta Twitteristä on tullut osa uutisjournalismin rutiinia ja merkittävä työkalu ympärivuorokautisessa uutistyön päivystyksessä (Huuskonen, 2018). Nykyään useimmat median edustajat ja journalistit seuraavat Twitteriä aktiivisesti, eikä ole enää mitenkään tavatonta, että eri auktoriteettien lähettämät twiitit nähdään uutisarvoisena jo itsessään, jolloin ne voidaan uutisoita verkkomedioissa sellaisenaan.

Usein Twitterillä on merkittävä rooli myös poliisin viestinnässä, koska Twitter sopii nopeiden tiedotteiden antamiseen kaikista sosiaalisista medioista kenties parhaiten. Siksi Twitter mahdollistaa nopean, epäsuoran viestinnän erityisesti kriisitilanteissa (Eriksson & Olsson, 2016, s. 205). Ei siis ole kummoinen ihme, että Fowlerin (2017, s. 722) tapaustutkimuksessa kuvaillaan poliisin kriisiviestinnän Twitterissä olevan erittäin tiedotus- ja päivitysorientoitunutta.

On tärkeää huomata, että vaikka poliisi lähettää viestit Twitteriin suodattamattomana, niin käytännössä suurin kohdeyleisö vastaanottaa poliisin Twitter-viestit tavallaan mutkan kautta. Yleisöstä valtaosa ei seuraa poliisia Twitterissä eikä edes käytä Twitteriä itse, mutta siitä huolimatta suuren uutisarvon twiitit voivat saada paljon suuremman yleisön, kuin mitä seuraajamäärästä voisi päätellä. Kriisitilanteessa median edustajat poimivat poliisin viestit Twitteristä usein itse, ja uutisoivat ne edelleen omissa medioissaan. Tällöin muutkin sosiaalisen median käyttäjät lähtevät usein aktiivisesti jakamaan tietoa omissa kanavissaan.

Tutkimuksessa on huomioitava, että vuonna 2017 Twitter-viestin maksimipituus tuplaantui 140 merkistä 280 merkkiin. Voidaan olettaa, että tämä muutos on vähentänyt poliisin kriisiviestintään vaadittua twiittien kokonaismäärää, sillä tieto voidaan muutoksen jälkeen saada kommunikoitua harvemmin twiitein.

3.2.2 Poliisi verkkosivuillaan

Kaikilla tutkimukseeni valituilla poliisilaitoksilla on omat verkkosivunsa, joiden kautta ne julkaisevat virallisia tiedotteitaan. Suomen poliisin valtakunnalliset verkkosivut *poliisi.fi* palvelevat suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Tämän lisäksi poliisin valtakunnallisilla yksiköillä ja poliisilaitoksilla on omat verkkosivunsa (Poliisihallitus 2020, s. 19). Poliisi kertoo viestivänsä yhteisellä julkaisujärjestelmällä aktiivisesti internetsivujen kautta. Alla oleva taulukko esittelee kaikki poliisilaitosten verkkosivut, jotka toimivat tutkimuksen aineistona.

Taulukko 4. Tutkimusaineistona toimivat poliisilaitosten verkkosivut.

Maa	Poliisilaitos	Internet-osoite
Suomi	Suomen poliisi	<i>poliisi.fi</i>
Ruotsi	Ruotsin poliisi	<i>polisen.se</i>
Iso-Britannia	Lontoon poliisi	<i>met.police.uk</i>
	Manchesterin poliisi	<i>gmp.police.uk</i>
Australia	New South Walesin poliisi	<i>police.nsw.gov.au</i>
	Victorian poliisi	<i>police.vic.gov.au</i>
Yhdysvallat	Mercedin poliisi	https://www.cityofmerced.org/departments/police
	Columbusen poliisi	https://www.columbus.gov/police/
	St. Cloudin poliisi	https://www.ci.stcloud.mn.us/694/Police
	Ohio Staten poliisi	https://dps.osu.edu/
	Portlandin poliisi	https://www.portlandoregon.gov/police/
	Flintin poliisi	https://www.cityofflint.com/public-safety/police-department/

Suomessa poliisin internetsivuilla on yleistä tietoa poliisin toiminnasta, erilaisia sähköisiä lomakkeita sekä sähköinen ajanvarausjärjestelmä lupahallintoon (Poliisihallitus 2020, s. 19). Kuten edellisen sivun taulukosta voidaan havaita, niin myös Ruotsissa, Iso-Britanniassa ja Australiassa poliisin verkkosivut ovat suomalaisen tapaan kansallisen tai alueellisen poliisilaitoksen omia. Kaikilla näiden maiden poliisin verkkosivuilla sekä kerrotaan

perustietoja poliisista ja poliisilaitoksen toiminnasta, ohjeistetaan yhteydenottoihin poliisiin, että julkaistaan myös poliisin omia tiedotteita.

Poikkeuksena tästä trendistä on Yhdysvallat. Paikallisten käytäntöjen vaihtelevuuden vuoksi Yhdysvaltojen poliisilaitosten internetsivut on rakennettu eri alueilla eri käytäntöjen mukaan. Esimerkiksi St. Cloudin poliisilaitoksella on omat verkkosivut samalla tavalla kuin ulkomaisilla kollegoillaan, mutta monessa muussa amerikkalaisessa kaupungissa poliisin verkkosivut ovat merkittävästi tyypistetympiä, usein vain alaosastoja osina kaupungin tai osavaltion verkkosivuilla.

3.3 Ulkomaalaistaustaisuus ja poliisin viestintä

Länsimaissa epäiltyjen kansallisuuden tai etnisen taustan vaikutusta poliisin viestintään ei ennen ole empiirisesti juurikaan tutkittu. Sen sijaan näiden tekijöiden vaikutusta poliisin yleisön kokemiin tiedontarpeisiin sekä poliisin kenttätöihin on tutkittu jonkin verran. Niiden pohjalta voidaan tehdä joitakin oletuksia siitä, miten tutkimusaineistossa näkyvä suuri määrä ulkomaalaistaustaisia epäiltyjä todennäköisesti vaikuttaa poliisin viestintätöihin.

Silva ja Capellan (2019) tutkivat, mitkä asiat nostavat terrori-iskujen uutisarvoa. Tutkimuksen mukaan (s. 92) erityisesti muslimivaltaisesta Lähi-idästä tuleva tekijä nostattaa julkisen paikan väkivaltaisten iskujen kiinnostusta yleisön keskuudessa. Haasio (2018, s. 18) mainitsee Turun iskujen aiheuttamaan diskurssiin liittyen, että lähes joka neljäs sosiaalisen median tiedontarvitsijan maailmankuva heijastui viestien ulkomaalaisvastaisessa arvotauksessa. Näitä havaintoja tukee myös Essienin ym. (2017) tutkimus, jossa selvitettiin väestön taipumuksia reagoida erilaisten etnisyyksien aiheuttamiin uhkiin ja havaittiin, että yleisö reagoi vahvemmin stereotyyppien mukaan uhkaavampaan arabimuslimiin kuin valkoiseen saksalaiseen. On siis jokseenkin selvää, että länsimaissa ulkomaalaistaustaisuus vaikuttaa yleisön tulkintoihin poliisin toiminnasta.

Poliisin varsinaisesta kenttätyöstä tehdyt havainnot ovat jakautuneempia. Länsimainen poliisi on joutunut kenties julkisemman kritiikin kohteeksi erityisesti vuonna 2020 eskaloituneiden Black Lives Matter -protestien vuoksi, mutta aiheesta on tehty tutkimusta ennenkin. Piqueron (2008, s. 59) havaintojen mukaan esimerkiksi Yhdysvalloissa poliisin käyttämät poliisistrategiat aiheuttavat vähemmistöille enemmän poliisikontakteja, mikä vaikuttaa siihen, että vähemmistöjä myös pidätetään ja vangitaan enemmän kuin valkoista valtaväestöä. Essien ja muut (2017, s. 1106) mainitsevat, että samanlaisia havaintoja on tehty myös Iso-Britannian ja Australian poliisin toimintatapojen suhteen.

Päinvastaisiakin havaintoja poliisin kenttätyön toimintatapojen tasapuolisuudesta on kyllä tehty. Anbarcin ja Leen (2014) empiirisessä tutkimuksessa on eritelty Bostonin valkoisten, latinalaisten ja afrikanamerikkalaisten poliisien taipumuksia antaa ylinopeussakkoja. Tutkimuksessa ei kuitenkaan havaittu poliisien toimivan syrjivästi toisia ihmisrotuja kohtaan, vaan kuhunkin ryhmään kuuluvien poliisien havaittiin toimivan hieman ankarammin omaan ryhmäänsä kuuluvia lainrikkokkoja kohtaan (s. 23). Murphyn ja muiden tutkimuksessa (2017, s. 1105) tutkittiin australialaisen poliisin ja vähemmistöjen interaktiota kenttätilanteissa, ja havaittiin odotettua vähemmän korrelaatiota oletetun poliisin suosimisen ja käytännön toiminnassa näkyvän suosimisen välillä. Voidaan siis summata, että poliisin käytännön viestinnän tasapuolisuudesta länsimaissa ei ole yhteneväisiä tieteellisiä havaintoja.

4 Poliisin kriisiviestintästrategioiden ohjaus

Tässä luvussa keskitytään vastaamaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ”Miten poliisin viestintää ohjataan tutkimukseen valituissa länsimaissa”. Tämä tehdään avaamalla maakohtaisesti, minkälaisia eri teemoja ja tekijöitä kunkin maan poliisin kriisiviestintää käytännön tasolla ohjaavista aineistoista nousee esiin.

Tutkimuksessa käsiteltävät poliisin toimintaa ohjaavat aineistot on kerätty marraskuussa 2020. Suomen poliisin viestintästrategiaa ohjaa Poliisihallituksen (2020) 46-sivuinen käsikirja, joka on suunnattu poliisin omaan käyttöön yhdenmukaistamaan Suomen poliisin eri yksiköiden toimintaa toisiinsa nähden. Ruotsin poliisin sosiaalisen median viestinnän ohjeistuksesta kertoo Rikspolisstyrelsenin (2009) 19-sivuinen dokumentti, joka on myös tarkoitettu poliisin omaan käyttöön Ruotsissa yhdenmukaistamaan paikallisten yksiköiden linjaa.

Iso-Britannian kaikki iskut tapahtuivat Lontoossa ja Manchesterissa. Molempien kriisiviestinnälliset ohjeistukset ovat julkisesti saatavilla, joten molemmat valittiin tutkimuksen aineistoksi. Lontoossa Metropolitan Policen sosiaalisen median viestintää ohjaa Metropolitan Policen (2017) 25-sivuinen kysymys-vastaus -muotoinen dokumentti, ja Manchesterissa vastaavasti Greater Manchester Policen (2014) kymmensivuinen dokumentti. Näistä ohjeistuksista molemmat on suunnattu sekä poliisin että median käyttöön.

Australiassa sosiaalisen median toimintaa katsotaan puolestaan ohjaavan New South Walesin osavaltion poliisihenkilöiden käyttöön tarkoitettu, NSW Police Forcen (2018) 35-sivuinen ohjeistusdokumentti. Victorian osavaltion poliisin vastaava dokumentti ei ollut saatavilla, joten tutkimuksessa joudutaan olettamaan, että Victorian poliisin ohjeistukset ovat samansuuntaisia kuin New South Walesin poliisin ohjeistukset.

Yhdysvalloissa sosiaalisen median yhtenäisiä linjauksia on vaikea löytää Yhdysvaltain lainsäädännön tähden, sillä kullekin yksittäiselle poliisilaitokselle annetaan suuri määrä vapauksia ja mahdollisuuksia tehdä omia linjauksiaan, eikä moni poliisilaitos julkaise omia dokumentteja internetissä ollenkaan. Joitakin johtopäätöksiä voi kuitenkin tehdä Meijerin ja Thaensin (2013) artikkelin pohjalta.

Koska Meijerin ja Thaensin artikkeli ei ole varsinainen ohjeistus eikä siinä käsitellä mitään tutkimukseen liittyvien poliisilaitosten viestintää, niin sitä ei missään tapauksessa voida käsitellä yhtä vahvana lähteenä kuin muita tässä luvussa käsiteltäviä aineistoja. Kuitenkin, koska artikkeli pohjaa tutkimukseen, joka on tehty yhteistyössä Boston Police Departmentin, Washington D.C:n Metropolitan Police Departmentin ja Toronto Police Servicesin kanssa (Meijer ja Thaens, 2013, s. 345), niin sen pohjalta voidaan silti luoda jonkinlainen yleiskuva yhdysvaltalaisien poliisilaitosten viestintäohjeistuksista ja -strategioista.

4.1 Viestinnälliset tavoitteet kriisitilanteissa

Tutkimukseen valittujen maiden viestinnällisissä ohjeistuksissa viestinnän tavoitteet esitetään hieman eri tavalla – olkoonkin, että käytännön tasolla poliisin viestinnälliset tavoitteet kriisitilanteissa ovat usein varsin yhteneviä. Suomen poliisin viestinnän käsikirjassa kuvataan poliisin siirtyvän tehostettuun viestintään tilanteissa, joissa poliisin toimintaympäristössä syntyy suuri tiedontarve (Poliisihallitus, 2020, s. 33). Käsikirjan mukaan poliisin tehostetun viestinnän on oltava ”nopeaa, aloitteellista, avointa, esitutkintaa suojaavaa, oikeaa ja täsmällistä tietoa antavaa, vastuullista ja inhimillistä” (s. 33).

Ruotsin poliisi painottaa ohjeistuksessaan useaan otteeseen viestinnän viittä yleistavoitetta (Rikspolisstyrelsen, 2009, s. 5). Viestinnän tavoite kaikissa tilanteissa on säilyttää ammattimainen kuva poliisin toiminnasta, luoda turvallisuutta saavutettavuuden ja läsnäolon kautta, olla sitoutunut kohtelemaan kaikkia ihmisiä reilusti ja tasapuolisesti, huomioida erityisesti heikommassa asemassa olevat ihmisryhmät, ja antaa yleisölle hyvää palvelua.

Lontoon poliisin ohjeistuksessa (Metropolitan Police, 2017, s. 3) mainitaan, että rikosten ennakointi ja ehkäisy sekä yleisön informointi hätätilanteissa ovat Lontoon poliisin prioriteetteja. Erityisesti yleisön informoinnin hätätilanteissa kerrotaan olevan yksi merkittävistä syistä, miksi Lontoon poliisi on sosiaalisessa mediassa läsnä.

Manchesterin poliisin ohjeistuksessa ei mainita erikseen hätätilanteita. Linjauksissa sosiaalisen median käytöstä painotetaan sosiaalisen median funktion olevan erityisesti hyvien suhteiden luominen mediaan ja paikallisiin yhteisöihin (Greater Manchester Police, 2014, s. 1) mutta myös kentällä tapahtuvan poliisityön tukeminen sekä ajankohtaisen ja tärkeän informaation jakaminen yleisölle (s. 7). Ohjeistuksen mukaan poliisin viestinnän avainperiaatteita ovat muun muassa valmius, avoimuus, proaktiivisuus ja ammattimaisuus (s. 1), Tärkeiksi asioiksi niitä kuvataan, koska ”yleisön luottamus poliisiin rakentuu [edellämainituista asioista]”.

Australian poliisin ohjeistuksessa (NSW Police Force, 2018, s. 20) määritellään, että hätätilanteissa sosiaalisen median kanavat ovat poliisille virallisia kanavia ”hallintatiedon” viestimiselle ulospäin. Rikostapauksissa poliisia kehoitetaan keskittymään viestimään eritoten poliisin omista onnistumisista ja rikosten tarkoista tapahtumapaikoista. Kriisiviestinnän fokusta suositellaan asetettavaksi erityisesti poliisin aktiivisiin toimiin rikosten ratkomiseksi, sekä yleisön varoittamiseen mahdollisesta ”rikollisesta” tai ”muuten epäilyttävästä toiminnasta” (NSW Police Force, 2018, s. 40).

Meijerin ja Thaensin artikkelissa (2013, s. 346-348) todetaan Pohjois-Amerikan eri poliisilaitosten viestinnän tavoitteiden eroavan toisistaan merkittävästi. Bostonin poliisin kuvataan toimivan sosiaalisessa mediassa informaation ”työntämiseksi” ulospäin ja poliisin brändin suojelun kuvataan olevan yksi sen sosiaalisen median käytön perimmäisistä tavoitteista. Washington D.C:ssä poliisi taas näkee sosiaalisen median enemmän välineenä, jota oikein käyttämällä se voi ”suorittaa” jonkin tehtävän, ja Torontossa poliisi näkee sosiaalisen median ensisijaisesti kanavana, jonka avulla se voi luoda yhteyden yleisöönsä.

Näin voidaan kokonaisuutena todeta, että Pohjois-Amerikan eri poliisilaitosten tavoitteet eroavat toisistaan varsin merkittävästi.

4.2 Viestinnän kanavat kriisitilanteissa

Viestinnässä on vanha viisaus, että väline voi olla tärkeämpi kuin itse viesti. Siksi myös hätätilanteessa pitäisi olla kaikille poliisin viestijöille päivänselvää, mitä viestinnän kanavia tilanteessa käytetään. Tutkimuksessani kuitenkin ilmeni, että viestintäkanaviin liittyvien ohjeistusten yksityiskohtaisuus eroaa eri poliisilaitosten välillä yllättävän paljon.

Suomen poliisin käsikirjan mukaan kirjalliset tiedotteet ovat poliisin tehostetun viestinnän perusta (Poliisihallitus, 2020, s. 34). Käsikirjassa mainitaan poliisin omien nettisivujen lisäksi myös tiedotustilaisuuden järjestämisen tärkeys, mutta siinä ei nimeltä mainita poliisin sosiaalisen median kanavia ollenkaan. Itse asiassa koko käsikirjan ainoat maininnat sosiaalisesta mediasta ovat sivulla 19, jossa kerrotaan poliisin olevan ”mukana sosiaalisessa mediassa, kuten Facebook, YouTube ja IRC-Galleria” lisätäkseen vuorovaikutusta ja nostaakseen poliisin luottamusta kansalaisten keskuudessa.

Ruotsin poliisin ohjeistuksessa (Rikspolisstyrelsen, 2009, s. 5) mainitaan monesti hyvän viestinnän perusteena olevan ”kanavien, menetelmien ja käytäntöjen” onnistunut soveltaminen. Koko ohjeistuksessa ei kuitenkaan mainita sosiaalisia medioita ollenkaan. Kaikista viestintäkanavista mainitaan nimeltä vain poliisin omat verkkosivut (s. 9). Toki on huomioitava, että dokumentti on vanhempi kuin muut käsiteltävät dokumentit. Sosiaalisen median nopean kehittymisen vuoksi on todennäköistä, että Ruotsin poliisit ohjeistukset ovat saattaneet käytännön tasolla muuttua paljonkin.

Lontoon poliisin ohjeistuksessa (Metropolitan Police, 2017, s. 20) puolestaan mainitaan laaja kirjo eri sosiaalisia medioita. Ohjeistuksessa painotetaan erityisesti Twitterin olevan poliisille elintärkeä työkalu, sillä sitä voidaan käyttää tapahtumien päivittämiseen reaaliajassa, ja kuvataan Twitterin tarjoavan ”uniikin tilaisuuden viestiä tarkkaa ja

suodattamatonta sisältöä lontoolaisille”. Poliisin omista verkkosivuista hätäviestintäkanavana ei puolestaan ole mitään mainintoja.

Manchesterin poliisin ohjeistuksessa (Greater Manchester Police, 2014, s. 7) ei pureuduta erikseen eri sosiaalisen median alustojen funktioihin, mutta mainitaan poliisivoimien läsnäolo neljällä sosiaalisen median alustalla. Twitter ja Facebook mainitaan niistä esimerkkeinä läpi dokumentin, joten voidaan olettaa, että Twitterillä on suuri rooli luonnollisesti myös kriisiviestinnässä. Twitterin mainitaan olevan käytössä myös poliisin paikallisosastoilla.

Australian poliisin ohjeistuksen (NSW Police Force, 2018, s. 20) osalta on erityisen huomattavaa, että hätätilanteessa poliisin viestinnästä vastaavia henkilöitä ei kehoiteta ohjaamaan yleisöä poliisin verkkosivuille. Sen sijaan kaikkien hätätilanteesta viestivien kansanien tulisi ohjata yleisöä poliisin omaan sosiaaliseen mediaan. Australian poliisin ohjeistuksessa ei kuitenkaan eritellä käytössä olevia sosiaalisia medioita, tai sitä, mitä sosiaalisia medioita missäkin tilanteessa on soveliasta käyttää.

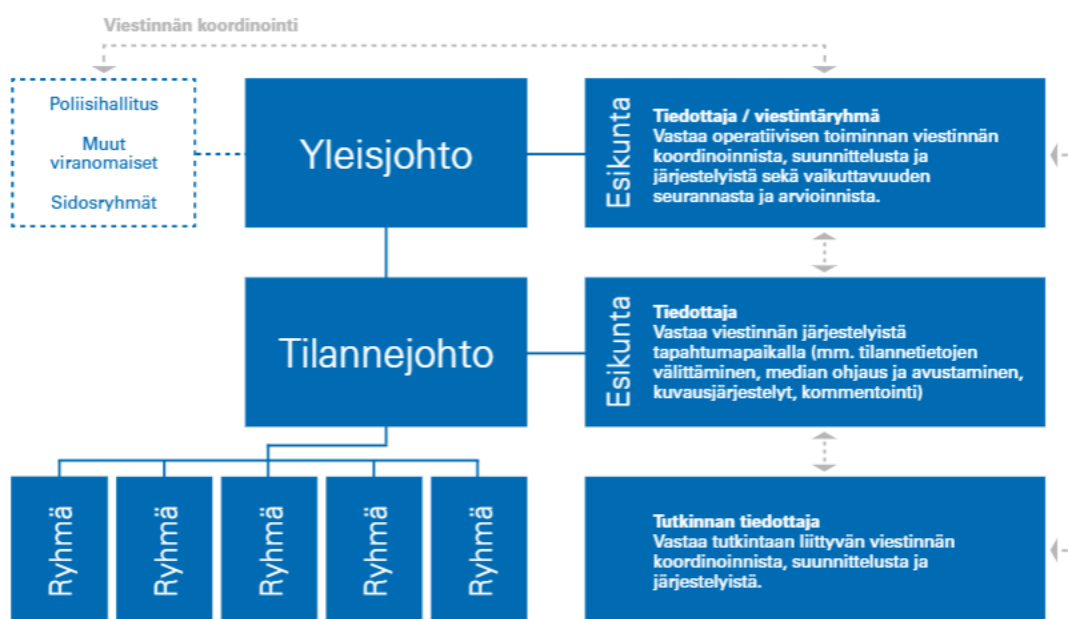
Pohjois-Amerikan poliisin suosimat sosiaalisen median kanavat vaihtelevat poliisilaitoksittain. Meijerin ja Thaensin artikkelin (2013, s. 346-348) mukaan Bostonin poliisin tiedotus rakentuu poliisilaitoksen oman blogin ympärille, ja Twitteriä, YouTubea sekä Facebookia käytetään sitä tukevassa roolissa. Toronton poliisissa viestintä perustuu toisilleen ”vaihtoehtoina” toimiville sosiaalisen median kanaville, kun taas Washington D.C:n poliisi käyttää samoja viestintäkanavia kuin Bostonin poliisi, mutta ”toisiaan tukevasti ja synergisesti”. Kaikilla kolmella mainitaan käytössä olevan Twitter, YouTube ja Facebook, mutta vain Washington D.C:n poliisi on erikseen määritellyt yhden kanavista (siis Twitterin) toimivan ensisijaisena kriisiviestintäkanavanaan.

4.3 Vastuuhenkilöt ja viestinnän eteneminen kriisitilanteissa

Ohjeistukset viestinnän vastuuhenkilöistä, näiden vastuuhenkilöiden vastuualueista ja heidän toimintaohjeistaan kriisitilanteissa eroavat toisistaan varsin merkittävästi eri poliisilaitosten välillä. Esimerkiksi Suomen poliisin käsikirjan (Poliisihallinto, 2020) käytännön ohjeet tehostetun viestinnän toteuttamisesta ovat erittäin seikkaperäiset. Kun Suomen poliisi toteaa jonkin tilanteen tehostetun viestinnän tilanteeksi, alkaa tilanteeseen liittyvä viestintä toimia yleisjohton alaisuudessa (Poliisihallinto, 2020, s. 35).

Ensimmäisenä toimenpiteenä yleisjohtaja määrää tilanneorganisaatiota muodostettaessa esikuntansa päällystöön kuuluvan poliisihenkilön tiedottajaksi. Käsikirjan mukaan tehostetun viestinnän tilanteessa pyritään antamaan ensitiedote poliisin omissa kanavissa – eli käytännössä siis poliisin omilla verkkosivuilla – noin 30 minuutin kuluttua tapahtumahetkestä.

Käsikirjassa on lueteltu aikataulutetut toimintaohjeet (Poliisihallinto, 2020, liite 2) sekä muistilistat myös poliisipäällikön, viestintäryhmän, kenttäjohtajan ja tilanneryhmän tiedottajan yksityiskohtaisista rooleista tehostetussa viestintätilanteessa (s. 39). Ohjeistuksessa painotetaan valmiuden tärkeyttä ja mainitaan, että tehostettua viestintää vaativien toimenpiteiden harjoittelu jo etukäteen on välttämätöntä (s. 33). Kuvio 2 esittää Suomen poliisin toimintakaaviota tehostetun viestinnän tilanteessa (Poliisihallitus, 2020, s. 34). Tärkeimmissä rooleissa ovat yleisjohton kanssa yhteistyössä toimiva viestintäryhmä, joka vastaa ensisijaisesti viestinnän koordinoinnista, ja tilannejohton kanssa yhteistyössä toimiva tiedottaja, joka vastaa viestinnän käytännön järjestelyistä tapahtumapaikalla.



Kuvio 2. Suomen poliisin toimintakaavio tehostetun viestinnän tilanteessa.

Ruotsin poliisin ohjeistuksessa ei mainita kriisitilanteita ollenkaan, mutta turvallisuuspoliisin (Rikspolisstyrelsen, 2009, s. 10) kuvataan olevan vastuussa poliisin verkkosivujen sisällöstä, ja turvallisuuspoliisin alla toimivan operatiivisen yksikön, PVS:n, olevan vastuussa sen operatiivisesta toteuttamisesta. Dokumentissa mainitaan yksittäisten henkilöiden vastuurooleista yksittäisissä ruotsalaisissa poliisilaitoksissa (s. 11), että kunkin poliisilaitoksen johtaja on vastuussa paikallisen tason uutisista poliisin verkkosivuilla. Poliisilaitokselle erikseen nimetty IT-johtaja toimii webmasterina, ja web editorit auttavat tiedon muokkaamisessa poliisin verkkosivuille sopivaksi.

Lontoon poliisin ohjeistuksessa ei mainita mitään tarkempia ohjeita kriisitilanteen viestintävastuun jakamista tai viestintätoimia varten. Ainut maininta Lontoon poliisin viestintäkanavia käyttävistä henkilöistä on se, että kaikkien Lontoon poliisin Twitteriä käyttävien poliisihenkilöiden ”on oltava koulutettu käyttämään Twitteriä” (Metropolitan Police, 2017, s. 21).

Manchesterin poliisin ohjeistuksessa kuvataan Manchesterin poliisin viestintäosaston olevan linkki poliisivoimien ja yleisön välillä (Greater Manchester Police, 2014, s. 5).

Viestintäosasto, jonka tarkoitusta varten koulutettu henkilökunta hallitsee Manchesterin poliisin sosiaalisen median tilejä (s. 8) on jaettu viiteen yksikköön, jotka ovat tiedotus-, PR- ja verkkoyksiköt, sekä sisäisen viestinnän ja kuvituksen ryhmät. Nämä yksiköt toimivat ohjeistuksen mukaan tiiviissä yhteistyössä, mutta kriisitilanteissa Manchesterin poliisin viestinnästä on vastuussa ensisijaisesti tiedotusosasto. Ohjeistuksessa ei kuitenkaan ole määritelty mitään toimintaohjeita kriisitilanteita varten.

Australian poliisin ohjeistuksessa (NSW Police Force, 2018, s. 12) määritetään osavaltion poliisin julkisten asioiden osaston johtajan olevan vastuussa sen sosiaalisesta mediasta. Lisäksi oikeus osavaltion poliisin edustamiseen annetaan apulaispoliisikomentajalle sekä poliisin yhteistyökumppaneille. Huomionarvoisesti Australian poliisin ohjeistuksessa jätetään kuitenkin mainitsematta mitenkään, kenen työntekijöiden vastuulla sosiaalisen median kanavat ovat esimerkiksi nopeatempoisissa rikostapauksissa. Ohjeistukset yksinkertaistetaan lopuksi niin, että poliisin sivuilla ei tule julkaista mitään, mitä ei olisi sopivaa julkaista sanomalehdessä, tai mitä univormussa olevan poliisin ei olisi sopivaa sanoa julkisesti (s. 12). Ohjeistuksessa esitellään myös erillisiä tiedotesapluunoita erilaisiin viestintällisiin tilanteisiin (NSW Police Force, 2018, s. 33-39), mutta mikään niistä ei sovi käytettäväksi julkisen paikan puukotusiskun kaltaisessa hätätilanteessa välittömästi tapahtuman jälkeisenä hetkenä.

Pohjois-Amerikassa vastuuhenkilöt sosiaalisessa mediassa ja hätätilanteiden viestintätehtävissä vaihtelevat poliisilaitoksittain. Siinä missä Toronton poliisi jakaa kaiken sosiaalisen median viestintävuusta koko poliisilaitokselle ja sen alaosastoille (Meijer & Thaens, 2013, s. 347-348), on viestintäosasto vastuussa kaikesta Bostonin poliisin sosiaalisen median viestinnästä. Viestintäosaston ulkopuoliset, kuten "911 Center", pääsevät käyttämään Bostonin poliisin sosiaalisen median viestintäkanavista vain Twitteriä esimerkiksi ammuttilanteissa (Meijer & Thaens, 2013, s. 346).

Washington D.C:n poliisissa viestintävuusta jako on tiukasti kanavakohtaista. Sen sosiaalisen median kanavista Twitter on valjastettu ensisijaisesti hätätiedotuskäyttöön

(Meijer & Thaens, 2013, s. 347). Sitä käytetään fyysisesti samasta hätätilannekeskuksesta, joista kenttätoimintojakin johdetaan, ja sitä saa käyttää vain pieni, sosiaalista mediaa varten koulutettu ryhmä poliisihenkilöitä. Näiden kolmen, toisistaan merkittävästi poikkeavan esimerkin pohjalta voidaan olettaa, että Pohjois-Amerikassa poliisilla ei ole yhtenäistä linjaa viestintävastuiden jakamiseen, ja siksi myös tutkimukseni Yhdysvalloissa tapahtuneiden puukotusiskujen osalta on vaikeaa arvioida, kuka on todellisuudessa ollut vastuussa poliisin kriisiviestinnästä.

4.4 Yleisön tietoihin reagointi

Toisinaan poliiseilla on ohjeistukset myös sitä varten, mikäli yleisö jakaa hätätilanteessa vahvistamatonta tietoa. Suomen poliisin käsikirjassa tämä mahdollisuus mainitaan vain pintapuolisesti, sillä viestijöille annettuna toimintaohjeena on ylimalkaisesti ”korjata väärät tiedot” viestinnän vaikuttavuuden seurannan yhteydessä (Poliisihallitus, 2020, s. 40). Ruotsin poliisin ohjeistuksesta (Rikspolisstyrelsen, 2009) puuttuvat kaikki maininnat sellaisesta tilanteesta, jossa joku asiaan kuulumaton henkilö viestii valheellista tietoa verkossa.

Lontoon poliisin linjaus on, että interaktio yleisön kanssa on hyödyllinen työkalu poliisitutkinnaissa, ja tästä poliisilla on myös useita positiivisia esimerkkejä. Ohjeistuksessa (Metropolitan Police, 2017, s. 21) on myös mainittu, että paikallisella tasolla uutisoitujen twiittien vastauksiin on reagoitava, mikäli vastaukset ovat ”ohjeistuksessa asetettujen parametrien” mukaisia.

Manchesterin poliisin ohjeistuksessa ei anneta ohjeita suhtautumiseen sosiaalisen median sisältöön. Kuitenkin siinä mainitaan, että sosiaalisen median valvonta antaa poliisille mahdollisuuden häivyttää valheellisia huhuja ja havaita mahdollisia ongelmia etukäteen (Greater Manchester Police, 2014, s. 7). Ohjeistuksessa siis oletetaan poliisin valvovan, mitä internetissä tapahtuu.

Australian poliisin ohjeistuksessa määritellään, että poliisin on reagoitava, mikäli yleisö lähettää rikokseen liittyvää tietoa sosiaalisessa mediassa, ja että reagoimatta jättäminen on huolimattomuutta (NSW Police Force, 2018, s. 21). Lisäksi Australian poliisille on annettu erityiset ohjeistukset ottaa kuvakaappaus, mikäli sen sosiaalisen median kanaville jaetaan informaatiota epäilyistä tai ”yksityiskohtia ”rikoksesta, itsemurhasta tai hätätilanteesta”. Sen jälkeen tieto on ohjeistuksen mukaan poistettava näkyvistä ja lähetettävä kommentoketjussa eteenpäin tilanteeseen liittyville henkilöille. Tämän lisäksi poliisilla on ohjeistus kannustaa tietoa jakanutta yleisön jäsentä ottamaan tietoineen poliisin suoran yhteyden (NSW Police Force, 2018, s. 29).

Pohjois-Amerikan poliisin suosimista käytännöistä moderointiin ei löytynyt mitään tietoa tätä tutkimusta varten. Koska aiemmin oli jo ilmennyt, että Pohjois-Amerikan eri poliisilaitosten käytännöt ovat värikkäitä myös muun viestinnällisen ohjeistuksen perusteella, niin sen tiedon perusteella voidaan tehdä oletus, että moderointilinjauksetkin todennäköisesti vaihtelevat eri poliisilaitosten välillä.

4.5 Yhteenveto

Kaikki luvussa 4 tehdyt havainnot esitetään tiivistetyssä muodossa seuraavalla sivulla olevassa taulukossa 5. Pääpiirteittäin aineistoa tutkittaessa ilmeni, että eri maiden poliisien käytössä olevat kriisiviestintäohjeistukset eroavat toisistaan merkittävästi. Suomen poliisin ohjeistus, *Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja*, on merkittävästi tarkempi kuin muiden poliisien ohjeistukset. Australian poliisin käytössä olevat ohjeistukset olivat yhdellä osa-alueella Suomen poliisia tarkempia, sillä sen käytössä oleva ohjeistus kriisiviestinnän aikaiseen interaktioon yleisön kanssa oli paljon tarkempaa kuin Suomen poliisin vastaavalla.

Ruotsin, Lontoon ja Manchesterin poliisien kriisiviestintään liittyvät ohjeistukset olivat merkittävästi kapeampia kuin muilla. Poliisin askelmerkit kriisiviestinnällisiin tilanteisiin on määritelty niiden ohjeistuksissa heikosti tai ei ollenkaan. Yhdysvaltojen poliisilta

tutkimukseen valittu aineisto taas poikkesi muista merkittävästi jo lähtökohtaisesti, sillä kyseessä ei ollut ohjeistus vaan tieteellinen artikkeli, jonka perusteella voidaan kuitenkin tehdä oletus, että tutkimukseen valituista iskuista viestivät poliisilaitokset eivät toimi yhtenevien kriisiviestintäohjeistuksien mukaan. On todennäköisempää, että Yhdysvaltain eri poliisilaitosten ohjeistukset eroavat toisistaan merkittävästikin.

Taulukko 5. Poliisin viestinnälliset ohjeistukset kriisitilanteissa.

	Tavoitteet	Viestinnän kanavat	Vastuuhenkilöt, vastualueet, toimintaohjeet	Somesisältöön reagointi
Suomi (Poliisihallitus 2020)	Nopeus, aloitteellisuus, avoimuus, vastuullisuus, inhimillisuus, tiedon täsmällisyys, esitutkinnan suojaaminen	Poliisin verkkosivut, tiedotustilaisuudet	Kaikki määritelty tarkasti	Poliisilla ohjeet "korjata väärät tiedot"
Ruotsi (Rikspolisstyrelsens 2009)	Tasapuolisuus, ammatillisuus, turvallisuuden luominen, heikompain huomiointi, yleisön palveleminen	Poliisin verkkosivut	Vastuuhenkilöt ja alueet määritelty, toimintaohjeita ei	Poliisia ei ohjeistettu mitenkään
Lontoo (Metropolitan Police 2017)	Rikosten ennakointi ja ehkäisy, yleisön informointi hätätilanteissa	Poliisin Twitter	Mitään ei määritelty	Poliisia kannustetaan "interaktioon yleisön kanssa"
Manchester (Greater Manchester Police 2014)	Mediasuhteiden ylläpito, poliisitutkimusten tukeminen, ajankohtaisen tiedon jakaminen yleisölle	Poliisin Twitter, Facebook	Vastuuhenkilöt ja alueet määritelty tarkasti, toimintaohjeita ei	Poliisia kannustetaan somen valvontaan - "työkalu huhujen häivyttämiseksi"
Australia (NSW Police Force 2018)	Hallintatiedon viestiminen ulospäin, yleisön ohjaaminen ja varoitaminen	Poliisin sosiaaliset mediat	Vastuuhenkilöt määritelty, vastualueita tai toimintaohjeita ei	Poliisia vaaditaan reagoimaan somen sisältöön - tarkat toimintaohjeet
Yhdysvallat (Meijer & Thaens 2013)	Vaihtelee	Poliisin Twitter, muut sosiaaliset mediat	Vaihtelee	Ei tietoja

Taulukon 5 perusteella voidaan katsoa, että sekä Suomen, Australian että Lontoon poliisin tavoitteissa on näkyvissä nopeuden, yleisön ohjaamisen ja informoinnin kaltaisia elementtejä proaktiivisuuteen perustuvasta (Fowler, 2017, s. 719) stealing thunder -

kriisiviestintästrategiasta. Myös tilanteiseen kriisiviestintäteoriaan sopivia, neutraaliin ja informoivaan tiedotuslinjaan pohjaavia (Coombs, 2017, s. 713) tavoitteita on nähtävissä kaikissa edellämainituissa ohjeistuksissa. Ohjeistuksessa kannustetaan näitä kaikkia poliisilaitoksia interaktioon yleisön kanssa. Manchesterin ja Ruotsin poliisin ohjeistuksissa näkyvimmit teemat eivät niinkään viittaa stealing thunder -kriisiviestintästrategiaan, vaan yleisön palvelemiseen (Ulmer 2018, s. 131) ja mediasuhteiden vaalintaan perustuvine tavoitteineen paljon vahvemmin pitkäjänteiseen organisaation kehittymisteoriaan.

Tästä voidaan tehdä muutamia johtopäätöksiä. Voidaan todeta, että Suomen poliisin ohjeistus kriisiviestinnässä on huomattavasti tarkempaa kuin muilla tutkimuksessa mukana olevilla poliiseilla. Tämän voidaan odottaa heijastuvan myös tutkimuksen empiirisen osan tuloksiin. Tarkempien ohjeistusten ja selvempien viestintäprotokollien voidaan odottaa heijastuvan myös Suomen poliisin viestinnän etenemiseen käytännössä, erityisesti kriisin varoitusvaiheen jälkeisessä kriisivaiheessa. Manchesterin ja Ruotsin poliisien viestinnän voidaan odottaa olevan muita hitaampaa ja keskittyvän nopeuden sijaan organisaation kriisiviestintätehtävien huolelliseen toteuttamiseen. Yhdysvaltojen poliisin linjan voidaan yhtenäisten ohjeistusten puutteessa odottaa vaihtelevan.

5 Poliisin kriisiviestinnän eteneminen

Tässä luvussa tutkimukseni empiiristä aineistoa tarkastellaan stealing thunder -kriisiviestintästrategian ja kriisiviestinnän tulokortin pohjalta. Stealing thunder on proaktiivinen viestintästrategia, joka perustuu aktiiviselle ja nopealle tiedotukselle (Arpan & Roskos-Ewoldsen, 2005, s. 426; Lee, 2020, s. 804). Strategian mukaan poliisin tulee viestiä mahdollisimman nopeasti ja avoimesti sekä vastata yleisön tiedontarpeisiin mahdollisimman hyvin. Kriisiviestinnän tulokortti on taas Jyväskylän yliopiston koordinoimassa hankkeessa kehitetty, erityisesti viranomaiskäyttöön suunniteltu työkalu viestinnän suunnitteluun, kehittämiseen ja arvioimiseen (Vos, Lund, Reich & Harro-Loit, 2011, s. 15).

Aineistoksi on valittu kaikki Suomen, Ruotsin, Iso-Britannian, Australian ja Yhdysvaltojen poliisien Twitterissä tai omilla verkkosivuillaan julkaisema, julkisen paikan puukotusiskujen jälkeisten 24 tunnin jaksojen aikainen kriisiviestintä. Lisäksi aineistona toimii poliisin puukotusiskujen tiimoilta järjestämien tiedotustilaisuuksien sisältö. Aineistoa havainnollistetaan ottamalla esimerkkikuvia poliisin käytännön viestinnästä. Nämä esimerkkikuvat on otettu Itä-Suomen poliisin viestinnästä Kuopion iskun 1.10.2019 jälkeen, Greater Manchester Policen viestinnästä Manchesterin iskun 11.10.2019 jälkeen, sekä Metropolitan Policen viestinnästä Lontoon iskun 29.11.2019 jälkeen.

Tämän luvun analyysivaiheessa tulkitaan aineistosta nousevia teemoja. Kun näitä teemoja peilataan poliisin kriisiviestinnän ohjeistusdokumentteihin, jotka esiteltiin edellisessä luvussa neljä, voidaan muodostaa yleiskuva siitä, miten poliisin kriisiviestintä julkisen paikan puukotusiskujen jälkeen käytännössä etenee eri maissa sekä erilaisten kriisiviestintäohjeistusten pohjalta.

5.1 Stealing thunder -kriisiviestintästrategian toteuttaminen

Tässä luvussa kuvataan, miten poliisi on toteuttanut stealing thunder -strategian peruseriaatteita käytännön kriisiviestintätilanteissa. Asia selvitetään purkamalla poliisin käytännön kriisiviestintä kahteen olennaiseen avaintietoon, jotka kuvastavat stealing thunder -kriisiviestintästrategian näkökulmasta tärkeitä elementtejä poliisin viestinnässä.

Näistä kahdesta avaintiedosta ensimmäinen on se, kuinka nopeasti poliisi on tiedottanut tapahtuneesta omissa kanavissaan. Toinen avaintieto on puolestaan se, miten poliisi on vastannut yleisön tiedontarpeisiin. Haasio (2018, s. 18) on tutkinut Turun iskujen synnyttämiä tiedontarpeita yleisössä ja havainnut, että merkittävä osa yleisön medialle ja viranomaisille sosiaalisessa mediassa esittämistä tiedontarpeista liittyy iskun päätekijän profiiliin sekä etniseen ja uskonnolliseen taustaan. Siksi avaintiedoista jälkimmäinen on poliisin julkisuuteen antaman virallisen tiedon nopeus liittyen siihen, kuka tai ketkä ovat iskun pääepäiltyjä ja millaiset ovat heidän taustansa.

Sitä, miten poliisin on viestinyt näitä avaintietoja eri julkisen paikan puukotusiskujen jälkeen, havainnollistetaan tämän luvun alaluvuissa esiteltävissä taulukoissa. Näissä taulukoissa kuvataan avaintietojen julkaisemisen lisäksi tarkemmin myös poliisin kriisiviestintän käytäntöjä erilaisten aineistoon valittujen puukotusiskujen jälkeen.

5.1.1 Ensitiedotteen julkaiseminen

Mikäli organisaatio toimii stealing thunder -kriisiviestintästrategian mukaan, tiedottaa se yleensä tapahtuneesta proaktiivisesti, jo pelkästään varmistaakseen sen, että ulkopuoliset tahot eivät pääse kontrolloimaan narratiivia iskusta (Fowler, 2017, s. 720) Tutkimuksessani ensitiedotteeksi on laskettu ensimmäinen tapahtunutta koskeva poliisin tiedote, jonka se on itse julkaissut omissa kanavissaan. Kuvassa 3 on esimerkkejä ensitiedotteeksi lasketuista viesteistä.



Kuva 3. Ensitiedotteiksi katsottua poliisin kriisiviestintää.

Usein ensitiedote oli kuvan 3 tapaisesti lyhyt ja yksinkertainen viesti, jonka funktio on tapahtumien laajemman kuvailemisen sijaan lähinnä yleisön huomion herättäminen. Alla olevassa taulukossa on ilmoitettu aika, joka on kulunut kustakin puukotuksesta epäilyyn henkilön kiinniotosta poliisin ensimmäiseen hätätiedotteeseen omilla kanavillaan. Tämän lisäksi taulukossa on mainittu kussakin iskussa kuolleiden ja haavoittuneiden lukumäärät. Ne on lueteltu, koska aineistoa tulkittaessa on ymmärrettävästi huomioitava, että enemmän uhreja vaativat iskut aiheuttavat enemmän tiedontarpeita ja täten vaativat enemmän huomiota kuin vähäisten uhrimäärien iskut.

On huomattavaa, että kaikkien iskujen jälkeiset ensitiedotteet olivat keskenään varsin homogeenisiä. Jokaisen iskun jälkeen paikallinen poliisilaitos käytti ensitiedotteensa julkaisuun Twitteriä ennen kuin se käytti omia verkkosivujaan. Muutamassa tapauksessa poliisi ei julkaissut omissa kanavissaan mitään tiedotetta ennen kuin media jo tiesi iskun tapahtumisesta. Niissä tapauksissa laskettiin, että poliisi ei vastannut tähän avaintietoon ollenkaan.

Taulukko 6. Aikaväli epäillyn kiinniotosta ensimmäiseen tiedotteeseen.

Päivä	Paikka	Maa	Aika kiinniotosta	Kuolleet	Haavoittuneet
18.8.2017	Turku	Suomi	32 min	2	9
1.10.2019	Kuopio	Suomi	24 min	1	10
10.8.2015	Västerås	Ruotsi	34 min	2	1
22.10.2015	Trollhättan	Ruotsi	39 min	4	1
5.12.2015	Lontoo (I)	Iso-Britannia	-	0	3
22.3.2017	Lontoo (II)	Iso-Britannia	8 min	6	49
3.6.2017	Lontoo (III)	Iso-Britannia	12 min	11	48
31.12.2018	Manchester (I)	Iso-Britannia	1 h 41 min	0	3
11.10.2019	Manchester (II)	Iso-Britannia	1 h 51 min	0	5
29.11.2019	Lontoo (IV)	Iso-Britannia	47 min	3	3
7.4.2017	Queanbeyan	Australia	2 h 32 min	1	3
9.11.2018	Melbourne	Australia	9 min	2	2
13.8.2019	Sydney	Australia	12 min	1	1
4.11.2015	Merced	Yhdysvallat	1 h 53 min	1	4
11.2.2016	Ohio (I)	Yhdysvallat	12 h 39 min	1	4
17.9.2016	St. Cloud	Yhdysvallat	-	1	10
28.11.2016	Ohio (II)	Yhdysvallat	-23 min	1	13
26.5.2017	Portland	Yhdysvallat	29 min	2	1
21.7.2017	Flint	Yhdysvallat	-	0	2

Aineistosta nousee esiin, että Suomessa, Ruotsissa, Lontoossa ja Australiassa iskujen jälkeiset ensitiedotteet julkaistiin keskimäärin nopeasti. Edellä mainituilla alueilla

poliisilaitosten kriisiviestinnän ohjeistukset (Taulukko 5, s. 48) painottavat Suomessa kriisiviestinnässä nopeutta, Lontoossa yleisön informointia hätätilanteissa ja Australiassa yleisön ohjaamista sekä varoittamista. Ruotsin kriisiviestinnän ohjeistuksessa ei painoteta viestinnän nopeutta, mutta fokusta on asetettu ammattimaisuudelle ja turvallisuuden luomiselle, mikä selittää viestinnän nopeutta.

Yhdysvalloissa, jossa eri poliisilaitosten viestinnällisten ohjeistusten välillä on oletettavasti merkittävää vaihtelua, iskujen jälkeisten ensitiedotteiden julkaisunopeus vaihteli rajusti. Nopeimmillaan Ohio Staten yliopiston kampuspoliisi ehti tiedottaa iskusta jo ennen hänen kiinniottoaan. Toisaalta St. Cloudin ja Flintin poliisit eivät itse tehneet tapahuneesta omissa kanavissaan mitään tiedotetta. Manchesterissa, jonka poliisin kriisiviestinnän ohjeistuksessa ei mainita viestinnän suositeltavaa nopeutta ollenkaan, kesti ensitiedotteen julkaisussa molempien iskujen jälkeen lähes kaksi tuntia.

Vaikka onkin huomioitava, että Yhdysvalloissa julkisen paikan väkivaltaisia iskuja tapahtuu joillakin alueilla niin merkittävä määrä, että uutisarvo saattaa pienentyä, ja että kummassakin Manchesterin iskussa kuolonuhrit jäivät syntymättä jättäen täten iskujen uutisarvon pienemmäksi kuin Lontoon kuolonuhreja vaatineiden iskujen uutisarvon, niin kriisiviestintästrategioiden painotuksien ja viestinnän käytännön toteutuksen välillä on silti nähtävissä selkeää korrelaatiota.

5.1.2 Epäillyn taustan paljastaminen

Toinen stealing thunder -kriisiviestintästrategian toteutuksen kannalta merkittävä avaintieto on aikaväli epäillyn kiinniotosta ensimmäiseen sellaiseen poliisin julkiseen tiedotteeseen, jossa julkaistaan virallinen tieto siitä, minkälainen henkilö on iskun pääepäilty. Kuvassa 4 esitellään kaksi esimerkkiä tutkimuksessa mukana olevista tiedotteista, joissa poliisi raotti pääepäillyn taustaa.



Kuva 4. Epäillyn profiilin paljastamiseksi katsottua poliisin kriisiviestintää.

Esimerkkikuvan toisistaan merkittävästi eroavat tiedotteet havainnollistavat sitä, miten poliisin käytännöt ja suoruus epäillyn profiilin julkaisemisessa vaihtelivat aineiston eri tiedotteiden välillä huomattavasti. Joidenkin iskujen jälkeen paikallinen poliisi piti epäillyn profiilin kokonaan salassa, mutta toisinaan se hienovaraisesti vihjaili epäillyn olevan epäiltynä terrorismista. Ilmaustapa vähintäänkin antaa kuvan epäillyn ulkomaalaistaustaisuudesta, sillä esimerkiksi Ruotsissa kotimaisen epäillyn tekemän iskun jälkeen tekijän motiivin kuvauksena käytettiin terrorismin sijasta *rasistista rikosta*. Joskus poliisi taas viesti suuremmin, ilmoittaen epäillyn nimen, iän, asuinpaikan ja etnisen taustan suoraan.

Joissakin iskuissa poliisi paljasti epäillyn iän tai asuinpaikan nopeasti iskun jälkeen, mutta ei antanut epäilystä muuta tarkempaa kuvausta. Tiedotteita, jossa on ilmoitettu ainoastaan tekijän ikä ja sukupuoli ei kuitenkaan ole laskettu tiedotteiksi, sillä ne eivät vastaa yleisön tiedontarpeisiin epäillyn taustasta ja iskun spekulatiivisista motiiveista. Mikäli poliisi ei julkaissut epäilystä mitään tarkempia tietoja 24 tuntiin, jätettiin mahdolliset sen jälkeen julkaistut tiedotteet laskematta mukaan poliisin kriisiviestintään.

Taulukossa 7 on erikseen mainittu muutamia nimen tai epäillyn profiilin julkaisemiseen mahdollisesti vaikuttavia tekijöitä. Kaikissa tapauksissa, joissa epäillyn profiili julkistettiin, mainittiin poliisin tiedotteessa myös epäillyn miessukupuolisuus, joten sukupuolen maininta jätetään mainitsematta myös taulukossa. Mainittavia tekijöitä ovat sen sijaan epäillyn mahdollinen ulkomaalaistaustaisuus, epäillyn profiilista liikkuvat mediahuhut ennen tietojen julkistamista mediassa, epäillyn menehtyminen tapahtumapaikalla, ja epäillyn alaikäisyys. Nämä avaintiedot on kerätty seuraavalla sivulla olevaan taulukkoon 7. Taulukossa mainitaan lisäksi kaikki ne yksityiskohdat epäillyn taustasta, jotka poliisi mainitsi kuvatessaan epäillyn profiilia kunkin iskun jälkeen.

Suomen poliisin viestinnän käsikirjassa (Poliisihallitus, 2020, s. 26) on lueteltu tarkat ohjeet ja askelmerkit kriisiviestintää vaativien tilanteiden varalle. Aineistosta ilmeneekin, että Suomen poliisi on keskimäärin vastannut yleisön tiedontarpeisiin julkaisten tietoja omien epäiltyjensä taustoista huomattavasti ulkomaisia virkaveljiään nopeammin. Australian poliisin viestinnän ohjeistuksen mukaan hallintatiedon viestiminen ulospäin on yksi heidän suurimmista prioriteeteistaan, ja myös heidän viestintänsä epäillyn taustan julkistamiseen liittyen oli nopeaa lukuun ottamatta Queanbeyanin iskuja, jossa poliisin viestintä on todennäköisesti hidastunut tekijöiden alaikäisyyden vuoksi.

Yhdysvaltojen poliisilaitosten viestinnän nopeus vaihteli tekijän taustan suhteen tapauksesta toiseen. Britannian sekä Ruotsin poliisilaitokset paljastivat tietonsa epäiltyjen taustoista järjestään suhteellisen hitaasti. Voidaan todeta, että kokonaisuudessaan myös epäillyn taustan julkistamisen nopeudessa on korrelaatiota kriisiviestinnän paikallisiin ohjeistuksiin ja niiden painopisteisiin.

Taulukko 7. Aikaväli epäillyn kiinniotosta epäillyn profiilin paljastamiseen.

Päivä	Paikka	Maa	Aika kiinniotosta	Poliisin yksityiskohdat epäilystä	Terrorismiepäily	Muuta epäilly(i)stä
18.8.17	Turku	Suomi	2 h 55 min	Ikä, "näytti ulkomaalaiselta"	-	Ulkomaalaistaustainen
1.10.19	Kuopio	Suomi	2 h 52 min	Syntyperä, kansalaisuus	-	-
10.8.15	Västerås	Ruotsi	23 h 45 min	Ikä, asuinpaikka, kansalaisuus	x	Ulkomaalaistaustainen
22.10.15	Trollhättan	Ruotsi	21 h 47 min	Ikä, asuinpaikka, "rasistinen teko"	-	Nimi vuosi mediaan
5.12.15	Lontoo (I)	Iso-Britannia	-	-	-	Ulkomaalaistaustainen
22.3.17	Lontoo (II)	Iso-Britannia	7 h 46 min	-	x	Ulkomaalaistaustainen
3.6.17	Lontoo (III)	Iso-Britannia	-	-	-	Ulkomaalaistaustaisia Nimi vuosi mediaan
31.12.18	Manchester (I)	Iso-Britannia	16 h 16 min	Asuinpaikka	x	Ulkomaalaistaustainen
11.10.19	Manchester (II)	Iso-Britannia	10 h 38 min	Ikä	x	Ulkomaalaistaustainen
29.11.19	Lontoo (IV)	Iso-Britannia	10 h 42 min	Nimi, ikä, asuinpaikka	-	Ulkomaalaistaustainen Epäilty kuoli paikalla
7.4.17	Queanbeyan	Australia	-	-	-	Ulkomaalaistaustaisia Alaikäisiä
9.11.18	Melbourne	Australia	4 h 10 min	Nimi, ikä	x	Ulkomaalaistaustainen Epäilty kuoli paikalla
13.8.19	Sydney	Australia	59 min	Ikä, asuinpaikka	x	Ulkomaalaistaustainen
4.11.15	Merced	Yhdysvallat	-	-	-	Ulkomaalaistaustainen
11.2.16	Ohio (I)	Yhdysvallat	20 h 58 min	Nimi, ikä	-	Ulkomaalaistaustainen Nimi vuosi mediaan
17.9.16	St. Cloud	Yhdysvallat	20 h 34 min	"Viittasi Allahiin"	-	Ulkomaalaistaustainen
28.11.16	Ohio (II)	Yhdysvallat	6 h 11 min	Valokuva, nimi	-	Ulkomaalaistaustainen
26.5.17	Portland	Yhdysvallat	3 h 57 min	Valokuva	-	-
21.7.17	Flint	Yhdysvallat	8 h 25 min	Nimi, ikä, asuinpaikka	x	Ulkomaalaistaustainen

Tutkimukseni 19 iskun epäillyistä vain kolmessa epäillyt eivät olleet ulkomaalaistaustaisia. Yhdysvalloissa Portlandin iskun natiivitaustaisen epäillyn tausta paljastettiin nopeammin kuin ulkomaalaistaustaisten tekijöiden tekemissä iskuissa, mutta ottaen huomioon Yhdysvaltojen poliisilaitosten välillä vaihtelevat viestintäkäytännöt, ei tästä esimerkiksi voida tehdä yleispäteviä johtopäätöksiä, sillä Suomessa ja Ruotsissa tapahtuneissa iskuissa heidän etninen taustansa paljastettiin suunnilleen yhtä nopeasti kuin vastaavassa ulkomaalaistaustaisen tekijän tekemässä iskussa samassa maassa.

Se, mitä tietoja epäillyistä paljastettiin missäkin tapauksessa, vaihteli eri tapausten välillä merkittävästi. Näistä vähäisistä tiedoista on lähes mahdoton tulkita yhteyksiä eri maissa käytettäviin viestinnällisiin ohjeistuksiin. Vaikuttaisi ennemminkin siltä, että tiedotteissa julkaistujen tietojen määrään ja yksityiskohtaisuuteen korreloi eniten iskun ja tiedotteen välinen aika.

Tämä havainto on luonnollinen, sillä epäillyt joutuvat kiinnioton jälkeen kuulusteluihin, joissa tiedon saaminen ja varmistaminen saattaa joissakin tapauksissa viedä paljonkin aikaa. Epäillyn taustan ja mahdollisten terrorismiyhteyksien voidaankin tulkita olevan aihe, josta poliisilla ei välttämättä ole edes mahdollisuutta tiedottaa sekä nopeasti yksityiskohtaisesti, että luotettavasti.

5.2 Viestintätehtävien toteuttaminen

Tässä luvussa tutkitaan kriisiviestinnän tulokortin (Taulukko 3, s. 24) pohjalta sitä, miten poliisi on toteuttanut tulokortissa mainittuja viestintätehtäviään. Ne ovat jaettavissa kahteen eri osaan, eli varoitus- ja kriisivaiheen tehtäviin. Vastaavasti nämä varoitus- ja kriisivaiheen tehtävät on jaettu omiin alalukuihinsa.

Kriisinhallinnan tulokortin (Vos ja muut, 2011, s. 29) mukaisesti varoitusvaiheessa ulkoisen viranomaisviestinnän kolme päätehtävää ovat yleisön varoittaminen, ohjeiden antaminen sekä tiedotusvälineiden informoiminen. Kriisivaiheessa puolestaan

viranomaisviestinnän pääfunktioita ovat ohjeistaminen lisävahinkojen estämiseksi, psykologisen tuen antaminen yleisölle ja yhteyshenkilöiden nimeäminen medialle. Tässä luvussa tutkitaan sitä, miten nopeasti poliisi on viestinyt kuhunkin asiaan liittyen.

Koska tutkimuksessani käsitellään ainoastaan poliisin viestintää Twitterissä ja poliisin verkkosivuilla, otetaan viestinnän tulokortista tutkimuksen tarkasteluun vain ne viestintätehtävät, joita voidaan analysoida tutkimalla poliisin ulkoista viestintää.

5.2.1 Varoitusvaihe

Kriisin varoitusvaiheessa ulkoisen viranomaisviestinnän kolme merkittävintä funktiota ovat yleisön varoittaminen, ohjeiden antaminen sekä tiedotusvälineiden informoiminen, kuten kriisinhallinnan tulokortissa määritetään. Näistä funktioista ensimmäinen, eli yleisön varoittaminen, toteutuu poliisin ensimmäisen tiedotteen lähettämisessä, jota käsitellään jo luvussa 5.1.1. Sen sijaan ohjeiden antaminen sekä tiedotusvälineiden informoiminen ovat erillisiä funktioita, joita käsitellään tässä luvussa.

Ohjeiden antamisen aloittaminen on merkki siitä, että organisaatio siirtyy varoitusvaiheesta kriisivaiheeseen. Silloin poliisi alkaa johtaa kriisiä yksinkertaisen tapahtumasta varoittamisen lisäksi. Tämän se tekee esimerkiksi kuvailemalla tapahtumia ja antamalla suoraa tai epäsuoraa ohjeistusta.



Tiedot [#Kuopio](#) n Petosella liikkuvasta aseistautuneesta henkilöstä eivät pidä paikkaansa. Sivullisille ei Hermannin tilanteesta ole tällä hetkellä vaaraa. [#poliisi](#) [#poliisiis](#)

[Translate Tweet](#)

2:15 PM · Oct 1, 2019 from Kuopio, Suomi · Twitter for iPad

38 Retweets 2 Quote Tweets 59 Likes

Incident in Manchester City Centre

We are currently responding to an incident at the Arndale Shopping Centre in Manchester City Centre. Officers are in attendance and early enquiries suggest that several people have been stabbed.

A man in his 40s has been arrested on suspicion of serious assault. He has been taken to custody for questioning.

Enquiries remain ongoing.

Anyone with information should call police on 101 quoting incident number 1055 of 11/10/2019, or the independent charity Crimestoppers, anonymously, on 0800 555 111.

Kuva 5. Ohjeiden antamiseksi katsottua poliisin kriisiviestintää.

Kuvan 5 aineistosta valitussa esimerkissä Itä-Suomen poliisi antaa yleisölleen epäsuoraa ohjeistusta kertomalla, että tapahtuneesta ei ole vaaraa ulkopuolisille. Kuvassa Manchesterin poliisi taas kuvailee tilanteen olevan yhä käynnissä Arndalen kauppakeskussa.

Seuraavalla sivulla olevassa taulukossa 8 eritellään iskukohtaisesti ajat, joka poliisilla kului kunkin iskun jälkeen siihen, että se alkoi tätä tehdä. Tutkimuksessani katsotaan ohjeiden antamiseksi kaikki sellainen poliisin viestintä, jossa poliisi käyttää tilannetta kuvailevaa tai ohjeistavaa kieltä iskuun tai sitä välittömästi ympäröiviin poliisioperaatioihin liittyen.

Suomen kriisiviestinnän ohjeistuksessa mainitaan viestinnän tavoitteeksi nopeus ja tarkkuus, mikä näkyi myös käytännössä: Suomen poliisi aloitti erittäin aktiivisen kriisin johtamisen heti varoituksen jälkeen. Lontoon ohjeistuksessa mainitaan tavoitteeksi yleisön informointi hätätilanteissa, ja myös Lontoon poliisi alkoi neljästä iskusta kolmen jälkeen kuvailla tilanteiden kulkua, ja myös suhteellisen nopeasti. Myös Australian poliisin ohjeistuksissa mainitaan yhdeksi tavoitteeksi viestinnän nopeus, mikä näkyi Melbournen ja Sydneyn iskujen jälkeisessä aktiivisessa viestinnässä. Queanbeyanin iskun jälkeisen ohjeistamisen puute selittyy uhrien vähyydellä ja kiinnioton aikaisella ajankohdalla, kello 6:30 aamulla. Muut kiinniotot tapahtuivat päivä- tai ilta-aikaan.

Ruotsin ja Manchesterin ohjeistuksissa kriisiviestinnän tavoitteiksi ei mainittu nopeutta tai yleisön ohjeistamista. Tämä on mahdollisesti heijastunut myös hitaampana viestintänä aidossa kriisitilanteessa: molemmissa keskiarvoinen aikaväli kiinni otosta ohjaavan viestinnän alkamiseen oli yli kaksi tuntia. Yhdysvalloissa käytännön viestintä vaihteli eri iskujen välillä kaikista eniten. Kolmen iskun jälkeen poliisin tiedotus oli minimaalista, eikä se antanut tapahtuneesta minkäänlaista ohjeistusta sen enempää verkkosivuillaan, sosiaalisessa mediassaan kuin tiedotustilaisuudessaakaan.

Taulukko 8. Aikaväli epäillyn kiinni otosta ohjeiden antamiseen yleisölle.

Päivä	Paikka	Maa	Aika kiinni otosta
-------	--------	-----	--------------------

18.8.2017	Turku	Suomi	32 min
1.10.2019	Kuopio	Suomi	40 min
10.8.2015	Västerås	Ruotsi	1 h 49 min
22.10.2015	Trollhättan	Ruotsi	2 h 14 min
5.12.2015	Lontoo (I)	Iso-Britannia	3 h 21 min
22.3.2017	Lontoo (II)	Iso-Britannia	31 min
3.6.2017	Lontoo (III)	Iso-Britannia	27 min
31.12.2018	Manchester (I)	Iso-Britannia	3 h 25 min
11.10.2019	Manchester (II)	Iso-Britannia	2 h 9 min
29.11.2019	Lontoo (IV)	Iso-Britannia	1 h 7 min
7.4.2017	Queanbeyan	Australia	-
9.11.2018	Melbourne	Australia	1 h 9 min
13.8.2019	Sydney	Australia	59 min
4.11.2015	Merced	Yhdysvallat	1 h 53 min
11.2.2016	Ohio (I)	Yhdysvallat	12 h 39 min
17.9.2016	St. Cloud	Yhdysvallat	-
28.11.2016	Ohio (II)	Yhdysvallat	1 h 12 min
26.5.2017	Portland	Yhdysvallat	-
21.7.2017	Flint	Yhdysvallat	-

Toinen kriisivaiheeseen olennaisesti sisältyvä tekijä on tiedotustilaisuuden järjestäminen. Tutkimusaineiston alustavan tarkastelun aikana havaitsin, että poliisi vastaa tiedotusvälineiden kysymyksiin laajemmin yleensä ensimmäisessä tiedotustilaisuudessa, joka järjestetään väkivallantekoon liittyen. Siksi aikaväli epäilyllä kiinniotosta ensimmäisen kutakin iskua käsitelleeseen julkiseen tiedotustilaisuuteen on valittu mittariksi määrittämään sitä, milloin poliisi on alkanut toteuttaa tiedotusvälineiden informoimisen viestinnällistä tehtävää. Kuvassa 6 näkyy poliisin usein käyttämä tapa esittää tiedotustilaisuus, eli Twitter-linkki videoon. Osa tilaisuuksista oli nähtävissä vain poliisin YouTube-kanavalla, ja joissakin tapauksissa poliisi ei viestinyt tiedotustilaisuuksista omilla kanavissaan ollenkaan.



Kuva 6. Tiedotustilaisuudeksi katsottua poliisin kriisiviestintää.

Poliisin tiedotustilaisuudet järjestettiin useimmiten 2-5 tuntia epäillyn kiinnioton jälkeen. Kolmen eri iskun jälkeen järjestettiin pitempi pressitilaisuus, jossa oli paikalla poliisin lisäksi muitakin sidosryhmiä, kuten poliitikkoja, ministereitä ja hätähenkilöstöä vastailemassa median kysymyksiin. Muissa tiedotustilaisuuksissa median edessä oli yleensä puhumassa vain yksi poliisi, joka oli erikseen valittu edustamaan organisaatiota medialle. Tehtävään valitun poliisin asema organisaatiossa vaihteli iskujen välillä aina alueellisen poliisilaitoksen ylimmästä päälliköstä pienen amerikkalaisen kaupungin sheriffiin ja alueellisen poliisin tiedottajaan.

Viestintätehtävään valittu poliisi kävi lukemassa lyhyen tiedotteensa medialle ja sitä kautta myös yleisölle. Mikäli poliisi otti kysymyksiä medialta, tehtiin se vasta, kun poliisin edustaja oli lukenut koko tiedotteen. Kaikki tällä formaatilla järjestetyt tilaisuudet kestivät vähintään kaksi, mutta maksimissaan viisi minuuttia. Useimmiten lehdistötilaisuudet järjestettiin poliisin omissa tiloissa, mutta muutama lehdistötilaisuus järjestettiin paikan päälle tarkoitusta varten improvisoidulla pressialueella. Taulukossa 9 mainitaan sekä tiedotustilaisuuksien ajankohta epäillyn kiinniottoon nähden että yksityiskohtia tiedotustilaisuuksien järjestelyistä.

Taulukko 9. Aikaväli epäillyn kiinniotosta ensimmäiseen tiedotustilaisuuteen.

Päivä	Paikka	Maa	Aika kiinniotosta	Yksityiskohtia
18.8.2017	Turku	Suomi	2 h 55 min	30 minuutin pressii Useita sidosryhmiä paikalla Vastattiin toimittajien kysymyksiin
1.10.2019	Kuopio	Suomi	4 h 23 min	30 minuutin pressii Useita sidosryhmiä paikalla Vastattiin toimittajien kysymyksiin
10.8.2015	Västerås	Ruotsi	4 h 4 min	Lyhyt tiedote paikan päällä Vastattiin toimittajien kysymyksiin
22.10.2015	Trollhättan	Ruotsi	2 h 14 min	Lyhyt tiedote paikan päällä Vastattiin toimittajien kysymyksiin
5.12.2015	Lontoo (I)	Iso-Britannia	-	-
22.3.2017	Lontoo (II)	Iso-Britannia	2 h 4 min	Lyhyt tiedote
3.6.2017	Lontoo (III)	Iso-Britannia	4 h 42 min	Lyhyt tiedote
31.12.2018	Manchester (I)	Iso-Britannia	16 h 16 min	Lyhyt tiedote
11.10.2019	Manchester (II)	Iso-Britannia	5 h 2 min	Lyhyt tiedote
29.11.2019	Lontoo (IV)	Iso-Britannia	1 h 19 min	Lyhyt tiedote
7.4.2017	Queanbeyan	Australia	2 h 32 min	Lyhyt tiedote Vastattiin toimittajien kysymyksiin
9.11.2018	Melbourne	Australia	44 min	Lyhyt tiedote paikan päällä Vastattiin toimittajien kysymyksiin
13.8.2019	Sydney	Australia	59 min	Lyhyt tiedote paikan päällä Vastattiin toimittajien kysymyksiin
4.11.2015	Merced	Yhdysvallat	7 h 45 min	Lyhyt tiedote Vastattiin toimittajien kysymyksiin
11.2.2016	Ohio (I)	Yhdysvallat	20 h 58 min	Lyhyt tiedote Useita sidosryhmiä paikalla Vastattiin toimittajien kysymyksiin
17.9.2016	St. Cloud	Yhdysvallat	21 h 23 min	Lyhyt tiedote Useita sidosryhmiä paikalla Vastattiin toimittajien kysymyksiin
28.11.2016	Ohio (II)	Yhdysvallat	4 h 41 min	30 minuutin pressii Useita sidosryhmiä paikalla Vastattiin toimittajien kysymyksiin
26.5.2017	Portland	Yhdysvallat	1 h 19 min	Lyhyt tiedote
21.7.2017	Flint	Yhdysvallat	2 h 15 min	Lyhyt tiedote

Kuten taulukosta 9 voidaan havaita, järjesti poliisi tiedotustilaisuudet jokseenkin yhte-neväisesti kunkin maan sisällä, ehkä vain Yhdysvaltojen poliisia lukuun ottamatta. Aino-astaan Suomen poliisin ohjeistuksessa painotettiin tiedotustilaisuuksia erityisenä

viestintäkanavana. Tämä painotus ohjeistuksessa on näkynyt myös käytännön toiminnassa, sillä Suomessa poliisi järjesti molempien iskujen jälkeen puolen tunnin mittaisen pressin, jossa vastaamassa median kysymyksiin oli poliisin edustajien lisäksi ministerita-son poliitikkoja sekä pelastusviranomaisia.

Ruotsissa poliisi järjesti molemmat tiedotustilaisuutensa paikan päällä siellä, missä iskutkin olivat tapahtuneet. Molemmat tiedotustilaisuudet kestivät viitisen minuuttia, niissä yksittäinen poliisin edustaja vastaili median kysymyksiin, ja ne lähetettiin suorana valtakunnallisella kanavalla. Iso-Britanniassa taas tiedotustilaisuudet olivat poikkeuksetta tilaisuuksia, joissa joko Metropolitan Policen tai Greater Manchester Policen johtaja luki pääkonttorinsa edessä medialle 2–3 minuutin mittaisen tiedotteen, ottamatta vastaan mitään kysymyksiä.

Australian Melbournessa ja Sydneyssä tehtyjen iskujen jälkeen poliisi ehti järjestää lyhyet tiedotustilaisuudet jo tunnin sisällä tapahtuneesta. Tämä on huomattavasti nopeammin kuin missään muussa iskussa. Molempien iskujen jälkeen poliisi rajasi tapahtumapaikalle erityisen media-alueen, jonne lähetettiin poliisi mahdollisimman nopeasti. Queanbeyanissa tiedotustilaisuus järjestyi hieman kahta muuta Australian iskua hitaammin, mikä selittyy osittain epäiltyjen kiinnioton poikkeuksellisella aikaisuudella (klo 6:30 aamulla).

Yhdysvaltojen eri poliisilaitosten välillä näkyi eroja myös tiedotustilaisuuksien järjestämiseen liittyvissä käytännöissä. Mercedin iskun jälkeinen tilaisuus, jossa kaupungin sheriffi vastaili median kysymyksiin noin kahdeksan tuntia tapahtuneen jälkeen, oli kenties yksinkertaisin tapa hoitaa tiedotustilaisuudet. Flintin ja Portlandin iskujen tiedottaminen muistutti enemmän Iso-Britannian poliisin toimintaa, sillä niiden tiedotteet annettiin poliisin omista tiloista, eikä medioilla ollut mahdollisuutta esittää kysymyksiä.

Ohio Staten kampuksella tapahtuneen iskun jälkeinen pressitilaisuus muistutti eniten Suomen poliisin tiedotustilaisuuksia. 30 minuuttia kestäneessä tilaisuudessa oli paikalla

poliisin lisäksi myös muita viranomaisia ja koulun omia edustajia, ja medially oli mahdollisuus esittää kysymyksiä. Samat mahdollisuudet olivat medially myös Ohion ja St. Cloudin iskujen jälkeisissä tiedotustilaisuuksissa, mutta Ohio Staten iskusta poiketen, ne olivat kestoltaan vain muutaman minuutin mittaisia ja järjestettiin vasta iskuja seuranneiden päivien aikana.

5.2.2 Kriisivaihe

Kriisivaiheeseen siirrytään useimmiten varoitusvaiheen jälkeen, ensihädän jo päätyttyä. Kriisiviestinnän tulokortin (Vos, Lund, Reich & Harro-Loit, 2011, s. 15) mukaan tällöin prioriteetti siirtyy viestinnän nopeudesta kaikkien viestintätehtävien hoitamiseen. Kriisivaiheen viestintätehtäviksi on laskettu lisävahinkojen estäminen, ohjeiden antaminen yleisölle psykologisen toipumisen avustamiseksi, sekä erityisen mediahenkilön nimeäminen. Tutkimuksessani lisävahinkojen estäminen on tulkittu sellaiseksi viestinnäksi, jossa poliisi jatkaa tapahtumista tiedottamista välittömän vaaratilanteen jälkeenkin. Alustana lisävahinkojen estämiseen liittyvään viestintään toimi useimmiten poliisin tiedotustilaisuudet ja Twitter. Kuvassa 7 on esimerkki poliisin lisävahinkojen estämiseksi katsotusta kriisiviestinnästä, josta näkyy hyvin tyypillisiä lisävahinkojen estämiseksi katsottavia tilannetietoja muun muassa tapahtumapaikan sulkemisesta sekä poliisipartioiden määrän nostamisesta.



Kuva 7. Lisävahinkojen estämiseksi katsottua poliisin kriisiviestintää.

Psykologiseen toipumiseen liittyväksi kriisiviestinnäksi on laskettu sellainen viestintä, jossa poliisi kertoo yleisölle, mihin numeroon kannattaa soittaa. Mikäli poliisi viesti iskun jälkeen psykologisesta toipumisesta ollenkaan, niin se lähetti viestit aiheen tiimoilta poikkeuksetta vain Twitterissä ja omilla verkkosivuillaan. Kuvassa 8 esitetään esimerkki poliisin viestinnästä psykologiseen toipumiseen liittyen. Näissä viesteissä poliisi julkaisi joko puhelinnumeron tai muun yhteydenottokanavan, jota kautta apua kaipaava yleisön jäsen saattoi hankkia apua.



Kuva 8. Psykologisen toipumisen auttamiseksi katsottua poliisin kriisiviestintää.

Kaikista kriisiviestinnän tulokortin funktioiden toteutumisesta, epävarminta on mediahenkilön nimeämisen tulkitseminen. Luvussa 4 tehtyjen johtopäätösten perusteella, on erittäin todennäköistä, että eri maiden poliisien käytännöt liittyen median informoimiseen vaihtelevat suuresti: esimerkiksi Suomessa poliisilla on erillinen järjestelmä, jolla se lähettää mediaa koskettavia oleellisia tietoja suoraan kaikille medioille. Erillisen mediahenkilön nimeämisen kriisiviestinnällisen funktion täyttämiseen määritettiin siis riittävän jo sen, jos tapahtumista viestittiin yksittäisen, erikseen nimetyn poliisin suulla.



Kuva 9. Mediahenkilön nimeämiseksi katsottua poliisin kriisiviestintää.

Kuten myös kuvan 9 esimerkkitapauksessa London Bridgen iskun jälkeen näkyy, niin useimmiten poliisilta nimettiin joku edustaja viimeistään tiedotustilaisuutta varten. Tämä henkilö puhui julkisesti viimeistään tiedotustilaisuudessa lähes poikkeuksetta. Näin mediahenkilön nimeämisen funktio toteutui viimeistään tiedotustilaisuuden yhteydessä. Seuraavalla sivulla olevassa taulukossa 10 puolestaan eritellään, mitä kriisivaiheen viestintätehtäviä poliisi toteutti kunkin iskun jälkeen.

Taulukko 10. Kriisivaiheen viestintätehtävien toteuttaminen.

	Paikka	Maa	Lisävahinkojen estäminen	Psykologinen toipuminen	Mediahenkilön nimeäminen
18.8.2017	Turku	Suomi	x	-	x
1.10.2019	Kuopio	Suomi	x	-	x
10.8.2015	Västerås	Ruotsi	x	-	x
22.10.2015	Trollhättan	Ruotsi	x	-	x
5.12.2015	Lontoo (I)	Iso-Britannia	x	-	x
22.3.2017	Lontoo (II)	Iso-Britannia	x	x	x
3.6.2017	Lontoo (III)	Iso-Britannia	x	x	x
31.12.2018	Manchester (I)	Iso-Britannia	x	x	x
11.10.2019	Manchester (II)	Iso-Britannia	x	x	x
29.11.2019	Lontoo (IV)	Iso-Britannia	x	x	x
7.4.2017	Queanbeyan	Australia	-	-	-
9.11.2018	Melbourne	Australia	x	x	x
13.8.2019	Sydney	Australia	x	-	x
4.11.2015	Merced	Yhdysvallat	-	-	x
11.2.2016	Ohio (I)	Yhdysvallat	x	x	x
17.9.2016	St. Cloud	Yhdysvallat	-	-	x
28.11.2016	Ohio (II)	Yhdysvallat	x	-	x
26.5.2017	Portland	Yhdysvallat	x	-	x
21.7.2017	Flint	Yhdysvallat	-	-	-

Taulukon 10 perusteella voidaan todeta, että Suomen poliisin viestintä oli aktiivista ja organisoitua molempien tutkimuksessa mukana olevien iskujen jälkeisessä kriisivaiheessa. Poliisi täytti samat kriisiviestinnän tulokortin mukaiset viestinnän tehtävät molempien iskujen jälkeen. Kummankin iskun jälkeen kahden eri suomalaisen poliisilaitoksen viestintä eteni toisiinsa nähden hyvin samankaltaisesti, eikä kumpikaan poliisilaitos käyttänyt sosiaalista mediaa antaakseen yleisölle ohjeistusta psykologista toipumista varten. Asia selittyy sillä, että poliisin käytössä olevassa tehostetun viestinnän muistilistassa (Poliisihallitus, 2020, liite 3) ei anneta ohjeistusta sitä varten lainkaan.

Myös Ruotsin poliisin viestintä kriisivaiheessa oli aktiivista. Senkin suhteen voidaan tehdä samanlaisia huomioita kuin Suomen poliisin viestinnästä vastaavassa kriisivaiheessa. Poliisin viestintä täytti kaksi muuta kriisiviestinnän tulokortin määrittelemää tehtävää, mutta yleisön kriisistä toipumista auttavaa ohjeistusta, kuten esimerkiksi kriisipuhelinnumeroita, se ei toteuttanut ollenkaan.

Sen sijaan Iso-Britanniassa poliisi täytti kaikki kriisivaiheen viestintätehtävät lähes poikkeuksetta, huolimatta siitä, että sisällöt liittyen varoitusvaiheen jälkeisiin viestintätehtäviin olivat varsin kapeat sekä Lontoon että Manchesterin poliisien ohjeistuksissa. Sen sijaan Australian poliisin kriisivaiheen jälkeisessä viestinnässä yleisön varoittamiseen keskittyvä ohjeistus näkyi jollakin tasolla. Melbournen iskun jälkeen poliisin viestintä toteutti kaikkia tehtäviä, mutta Sydneyn iskun osalta psykologisen viestinnän ohjeistaminen jäi kokonaan tekemättä.

Yhdysvaltojen poliisin viestintä oli kaikista tutkimuksen tehtävistä epätasaisinta. Flintin, Mercedin ja St. Cloudin iskujen viestintä kriisivaiheessa oli vähäistä. Ilmiö selittyy taas viestinnän ohjeistuksien ilmeisillä eroavaisuuksilla Yhdysvaltain eri poliisilaitosten välillä. Sen sijaan poliisin tiedotus pysyi aktiivisena erityisesti Ohion molempien iskujen jälkeen, mikä viittaa siihen, että Ohion poliisin kriisiviestinnän ohjeistuksissakin painotetaan hie-
man enemmän myös varoitusvaiheen jälkeisiä hetkiä.

6 Päätäntö

Tutkimuksen alussa esitettiin kolme tutkimuskysymystä, joiden pohjalta vastattiin tutkimuksen tavoitteeseen selvittää, miten länsimaisen poliisin ulkoinen kriisiviestintä etenee julkisen paikan puukotusiskujen jälkeen. Aineistona toimi 19 eri puukotusiskun jälkeinen poliisin kriisiviestintä viidessä eri maassa.

Tulokset osoittavat, että julkisesti saatavilla olevat poliisin kriisiviestintää ohjaavat dokumentit ja käsikirjat ohjasivat poliisin viestintää myös käytännössä, ainakin osittain. On toki huomioitava, että poliisin kriisiviestintää ohjeistetaan muutenkin kuin tutkimusta varten valikoitujen ohjeistusten avulla, mutta esimerkiksi Suomen poliisin kriisiviestinnän tarkoilla ohjeistuksilla ja käytännön toteutuksella oli merkittävää korrelaatiota toisensa kanssa. Toisena esimerkkinä voidaan nostaa Manchesterin poliisin enemmän mediasuhteiden säilyttämiseen kuin nopeaa viestintää painottaneet kriisiviestinnän ohjeistukset vaikuttivat korreloivan Manchesterin poliisiviestinnän muita keskimäärin hitaamman käytännön toteutuksen kanssa.

Tämä korrelaatio ei silti näkynyt kaikissa käytännön viestinnän vaiheissa yhtä selvästi. Erityisesti kriisin varoitusvaiheen jälkeisen kriisivaiheen viestintä oli aktiivisempaa kuin ohjeistusten perusteella oli odotettavissa. Tämä on havaittavissa selkeästi esimerkiksi Iso-Britannian poliisin järjestämistä tiedotustilaisuuksista, jotka suoritettiin vahvalla rutiinilla ja jotka olivat rakenteeltaan sekä toteutustavaltaan keskenään huomattavan yhteneväisiä huolimatta siitä, ettei niiden roolista poliisin kriisiviestinnässä mainittu tutkimuksen ohjeistuksissa sanallakaan.

Poliisin käytännössä käytännön viestinnässä näkyi stealing thunder -kriisiviestintästrategialle tunnusomaisia elementtejä, joista näkyvin oli poliisin selvästi proaktiivinen lähestymistapa kriisinhallintaan (Fowler, 2017, s. 718). Tämä näkyi paitsi useimpien kriisiviestintätilanteiden suhteellisen ripeässä ja avoimessa tiedottamisessa, niin myös kaikkien tiedotustilaisuuksien järjestelyissä. Niistä yhtään ei järjestetty kysymys-vastaus -muotoisesti, vaan jokaisessa tiedotustilaisuudessa poliisi pyrki hallitsemaan narratiivia

esittämällä ensin tapahtumat omasta näkökulmastaan. Jos mediat pääsivät kysymään mitään kysymyksiä, pääsivät ne tekemään sen vasta poliisin oman tiedotteen jälkeen.

Tilanteisen kriisiviestintäteorian mukaan iskut olivat poliisin näkökulmasta uhriklusterissa. Teorian mukaan uhriklusterissa olevan organisaation maine ei ole välittömässä vaarassa, joten tulisi käyttää tiedon välittämiseen ja kriisin koon vähättelyyn perustuvia (Coombs, 2017, s. 173) kriisiviestintästrategioita. Monet poliisilaitokset keskittyivätkin teorian suosittelujen strategioiden mukaisesti ensisijaisesti tiedon välittämiseen, mutta toisaalta toista suositeltua kriisiviestintästrategiaa, eli kriisin koon vähättelyä, ei esiintynyt yhdenkään poliisilaitoksen viestinnässä. Tähän lienee yksinkertainen selitys, että poliisiorganisaation rooli on myös rikosten selvittäminen, joten yleisö ei odota sen vähättelevän kriisiä.

Organisaation kehittymisteoriassa pyritään pitämään yleisö tyytyväisenä organisaation viestintään (Ulmer, 2018, s. 131), ja yhtenä tärkeimmistä tyytyväisenä pitämisen elementeistä voidaan nähdä ensisijaisesti yleisön tiedontarpeisiin vastaamista. Yleisön suurimmat tiedontarpeet kohdistuivat epäillyn etniseen tai uskonnolliseen taustaan, mutta poliisi vastasi näihin tiedontarpeisiin alle kuudessa tunnissa vain kolmen iskun jälkeen (Taulukko 6, s. 53), mikä oli odottamattoman hitaasti. Muutamien iskujen jälkeen poliisi ei suostunut tiedottamaan epäillyn profiilista kiinnioton jälkeisten 24 tunnin aikana ollenkaan. Tätä yleisön kaipaaman informaation suojaamista tapahtui huolimatta siitä, että pariin otteeseen poliisi myönsi, että epäillyn profiili oli poliisilla itsellään jo tiedossa. Tämä aiheutti yleisössä selvästi negatiivisia reaktioita.

Täytyy kuitenkin huomioida, että yleisön kuva poliisiorganisaation viestinnästä muodostuu myös sellaisista asioista, jotka eivät paljastuneet vielä iskun jälkeisten 24-tuntisten aikana. Mainittakoon siksi aineiston ulkopuolelta, että poliisi ei lopulta viestinyt juuri mitään virheellistä tietoa yhdenkään tutkimuksessa mukana olleen iskun jälkeen. Suhteellista hitautta kompensoi siis tarkkuus, mikä ei varmasti vaikuttanut poliisin maineeseen ainakaan negatiivisesti.

Epäillyn etnisen tai uskonnollisen taustan korrelaatiota poliisin viestinnän nopeuteen on vaikea todeta johtuen tutkimuksen otoskoon pienuudesta. Aineistossa oli vain kolme iskua, joissa tekijä ei ollut ulkomaalaistaustainen. Ulkomaalaistaustaisuus ei korreloinut poliisin viestinnän nopeuteen tai käytäntöihin Suomen ja Ruotsin iskuissa mitenkään. Yhdysvaltojen Portlandin iskun jälkeen poliisi viesti tekijän taustasta nopeammin kuin muiden Yhdysvalloissa tapahtuneiden iskujen jälkeen. Tästä yhdestä tapauksesta ei kuitenkaan voida tehdä mitään pitäviä johtopäätöksiä, koska Yhdysvaltojen poliisin viestintäkäytännöt erosivat kaikkien iskujen välillä kaikissa muissakin tarkastelluissa asioissa.

Voidaan summata, että poliisin kriisiviestinnän etenemisestä eri länsimaiden julkisen paikan puukotusiskujen jälkeen nousi esiin vain muutamia kaikkia tapauksia yhdistäviä piirteitä. Kriisiviestinnän toteutuksia yhdistää iskusta varoittaminen käytännön kriisiviestinnän ensitoimena. Tämä tehtiin lähes jokaisen iskun jälkeen hyödyntämällä varoitusviestin lähettämisen alustana Twitteriä, joka luonteensa vuoksi sopii organisaation nopeaan kriisiviestinnän toteuttamiseen erityisen hyvin. Tämä johtuu siitä, että Twitteriviestintä saavuttaa median nopeasti.

Kriisiviestinnän etenemisiä yhdistävä tekijä oli myös jonkinlaisen tiedotustilaisuuden järjestäminen medialle 24 tunnin sisällä tapahtuneesta. Kaikkien iskujen jälkeen poliisi pyrki esittämään omat tietonsa ennemmin proaktiivisesti kuin reaktiivisesti, mikä näkyi myös tiedotustilaisuuksien rakenteessa. Ne aloitettiin järjestään poliisin omalla tiedotteella eikä haastattelumuodossa median tai yleisön kysymyksiin vastaamalla. Voidaan olettaa, että tällä strategialla poliisi on pyrkinyt kontrolloimaan iskuja käsittelevää narratiivia.

Aineistosta nousee esiin kaksi merkittävää syytä siihen, miksi käytännön viestinnän muu toteutus erosi toisistaan eri iskujen välillä. Yksi merkittävä tekijä oli iskun koko: pienemmät iskut aiheuttivat yleisössä vähäisempää tiedontarvetta kuin enemmän uhreja vaatineet iskut, mikä aiheutti myös aktiivisempaa viestintää suuren uhriluvun iskujen jälkeen. Toinen merkittävä tekijä oli maa, jossa isku tapahtui. Tämä selittyy kriisiviestinnän

ohjeistuksien välisillä eroilla. Erityisesti Suomessa, Ruotsissa ja Iso-Britanniassa poliisi on vahvasti keskusjohtoinen, mikä näkyy myös yhtenäisissä kriisiviestintäohjeistuksissa. Tämä myös johtaa siihen, että kaikkien näiden maiden poliisilaitosten kriisiviestintäkäytännöt korreloivat vahvasti toisten samassa maassa toimivien poliisilaitosten kriisiviestintäkäytäntöjen kanssa. Toisaalta Yhdysvaltojen poliisin hajautettu rakenne näkyy myös kriisiviestinnän käytännön toteutuksessa eri iskujen välillä. Juuri mitään yhteneväisyyksiä Yhdysvaltain kuuden eri iskun jälkeisestä kriisiviestinnän toteutuksesta on vaikea löytää.

Tutkimus onnistui luomaan kuvan tutkittavina olleista iskuista, mutta sen alaa rajoittavana tekijänä mainittakoon aineiston pieni koko. Julkisen paikan puukotusiskuja ei tapahdu kovin usein, joten Suomen, Ruotsin ja Australian pariin kolmeen iskuun jääneet otoskoot eivät olleet täysin edustavia. Esimerkiksi Ranskassa ja Saksassa tapahtui tutkimuksen vuodet 2015–2019 käsittäneellä aikavälillä useampiakin julkisen paikan puukotusiskuja, mutta ne rajattiin pois aineistosta, koska tutkija ei osaa näissä maissa käytettäviä kieliä. Tämä voisi olla mahdollisuus myös aiheesta tehtävälle jatkotutkimukselle, kuten myös esimerkiksi yksittäisten puukotusiskujen viestinnän tarkempi analyysi esimerkiksi haastattelujen avulla.

Lähteet

- Anbarci, N. & Lee, J. (2014). Detecting racial bias in speed discounting: Evidence from speeding tickets in Boston. *International Review of Law and Economics* (38), 11-24.
- Arpan, L.M. & Roskos-Ewoldsen, D.R. (2005). Stealing thunder: Analysis of the effects of proactive disclosure of crisis information. *Public Relations Review* 31(3), 425-433.
Noudettu osoitteesta: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0363811105000809?via%3Dihub>
- Austin, L., Liu, B.F. & Jin, Y. (2012). How Audiences Seek Out Crisis Information: Exploring the Social Mediated Crisis Communication Model. *Journal of Applied Communication Research* 40:2, 188-207.
- Whetstone, T., Banton, M.P., Brodeur, J-P., Kelling, G.L. & Walsh, W.F. (2020). Police. "Decentralized police organizations". *Encyclopedia Britannica*. 2020. Noudettu 2021-27-4 osoitteesta: [britannica.com/topic/police/Decentralized-police-organizations](https://www.britannica.com/topic/police/Decentralized-police-organizations)
- Brander, M; Michel, P. & Pülmanns, M. (2015). Crisis Management and Crisis Communications during a Terrorist Attack or Active Shooter Incident. Noudettu 2021-27-4 osoitteesta <https://www.smartrisksolutions.de/assets/handbook-crisis-management-crisis-communication-terrorist-attack-active-shooter.pdf>
- Brennan, M. (2020). Amid Pandemic, Confidence in Key U.S. Institutions Surges. *Gallup.com*. Noudettu 2021-27-4 osoitteesta <https://news.gallup.com/poll/317135/amid-pandemic-confidence-key-institutions-surges.aspx>
- Coombs, T.W. (2007). Protecting Organizational Reputations During a Crisis: The Development and Application of Crisis Communication Theory. *Corporate Reputation Review* 2007, 10(3), 163-176.
- Coombs, T.W. (2012). *Ongoing Crisis Communication. Planning, managing and responding*. 3. painos. Lontoo: SAGE publications.
- Eriksson, M. & Olsson, E-K. (2016). Facebook and Twitter in Crisis Communication: A Comparative Study of Crisis Communication Professionals and Citizens. *Journal of Contingencies and Crisis Management* 24(4), 198-208.

- Essien, I., Stelter, M., Kalbe, F., Koehler, A., Mangels, J. & Meliss, S. (2017). The shooter bias: Replicating the classic effect and introducing a novel paradigm. *Journal of Experimental Social Psychology* (70), 41-47.
- Fowler, B.M. (2017). Stealing thunder and filling the silence: Twitter as a primary channel of police crisis communication. *Public Relations Review* 43(4), 718-728. Noudettu 2021-4-4 osoitteesta <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0363811116302259?via%3Dihub>
- Greater Manchester Police (2014). *Media and Social Media Communications: Policy & Prodecure*. Noudettu 2021-27-4 osoitteesta <https://www.whatdotheyknow.com/request/519513/response/1267717/attach/4/MEDIA%20AND%20SOCIAL%20MEDIA%20COMMUNICATIONS%20POLICY%20AND%20PROCEDURE%202014.pdf>
- Gruber, D.A., Smerek, R.E., Thomas-Hunt, M.C. & James, E.H. (2015). The real-time power of Twitter: Crisis management and leadership in an age of social media. *Business Horizons* 2015 (58), 163-172.
- Haasio, A; Mattila, M; Ojaranta, A. & Kannasto, E. (2018). Terrori-isku tiedontarpeiden virittäjänä: Turun puukotusten aiheuttamat tiedontarpeet. *Informaatiotutkimus* 37(2).
- Huuskonen, Laura Maria (2018). Ensi tiedot Twitteristä: Sosiaalisen median lähteet reaaliaikaisessa verkkouutisoinnissa. *Twitter viestintänä: Ilmiöt ja verkostot*. Vastapaino: Tampere 2018.
- Isotalus, P; Jussila, J; Matikainen, J. & Boedeker, M. (2018). *Twitter viestintänä: Ilmiöt ja verkostot*. Vastapaino: Tampere.
- Johannessen, S.E. (2018). *Strategies, leadership and complexity in crisis and emergency operations*. Routledge: Lontoo.
- Juholin, E. (2013). *Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön*. WS Bookwell: Helsinki.
- Kim, K-D., Oglesby-Neal, A. & Mohr, E. (2017). *2016 Law Enforcement Use of Social Media Survey: A Joint Publication by the International Association of Chiefs of Police and the Urban Institute*. Tutkimusraportti. Noudettu 2021-27-4 osoitteesta

<http://www.urban.org/sites/default/files/publication/88661/2016-law-enforcement-use-of-social-media-survey.pdf>

- Kuutti, H. (2015). *Todenmukainen journalismi*. Grano: Jyväskylä.
- Lamberti, R. (2016). Police Use of Social Media During a Crisis. *Journal of Professional Communication* 5(1), 66-74.
- Lee, S-Y. (2020). Stealing thunder as a crisis communication strategy in the digital age. *Business Horizons* 2020 (63), 801-810.
- Liu, B. F., Austin, L. & Jin, Y. (2011): How Publics Respond to Crisis Communication Strategies: The Interplay of Information Form and Source. *Public Relations Review* (37), 345–353.
- Lounais-Suomen poliisi (2017). *Turun keskustassa puukotettu useita henkilöitä. Ihmisiä pyydetään välttämään kaupungin keskustaa*. Twiitti. Noudettu 2021-27-4 osoitteesta https://twitter.com/L_S_poliisi/status/898539386173878273
- Marketing Charts (2017). *The State of Traditional TV: Updated with Q2 2017 Data*. Noudettu 2021-27-4 osoitteesta <https://www.marketingcharts.com/television-24817>
- Meijer, A. & Thaens, M. (2013). Social Media Strategies: Understanding the differences between North American police departments. *Government Information Quarterly*. 30(4), 343-350.
- Metropolitan Police (2019). *MPS Media Policy*. Noudettu 2021-27-4 osoitteesta https://www.met.police.uk/SysSiteAssets/foi-media/metropolitan-police/disclosure_2018/december_2018/information-rights-unit---mpss-social-media-policy
- Metropolitan Police (2021). *About Us*. Noudettu 27-4-2021 osoitteesta <https://www.met.police.uk/police-forces/metropolitan-police/areas/about-us/about-the-met/>.
- Murphy, K. & Cramer, R.J. (2017). Police Bias, Social Identity, and Minority Groups: A Social Psychological Understanding of Cooperation with Police. *Justice Quarterly* 35(6), 1105-1030.
- Pintér, D.G. (2018). Media bias and the role of internet-user-generated content in crisis management: A case study about the communication of the Hungarian police force

- after the 2016 Budapest explosion. *Corvinus Journal of Sociology and Psychology* 2018, 9(1), 101-125.
- New South Wales Police (2021). New South Wales Police Force. Noudettu 2021-27-4 osoitteesta <https://www.police.nsw.gov.au/>
- NSW Police Force (2018). Official Use of Social Media Policy and Prodecures. *Public Affairs Branch*. Noudettu 2021-27-4 osoitteesta https://www.police.nsw.gov.au/__data/assets/file/0010/261874/Official_Use_of_Social_Media_Policy.pdf
- NSW Police Force (2021). About Us. Noudettu 2021-27-4 osoitteesta https://www.police.nsw.gov.au/about_us/organisational_structure
- Piquero, A.R. (2008). Disproportionate minority contact. *The Future of Children* 2008, 18(2), 59-79.
- Poliisihallitus (2017). *Poliisin toiminta sosiaalisessa mediassa*. Poliisin sisäinen ohjeistus POL-2017-8358
- Poliisihallitus (2020). *Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja*. Poliisin sisäinen ohjeistus 2020/2010/4434. Noudettu 2021-27-4 osoitteesta <https://docplayer.fi/1102203-Poliisin-sisaisen-ja-ulkoisen-viestinnan-kasikirja.html>
- Poliisin viestintä (2015). *Poliisin viestintä: Nykytila, strategiat ja kehittämisaalueet*. Noudettu 2021-27-4 osoitteesta https://www.poliisi.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/37186_Poliisin_viestinta_Poliisihallituksen_julkaisusarja_2-2015.pdf?7c6b75a9fc6ed588
- Polisen (2021). Noudettu 2021-27-4 osoitteesta <https://polisen.se/en/the-swedish-police/the-swedish-police-authority/>
- Rikspolisstyrelsen (2009). *Kommunikationspolicy och riktlinjer för kommunikation*. Noudettu 2021-4-4 osoitteesta <http://docplayer.se/19673189-Kommunikationspolicy-och-riktlinjer-for-kommunikation.html>
- Silva, J.R. & Capellan, J.A. (2019). The media's coverage of mass public shootings in America: fifty years of newsworthiness. *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice* 2019, 43(1), s. 77-97.

- Sisco, H.F., Collins, E.L. & Zoch, L.M. (2009). Through the Looking Glass: A Decade of Red Cross crisis response and situational crisis communication theory. *Public Relations Review* 2010 (36), 21-27.
- Twitter (2021). Tarkennettu haku. <https://twitter.com/search-advanced?lang=fi>.
- Ulmer, R.R., Sellnow, T.L. & Seeger, M.W (2018). *Effective crisis communication: Moving from Crisis to Opportunity*. Sage Publications.
- Victoria Police (2020). *Contact*. Noudettu 2021-27-4 osoitteesta <https://www.police.vic.gov.au/contact>
- Vos, M., Lund, R., Reich, Z. & Harro-Loit, H. (2011). Developing a Crisis Communication Scorecard. Outcomes of an International Research Project 2008–2011. *University of Jyväskylä: Jyväskylä Studies in Humanities* (152).
- Wendling, C., Radisch, J. & Jacobzone, S. (2013). The Use of Social Media in Risk and Crisis Communication. *OECD Working Papers on Public Governance* (24).

Liitteet

Liite 1. Aineistona toimivat puukotusiskut.

Päivä	Kaupunki	Maa	Kiinniotto klo	Tapahtumapaikka	Kuolleet	Puukotuksia edelsi
18.8.2017	Turku	Suomi	16:05	Ulkona	2	
1.10.2019	Kuopio	Suomi	12:37	Koulu	1	
10.8.2015	Västerås	Ruotsi	13:26	IKEA	2	
22.10.2015	Trollhättan	Ruotsi	10:16	Koulu	4	
5.12.2015	Lontoo (I)	Iso-Britannia	19:14	Metroasema	0	
22.3.2017	Lontoo (II)	Iso-Britannia	14:40	Ulkona	6	Auton ajaminen väkijoukkoon
3.6.2017	Lontoo (III)	Iso-Britannia	22:16	Ulkona	11	Auton ajaminen väkijoukkoon
31.12.2018	Manchester (I)	Iso-Britannia	20:52	Juna-asema	0	
11.10.2019	Manchester (II)	Iso-Britannia	11:15	Kauppakeskus	0	
29.11.2019	Lontoo (IV)	Iso-Britannia	14:03	Ulkona	3	
7.4.2017	Queanbeyan	Australia	06:30	Ulkona	1	
9.11.2018	Melbourne	Australia	16:20	Ulkona	2	Auton sytytys tuleen
13.8.2019	Sydney	Australia	14:05	Ulkona	1	Puukotus yksityisasunnossa
4.11.2015	Merced	Yhdysvallat	8:15	Yliopiston kampus	1	
11.2.2016	Ohio (I)	Yhdysvallat	18:02	Ravintola	1	
17.9.2016	St. Cloud	Yhdysvallat	20:15	Kauppakeskus	1	
28.11.2016	Ohio (II)	Yhdysvallat	10:19	Yliopiston kampus	1	
26.5.2017	Portland	Yhdysvallat	16:30	Juna	2	
21.7.2017	Flint	Yhdysvallat	9:45	Lentoasema	0	

Liite 2. Suomen poliisin toimintaohjeet tehostetun viestinnän aikataulusta.

LIITE 2

Poliisin sisäinen ja ulkoinen viestintä

Missä aikataulussa toimitaan viestinnässä?

(0-15 min)

- Informoi ylemmän johtoportaan viestintä; pyydä tarvittaessa tukea.
- Arvioi viestintätarpeet ja tarvittavat resurssit kohderyhmittäin:
 - sisäinen viestintä (Seitti, tilannekatsaukset ylemmälle johtoportaalalle)
 - sidosryhmäviestintä (muut viranomaiset ja järjestöt)
 - kansalaisviestintä (www.poliisi.fi, omaispuhelin, vihjepuhelin)
- mediaviestintä (poliisin tiedotejakelu, www.poliisi.fi, mediapuhelimet, tiedotustilaisuudet)
- kansainvälinen viestintä (lausunnot, käännökset, tiedotustilaisuudet).
- Ohjeista tilannejohtajan viestintä.
- Koordinoi poliisin ja muiden viranomaisten viestintä.

(15-60 min)

- Valmistele ja jaa ensitiedote (H+30min); käytä poliisin yhteisiä jakelukanavia (Häke, Seitti, tiedotejakelu, www.poliisi.fi).
- Informoi puhelinvaihte omaisten, kansalaisten ja median puheluiden varalta.
- Valmistele ensimmäinen tiedotustilaisuus (H+2h).

(60 min -)

- Seuraa tilannekuvaa ja informoi ylemmän johtoportaan viestintää keskeisistä linjauksista, toimenpiteistä, tapahtumista ja median tietopyynnöistä.
- Jatka kirjallista tilannetiedottamista verkkopalvelussa säännöllisin väliajoin (esim. 15 minuutin välein) yleisjohtajalta ja tilannejohtajalta saamiesi tietojen perusteella
- Tiedota kansalaisille suunnatuista verkkopalveluista, omaispuhelimista ja vihjepuhelimista sekä var-mista niiden palvelukyky.
- Koordinoi oman organisaation ja sidosryhmien viestinnän sisällöt ja viestintätapahtumat (lääkärit, kunnan johto, pelastajat, sotilaat...).
- Valmistele tiedotustilaisuudet (suomi, ruotsi, englanti) ja dokumentoi niissä esitetyt kysymykset ja vastaukset; välitä tiedot seuraavalle johtoportaalalle.
- Tue yleisjohtajaa lausuntojen valmistelussa ja antamisessa sekä mediassa esiin nousseiden aiheiden käsittelyssä.
- Toteuta kansainvälisen viestinnän ja käännöspalveluiden järjestelyt.
- Koordinoi kotimaisen ja ulkomaisen median soittopyynnöt ja haastattelut.
- Ohjeista kuvausjärjestelyt (valokuvat ja videot) poliisin oman viestinnän ja median käyttöön.
- Kokoa tarvittavat tausta-aineistot.
- Seuraa ja arvioi viestinnän vaikuttavuutta, median uutisointia ja kansalaispalautetta; korjaa väärät tiedot ja välitä keskeiset uudet tiedot osaksi poliisin johdon tilannekuvaa.