JYX
JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF JYVÄSKYLÄ

This is a self-archived version of an original article. This version may differ from the original in pagination and typographic details.

Author(s): Luoma-aho, Vilma

Title: Viestintää Koronan aikaan

Year: 2020

Version: Accepted version (Final draft)

Copyright: © Otavamedia, 2020

Rights: In Copyright

Rights url: http://rightsstatements.org/page/InC/1.0/?language=en

Please cite the original version:

Luoma-aho, V. (2020, 48). Viestintää Koronan aikaan. Kanava, (3), 33-35.

Viestintää koronan aikana

INGRESSIIN: Julkisen sektorin viestintä on Koronan aikana kansalaisten erityisen tarkkailun alla. Miten viestintää pitäisi muuttaa, kun poikkeustila nostaa kansalaisten odotukset korkeammalle, kuin mihin julkisen sektorin viestinnässä ollaan valmiita vastaamaan?

JOHDANTOON

Suomeen on rantautunut globaali pandemia, ja kansallisen poikkeustilan julistamisesta on nyt kulunut jo muutama viikko. Poikkeustilan julistaminen tarkoittaa viranomaisille poikkeuksellisten keinojen käytön sallimista yhteisen hyvän turvaamiseksi, mutta samalla se viestii kansalaisille, että kaikki ei ole kunnossa. **Poikkeustila nostaa parhaimmillaan kansalaisissa esiin poikkeuksellista rohkeutta ja auttamista, mutta samalla se nostaa kansalaisissa poikkeuksellisia odotuksia julkisen sektorin viestintää kohtaan vastineena heidän uhrauksistaan.**

Yleistäen voidaan sanoa, että suomalaiset luottavat julkiseen sektoriin ja viranomaisiin. Tunnetasolla Suomen viranomaisten koronaviestinnässä on tähän mennessä pysytty hyvin hillittynä. Marinia voidaankin verrata presidentti Mauno Koivistoon, joka pelkällä läsnäolollaan sai kansan rauhoittumaan. Marinin johtajuus on kuitenkin poikkeusolojen johtajuutta, jossa ohjataan liikkuvaa laivaa ilman tarkkoja tietoja myrskyn etenemisestä. Ilmassa on odotus, että tilanne voi milloin tahansa vaikeutua. Siksi kansalaisten tiedontarve on lähes loputon koko ajan, **sekä tiedon että tunteiden tasolla**. Jos tunteita ei ilmaista millään tasolla viranomaisviestinnässä, täyttyy tietotyhjiö (tai tunnetyhjiö) erilaisilla spekuloinneilla vaikkapa puhujan kulmakarvojen asennosta merkkinä todellisista tunteista, kuten Britannian hovissa viime kuukausina.

Ensimmäiset hallituksen ja THL:n tiedotustilaisuudet Koronaan liittyen otettiin vastaan kiinnostuneena: kansalaiset kuuntelivat mitä korona tarkoittaisi juuri heidän kohdallaan. Kokonaisuutena suomalaiset viranomaiset suoriutuivat uudesta tilanteesta melko hyvin: tilanteen vakavuus ymmärrettiin kansan keskuudessa, ja kokonaisuudessaan tahot vaikuttivat luotettavilta. **Jokaisen Korona-ajan johtajan tehtävä on vaikea: miten viestiä luotettavasti asiasta, josta itsellä ei ole varmaa tietoa, saati selvää tilannekuvaa siitä, mitä seuraavaksi tapahtuu?**

Vapaan demokratian länsimaissa yhteiskuntarauhan on ymmärretty pysyvän pystyssä niin kauan kuin kansalaiset ovat kaikki jokseenkin samaa mieltä siitä, millainen toiminta yhteisen hyvän vuoksi on oikein ja kohtuullista. Siinä missä vähemmän demokraattisissa maissa päätökset voidaan synnyttää ilman kansan tietoa tai hyväksyntää, uskotaan länsimaisissa demokratioissa pitkälti avoimempaan hallituksen ja julkisen sektorin toimijoiden viestintään, jossa esitellään tilanne ja kerrotaan toimenpiteet, kansan hyväksyessä toiminnan. **Poikkeusoloissa tämä epävirallinen viestintäsopimus kuitenkin haastetaan: tiedon tarve kasvaa, ja rajat yksityisen ja julkisen välillä neuvotellaan uudestaan.**

VÄLIOTSIKKO: Mitä sanovat suositukset?

Valtionhallinnon viestintäsuositus vuodelta 2016 toteaa, että kansalaisilla on oikeus saada tietoja viranomaisten julkisista päätöksistä ja niiden valmistelusta. Ohje esittää tärkeitä kysymyksiä julkisen sektorin viestintää suunniteltaessa: Keiden kaikkien tulee tietää asiasta? Miten erilaiset yleisöt tavoitetaan? Ja miten heidän osallisuutensa voi toteutua? Julkisen sektorin edustajilta, hallitukselta ja viranomaisilta suositus vaatii avoimuutta ja tietoa, jonka mukaan kansalaiset voivat muodostaa totuudenmukaisen kuvan sekä viranomaisten toiminnasta, että valvoa omia etujaan.

Poikkeuksellisen tästä viestintäsuosituksesta tekee se, että se on aikaansa edellä globaalissa vertailussa. Siinä missä monet kansainvälisestikin hyvät viestintäohjeet painottavat digiympäristössä organisaatiokeskeisesti nopeaa tiedon jakamista ja sen laatua, tämä suomalainen ohje tiedostaa kansalaisten odotusten merkityksen. Ohje puhuu kansalaisten kuuntelemisesta, ja toteaa selvästi, että ”heidän odotuksensa viranomaisia kohtaan on tunnettava”.

Poikkeusoloja ja häiriötiloja varten on olemassa myös oma viestintäohje vuodelta 2013. Sen esipuheessa silloinen pääministeri Katainen kirjoittaa, miten sekä varautuminen, johtaminen että viestintä ovat keskeisessä asemassa erilaisten kriisitilanteiden onnistuneessa hoitamisessa ja niistä palautumisessa. Varautumista on Suomessa toteutettu huoltovarmuuden nimissä jo pitkään, mutta johtamisen ja erityisesti viestinnän kohdalla on vielä opittavaa, etenkin luvatussa kansalaisten odotuksien tuntemisessa.

VÄLIOTSIKKO: Poikkeustila tuo poikkeusodotukset

Monessa hallituksen ja THL:n maaliskuun 2020 tiedotustilaisuudessa perusidea kansalaisten tarpeiden kuuntelemisesta kriisin keskellä unohtui. Viestinnässä painotettiin vanhan viestinnän malliin organisaatioiden ja hallituksen tehtäviä ja vastuita, mikä tietenkin oli omiaan vähentämään epärealistisia odotuksia näitä organisaatioita kohtaan, mutta samalla turhautti kansalaisia. Tunnetason reaktioihin ei tarjottu mahdollisuuksia, vaan viranomaiset pitivät hyvin asiallista linjaa.

Nykyisen hallituksen viestintää ohjaa ensimmäistä kertaa hallitukselle tehty oma viestintästrategia. Strategia kertoo hallituksen viestinnän nojaavan seuraaviin arvoihin: luotettavuus, avoimuus, selkeys, rohkeus ja vuorovaikutteisuus. Poikkeusoloissa kaikki nämä joutuvat haastetuiksi, sillä kansalaiset odottavat poikkeuksellisen suurta luotettavuutta, poikkeuksellisen suurta avoimuutta, poikkeuksellisen tarkkaa selkeyttä, poikkeuksellisen suurta rohkeutta ja poikkeuksellisia tapoja toteuttaa vuorovaikutteisuutta. Jos näihin ei vastata viranomaisviestinnässä, nousee yhteiskunnassa nopeasti uusia kanavia osallistua. Luotettavuutta vertaillaan **Faktabaarilla,** vuorovaikutteisuutta rakennetaan Helsingin Sanomien ja Futuricen **Oiretutkalla**, johon kansalaiset voivat kansalaisjournalismin hengessä jakaa omia kokemuksiaan sijaintinsa merkiten.

Kansalaisten odotukset nousevat myös tunteiden suhteen. Kun kansalaiset kokevat itse uhrautuneensa, he hakevat viranomaisten viestinnästä jatkuvasti merkitystä tällä omalle uhrautumiselleen. Merkitystä ei valitettavasti voi antaa pelkillä faktoilla. Se vahvistetaan tunteiden kautta. Koska harva organisaatio pystyy tähän nykymaailmassa, tunteiden käsittelyyn kansalaiset hakevat apua meemeistä ja sosiaalisen median koronavitseistä, jotka sekä vahvistavat kollektiivisen uhrauksen tunteen, että auttavat jaksamaan omassa tilanteessa.

VÄLIOTSIKKO: Henkilökohtainen tilannekuva

Poikkeusolot tarkoittavat poikkeuksellisen suurta tiedon tarvetta. **Kansalaiset rakentavat itselleen reaaliaikaista henkilökohtaista tilannekuvaa, jossa tärkeimpänä pidetty tieto saattaa poiketa paljonkin siitä, mitä viranomaiset valitsevat tärkeimmäksi viestinnässään.** Kaikki muutos saa Pauli Juutin mukaan yksilön kysymään kolme asiaa: Miten minun käy? Miten minun käy? Ja kolmantena: Miten minun käy? Tällaiseen kysymykseen ei anna vastausta se, mikä on THL:n kansallinen tehtävä poikkeusoloissa, tai miten siitä on suoriuduttu, vaan odotukset kohdistuvat yksilön elämään. Miten nyt Koronaan kuollut suomalainen vaikuttaa minuun? Oliko hän saman ikäinen? Oliko hänellä samoja sairauksia kuin minulla? Asuiko hän minun alueellani? Käykö minun kuten hänen?

Yksinkertaistaen voidaan ajatella, että jokaisen uutisen myötä kansalaiset luovat henkilökohtaista tilannekuvaa. Tätä luodessa he suorittavat reaaliaikaista sosiaalista vertailua, ylöspäin tai alaspäin. Ylöspäin vertailu liittyy niihin muihin ihmisiin, jotka ovat ”minua” parempiosaisia, ja heihin vertaaminen aiheuttaa lähinnä negatiivisia tunteita. Varakkaan alueen ihmisten lomalta paluun haasteet lähinnä ärsyttävät suurinta osaa kansalaisista. Alaspäin vertailu puolestaan liittyy niihin ihmisiin, jotka ovat ”minua” heikommassa asemassa. Alaspäin tapahtuva sosiaalinen vertailu herättää positiivisia tunteita, sekä yhteisön kannalta hyödyllisiä ja voimaannuttavia reaktioita kuten auttamishalua ja myötätuntoa.

VÄLIOTSIKKO: Odotuskuilut

Mediassa on keskusteltu kansalaisten poikkeuksellisen suuresta tarpeesta tietää sairastuneista, tehohoidossa olevista ja kuolleista enemmän perustietoja, kuin meidän normaalit yksityisyyden suojat sallivat. Poikkeusoloissa ei riitä tieto siitä, että ihmisiä on tehohoidossa. Tiedon määrän ja laadun on vastattava kansalaisten tekemiä uhrauksia. Jos näin ei ole, syntyy odotuskuilu.

Odotuskuilulla tarkoitetaan tilannetta, jossa havaittu todellisuus ei vastaa tilanteeseen kohdistuvia odotuksia. Odotuskuilut tulevat näkyviksi parhaiten kansalaisten ja asiakkaiden valituksissa: odotettiin jotain, mitä ei tarjottu. **Pandemian aikana poikkeustilassa yhteiskunnan sosiaalinen kontrakti on muuttumassa: jos kansalaisilta odotetaan itsensä eristämistä, lomautuksia, läheistensä kouluttamista, ruokkimista ja hoitoa, viranomaisilta odotetaan poikkeuksellista viestintää.** Jos yli 70 vuotiaiden on pysyttävä kotona, heillä on odotus, että viranomaiset kertovat, kun heidän alueellaan joku 70 vuotias menehtyy. Ilman tätä tietoa kansalaiset eivät voi päivittää henkilökohtaista tilannekuvaansa. Ja tutkimuksen

perusteella tiedetään, että ilman realistista tilannekuvaa pitkittyneissä kriiseissä kansalaisilta häviää omien uhrauksien merkitys, ja niiden myötä pahimmillaan myös motivaatio tehdä oma osuutensa.

VÄLIOTSIKKO: Viranomaisviestintä Koronan aikana

Pitkittyneissä kriiseissä poikkeustilasta tulee aina ajan myötä uusi normaali, mutta länsimaisissa demokratioissa tavoitteena on yleensä aina mahdollistaa kansalaisten osallistaminen. Viestinnän Koronan aikana voikin summata hyvin vastauksina valtioneuvoston 2016 viestintäsuosituksen edelleen ajankohtaisiin kysymyksiin.

Keiden kaikkien tulee tietää asiasta? Kaikkien.

Miten erilaiset yleisöt tavoitetaan? Suurin osa on jo tavoitettu, mutta heidän huomionsa ylläpito vaatii poikkeustiloissa muuttuneiden odotuksien ymmärtämistä.

Miten heidän osallisuutensa voi toteutua? Kansalaisille tulee antaa merkitys heidän tekemilleen uhrauksille, ja syntyneet odotuskuilut pitää sulkea.

Kansalaiset tekevät nyt ennennäkemättömiä uhrauksia etäkoulu-, terveydenhuolto-, etätyö-, ruokapalvelu- ja naapuriapurintamilla. **Henkilökohtaisen tilannekuvan luomisesta on tulossa poikkeusoloissa uusi kansalaisoikeus, joka onnistuu vain, jos tietoa on tarpeeksi yksityiskohtaisella tasolla saatavilla.** Voimme päivittää oman tilanteemme pandemiakartalla, ja vahvistaa omaa jaksamista. Jos näitä tietoja ei tarjota viranomaisten kautta, ne haetaan muita kanavia käyttäen, sillä tiedon tarve on suuri.

Viranomaisten viestinnän tulee pystyä tekemään ennennäkemättömiä uhrauksia avoimuuden suhteen, jotta Korona-ajan viestintä voi pitää yhteiskunnan kasassa vielä tulevien kuukausien ajan. Onneksi meillä on pohjalla yksi maailman parhaiksi koetuista julkissektoreista, ja globaalissa vertailussa poikkeavan korkea luottamus viranomaisiin. Näiden aineettomien pääomien varassa on hyvä lähteä sulkemaan jokaisessa poikkeustilassa syntyviä odotuskuiluja.