

# Kriisiviestintä ja terrorismi

Integroidun kriisiviestinnän mallista ratkaisuja  
äkillisesti muuttuvan toimintaympäristön haasteisiin

Pelastustoimen tutkimuspäivät

5.6.2019

Aino Ruggiero



# Kriisiviestinnän tutkija @Jyväskylän yliopisto

- FT, Viestintätieteiden laitos, Yhteisöviestintä
- Projektitutkija: CATO (CBRN Crisis Management: Architecture, Technologies and Operational procedures) 2012–2014
  - Euroopan komission 7. puiteohjelma
- Tutkija: kriisiviestintävalmiuksien arviointi
- Yliopistonopettaja: Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulu, Viestinnän johtaminen
- Väitöskirjatutkija: viestinnän haasteet CBRN-terrorismin yhteydessä

# Esityksen sisältö

- Tutkimuksen lähtökohtia
- Tutkimuksen tarkoitus ja toteutus
- Viisi osatutkimusta
- Teoreettinen viitekehys
- Integroidun kriisiviestinnän malli
- Johtopäätöksiä ja jatkotutkimusaiheita



# Julkaisut

## Väitöskirja

- Ruggiero, A. 2017. Crisis communication and terrorism. Mapping challenges and co-creating solutions. Jyväskylä: University of Jyväskylä.

## Artikkelit

- Ruggiero, A. & Vos, M. 2013. Terrorism communication: Characteristics and emerging perspectives in the scientific literature 2002–2011. *Journal of Contingencies and Crisis Management* 21 (3), 153–166.
- Ruggiero, A. & Vos, M. 2014. Social media monitoring for crisis communication: Process, methods and trends in the scientific literature. *Online Journal of Communication and Media Technologies* 4 (1), 105–130.
- Ruggiero, A. & Vos, M. 2015. Communication challenges in CBRN terrorism crises: Expert perceptions. *Journal of Contingencies and Crisis Management* 23 (3), 138–148.
- Ruggiero, A., Vos, M. & Palttala, P. 2015. The CBRN communication scorecard. In S. Schmidt & M. Vos (Eds) *Behaviour and communication in CBRN crisis. Findings and recommendations in case of chemical, biological, radiological, and nuclear attacks on society*. Pabst Science Publishers, Lengerich, 106–139.
- Ruggiero, A. 2016. Making communication strategy choices in a fast-evolving crisis situation – Results from a table-top discussion on an anthrax scenario. *Social Sciences* 5 (2), 19.

# Tutkimuksen lähtökohtia

- Terrorismi: tarkoituksellinen väkivalta, kohteena siviilit ja muut viattomat ihmiset, poliittisten päämäärien saavuttamiseksi (Schmid 2004, Malkki ym. 2007)
- Terrori-isku = kriisitilanne
- Organisaatioiden kriisiviestinnän näkökulma
- CBRN-terrorismi: pahin uhkakuva

# Tutkimuksen tarkoitus ja toteutus

- Tutkimuksen tarkoitus: lisätä ymmärrystä CBRN-terrorismin viranomaisviestinnälle aiheuttamista haasteista häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa sekä kuvata ratkaisuja näihin haasteisiin
- Empiirinen osio: CATO-hanke (CBRN Crisis Management: Architecture, Technologies and Operational Procedures)(FP7/2007–2013, apurahasopimus n° 261693), vuosina 2012–2014
- Laadullinen tutkimusote, sosiaalinen konstruktivismi



# Viisi osatutkimusta

- I osatutkimus: terrorismiin liittyvän kriisiviestinnän lähtökohdat, kirjallisuuskatsaus
- II osatutkimus: terrorismiin liittyvän kriisiviestinnän haasteet, kyselytutkimus
- III osatutkimus: kriisiviestinnän arviointiin tarkoitettu viitekehys -> CBRN-terrorisismi



# Viisi osatutkimusta

- IV osatutkimus: sosiaalisen median luotaaminen, prosessi ja haasteet; kirjallisuuskatsaus
- V osatutkimus: CBRN-terrorismin liittyvän viestinnän haasteet; tabletop-keskustelu
- Analyysi: laadullinen teema-analyysi; 3. osatutkimus, teoriasta johdetut kriisivaihe- ja sidosryhmäkohtaiset viestintätehtävät



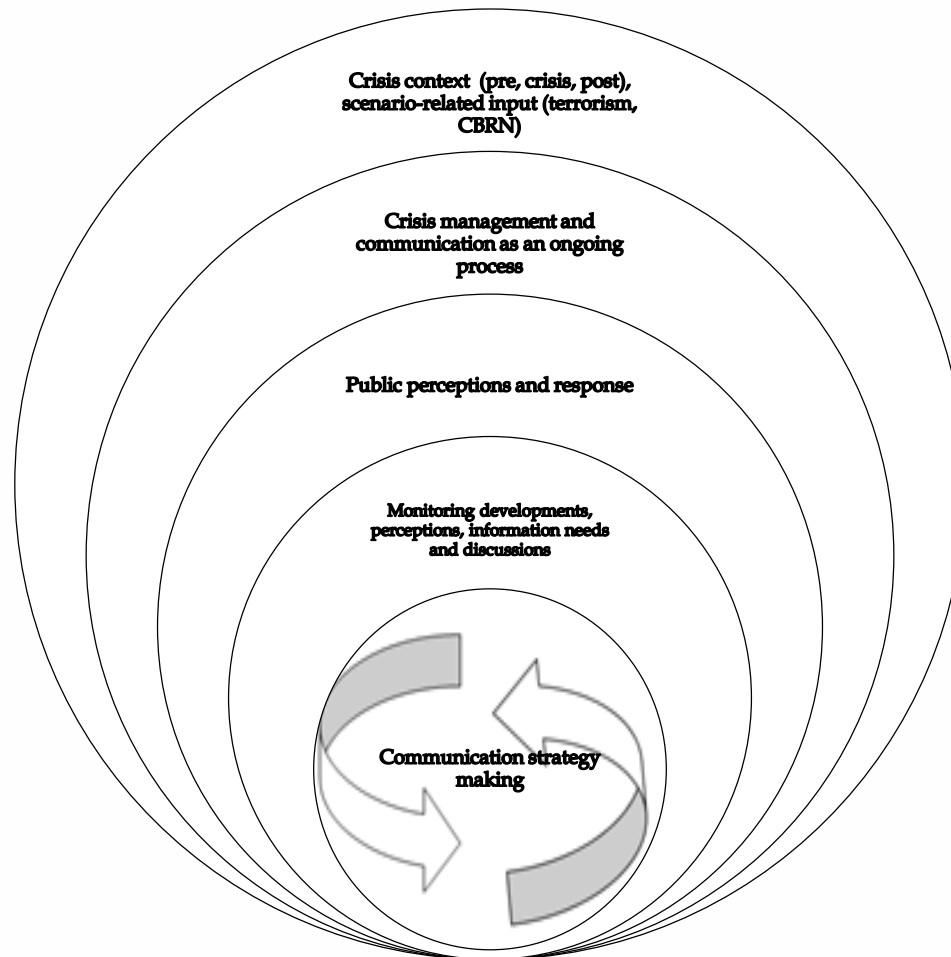


# Teoreettinen viitekehys

- Kriisiviestinnän kirjallisuus (e.g. Sellnow & Seeger 2013)
  - Organisaatioiden näkökulma: viranomaistoimijat
  - Verkostonäkökulma: lukuisat eri toimijat (multi-stakeholder networks) (Roloff 2008, Palttala & Vos 2012, Adkins 2013)
  - Kriisien elinkaari –näkökulma (Reynolds & Seeger 2005, Coombs 2015)
- Sosiaalinen konstruktivismi (e.g. Heide 2009)
  - Meta-perspektiivi -> holismi (Craig 1999, Deetz 2001)
- Käytännöllinen teoria (practical theory), (Barge & Craig 2009)
  - Pragmatismi (Beck 2000)

# Integroidun kriisiviestinnän malli

(Ruggiero 2017)



# Haasteita

- Yhteiskunnallinen kriisikonteksti ja kansalaisten reaktiot
  - Yhteiskunnallinen keskustelu: tunteet, arvot, poliittinen ulottuvuus, mediainstituutiot
  - Viranomaistoiminnan arviointi: uskottavuus ja luottamus
  - CBRN-materiaalit: tuntemattomuus, pelot, epävarmuus, turvattomuus, muuttuva tilanne, kansalaisten ennakoimaton käytös



# Ratkaisuja

- Kriisinhallintaverkoston toiminta
  - Viitekehys arviointia ja suunnittelua sekä yhteisöllistä oppimista tukemaan
  - Sidos- ja yhteistyöryhmäkohtaiset viestintätehtävät
  - Elinkaaren vaiheet: varautuminen, kriisin havaitseminen ja varoittaminen, kriisivaihe, palautuminen & arviointi
  - Työkalupakki



# Ratkaisuja

- Kansalaisten käsitysten, keskustelujen ja tiedontarpeiden luotaaminen
  - Tiedonkeruu muuttuvasta toimintaympäristöstä
- Kriisiviestintästrategioiden muodostus jatkuvana prosessina
  - Tiedonkeruu
  - Tilannetiedon tulkitseminen
  - Joustava päätöksenteko ja luova ongelmanratkaisu



# Johtopäätöksiä ja jatkotutkimusaiheita

- Näkökulmia sekä [käytännön ratkaisuja](#) monimutkaisia kriisiviestintätilanteita varten
  - [Viitekehys](#) arviointia ja suunnittelua sekä yhteisöllistä oppimista tukemaan
- Jatkotutkimusaiheita
  - Henkinen kriisinkestävyys: toimijoiden välisen vuorovaikutuksen rooli sen muodostumisessa
  - Joustava päätöksenteko ja luova ongelmanratkaisu osana kriisitilanteiden viestintää



- Kiitos!
- <http://www.crisiscommunication.fi/>  
(kriisiviestintätutkimushankkeiden tuloksia)
- <http://www.crisiscommunication.fi/tec/>  
(terrorismi ja kriisiviestintä)
- aino.ruggiero@gmail.com

# Lähteitä

- Barge, J. K. & Craig, R. T. 2009. Practical theory in applied communication scholarship. In L. R. Frey & K. N. Cissna (Eds) Routledge handbook of applied communication research. New York, NY: Routledge, 55–78.
- Beck, U. 2000. Risk society revisited: Theory, politics and research programmes. In B. Adam, U. Beck & J. v. Loon (Eds) The risk society and beyond: Critical issues for social theory. London: SAGE, 211–229.
- Coombs, W. T. 2015. Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Craig, R. T. 1999. Communication theory as a field. *Communication Theory* 9 (2), 119–161.
- Deetz, S. 2001. Conceptual foundations. In F. M. Jablin & L. Putnam (Eds) *The new handbook of organizational communication*. Thousand Oaks, CA: SAGE, 4–46. Available online: <http://methods.sagepub.com/book/thenew-handbook-of-organizational-communication> (accessed 9 December 2016).
- Falkheimer, J. 2014. Crisis communication and terrorism: the Norway attacks on 22 July 2011. *Corporate Communications: An International Journal* 19 (1), 52–63.
- Falkheimer, J. & Heide, M. 2010. Crisis communicators in change: From plans to improvisations. In W. T. Coombs & S. J. Holladay (Eds) *The handbook of crisis communication*. Chichester: Wiley-Blackwell, 511–526.
- Heide, M. 2009. On Berger: A social constructionist perspective on public relations and crisis communication. In Ø. Ihlen, M. Fredrikson & B. v. Ruler (Eds) *Public relations and social theory: Key figures and concepts*. New York, NY: Routledge, 43–61.



# Lähteitä

- Malkki, L., Paastela, J., Eloranta, E., Lahtinen, M., Renkama, J. & Sinkkonen, T. 2007. Terrorismin monet kasvot. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.
- Palttala, P. & Vos, M. 2012. Quality indicators for crisis communication to support emergency management by public authorities. *Journal of Contingencies and Crisis Management* 20 (1), 39–51.
- Roloff, J. 2008. Learning from multi-stakeholder networks: Issue-focused stakeholder management. *Journal of Business Ethics* 82 (1), 233–250.
- Ruggiero, A. 2016. Making communication strategy choices in a fast-evolving crisis situation – Results from a table-top discussion on an anthrax scenario. *Social Sciences* 5 (2), 19.
- Ruggiero, A. 2017. Crisis communication and terrorism. Mapping challenges and co-creating solutions. Jyväskylä: University of Jyväskylä.
- Ruggiero, A. & Vos, M. 2013. Terrorism communication: Characteristics and emerging perspectives in the scientific literature 2002–2011. *Journal of Contingencies and Crisis Management* 21 (3), 153–166.



# Lähteitä

- Ruggiero, A. & Vos, M. 2014. Social media monitoring for crisis communication: Process, methods and trends in the scientific literature. *Online Journal of Communication and Media Technologies* 4 (1), 105–130.
- Ruggiero, A. & Vos, M. 2015. Communication challenges in CBRN terrorism crises: Expert perceptions. *Journal of Contingencies and Crisis Management* 23 (3), 138–148.
- Ruggiero, A., Vos, M. & Palttala, P. 2015. The CBRN communication scorecard. In S. Schmidt & M. Vos (Eds) *Behaviour and communication in CBRN crisis. Findings and recommendations in case of chemical, biological, radiological, and nuclear attacks on society*. Pabst Science Publishers, Lengerich, 106–139.
- Schmid, A. 2004. Terrorism - The definitional problem. *Case Western Reserve Journal of International Law* 36 (2), 103–147.
- Ulmer, R. R., Sellnow, T. L. & Seeger, M. W. 2015. *Effective crisis communication: Moving from crisis to opportunity* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.

