

Kriisiviestintä kiihtymisen käsitteen näkökulmasta

Kandidaatin tutkielma
Helsingin yliopisto
Valtiotieteellinen tiedekunta
Politiikka ja viestintä
21.12.2019

Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Teoreettinen tausta ja keskeisten käsitteiden määrittely	5
2.1 Kiihtyminen (acceleration)	5
2.2 Kriisiviestintä	7
2.3 Medioituminen	10
3. Kiihtynyt ja nopeutunut yhteiskunta	13
3.1 Yhteiskunnan kiihtyminen	13
3.2 Ajan ja tilan merkityksen muutos	14
4. Kiihtyminen ja kriisiviestintä	15
4.1 Kiihtyminen kriisiviestinnässä	16
4.2 Norjan iskut, 2011	18
4.3 Kiihtymisen vaikutukset kriisiviestinnässä	20
5. Johtopäätökset	21
6. Diskussio	22
Lähteet	24

1. Johdanto

Nopeus ja kiihtyminen määrittävät yhteiskunnan kulkua nykyään merkittävästi. 2000-luvun alusta lähtien yhteiskunnan eri alueet ovat muuttuneet ja muuttuvat edelleen ennennäkemättömällä vauhdilla ympäri maailmaa. (Hassan 2009, 1-17.) Kiihtyminen (*acceleration*) on läsnä niin jokapäiväisessä elämässämme kuin yllättävissä ja arvaamattomissa tilanteissakin. Oletamme puhelimen soidessa, että siihen pitää vastata. Jos soitamme itse, oletamme toisen vastaavan. Haluamme nopeasti vastauksia ja tietoa yllättävien tilanteiden sattuessa. Paine antaa ja omaksua tietoa nopeammin on arkipäivää, mutta erityisen tärkeää kriisitilanteessa.

Kriisitilanteessa tietoa alkaa vyöryä sosiaalisen median alustoille, kuten Twitteriin nopeasti. Samaan aikaan median jatkuva läsnäolo vaikuttaa tilanteeseen, kun perinteinen media uutisoi saamiensa tietojen perusteella siitä, mitä on tapahtunut. Tapahtuman eri osapuolet seuraavat tapahtumia median kautta ja jakavat tietoa kiihtyvällä vauhdilla sosiaalisessa mediassa. Viranomaiset yrittävät hahmottaa tilannekuvaa ja hallita tilannetta. Viestinnän kiihtymisellä ja median jatkuvalla läsnäololla on vaikutusta kriisiviestintään.

Tässä tutkielmassa syvennyn tutkimaan kiihtymisen vaikutusta kriisiviestintään. Medioituminen on suhteellisen vakiintunut käsite viestintätutkimuksessa. Samoin ajan ja tilan merkityksen muuttumista modernisaation nousun myötä viestintätutkimuksessa on tutkittu paljonkin. Kuitenkin käsitteen kiihtyminen käyttö on harvinaisempaa. Kriisitutkimuksesta on tullut 2000-luvulla poikkitieteellinen tutkimusala, jossa kriisiviestinnällä on oma paikkansa. Yksi tavoitteistani on selvittää, mitä vaikutuksia kiihtymisellä on kriisiviestinnälle.

Tutkimuskysymykseni on:

1. Miten lähestyä kriisiviestintää kiihtymisen käsitteen näkökulmasta?

Kiihtyminen on kohtuullisen uusi käsite yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa. Monet tutkijat (esim. Frey 2018; Hakala 2009; Couldry & Hepp 2017) ovat pohtineet ajan merkityksen

muuttumista ja kriisin tuomaa lisäpainetta niin medialle kuin viranomaisillekin, mutta eivät välttämättä käytä käsitettä kiihtyminen. Syvennyn tutkielmassa analysoimaan viestinnän kiihtymistä ja sen ohella myös medioitumisen vaikutusta kriisiviestintään. Käsitteet limittyvät toisiinsa ja kumpikin vaikuttaa toiseen. Jotta voidaan ymmärtää kriisiviestintää kiihtymisen käsitteen näkökulmasta, on medioitumisen käsitteeseen, ja sen vaikutuksiin kriisiviestinnässä myös oleellista kiinnittää huomiota.

Analysoin kiihtymistä sosiologien Hartmut Rosan (2013) ja Robert Hassanin (2009) avulla. He ovat kirjoittaneet kiihtymisestä ja nopeutuneesta yhteiskunnasta laajemmin sosiologisesta näkökulmasta. Tutkielmani analyysin pohjalla on heidän pohdintansa kiihtymisestä ja sen aiheuttajista. Käsitteelen tässä tutkielmassa kiihtymistä länsimaisesta näkökulmasta Rosan ja Hassanin tavoin. On oleellista kuitenkin mainita, että kiihtyminen ei rajaudu vain länsimaihin.

Kiihtyminen koskettaa koko yhteiskuntaa, joten sen ymmärtäminen laajemmassa kontekstissa on oleellista. Näin voidaan tarkastella kiihtymistä paremmin viestinnän ja kriisin yhteydessä. Hassanin (2009) teoriaan yhtyvät Jukka Huhtamäki, Johanna Sumiala, Minttu Tikka ja Katja Valaskivi (2018). Tulkitsen pääasiassa heidän analyysinsä pohjalta kriisiviestintää kiihtymisen näkökulmasta. Medioitumisen käsitettä avaan muun muassa Janne Seppäsen ja Esa Väliiverrosen (2012), Knut Lundbyn (2009) ja Stig Hjarvardin (2013) avulla.

Luvussa kaksi määrittelen tutkimuskysymyksen kannalta keskeiset käsitteet, joita ovat *kriisiviestintä, medioituminen ja kiihtyminen (acceleration)*. Käsitteiden määrittelyn kautta pääsen analysoimaan kriisiviestintää kiihtymisen käsitteen näkökulmasta. Luvussa kolme tarkastelen kiihtymistä ja yhteiskunnan nopeutumista laajemmin. Ajan ja tilan merkityksen muuttuminen ihmisille on tärkeä osa tätä lukua, jotta kiihtymisen ymmärrys viestintätutkimuksessa avautuu paremmin. Luvussa neljä analysoin kiihtymistä kriisiviestinnässä, esittelen Norjan iskut vuonna 2011 esimerkkinä kriisin kiihtymisestä ja lopuksi käsitteelen kiihtymisen vaikutuksia kriisiviestinnälle. Luvuissa neljä ja viisi käsitteelen myös medioitumisen vaikutusta kriisiviestintään kiihtymisen rinnalla.

2. Teoreettinen tausta ja keskeisten käsitteiden määrittely

2.1 Kiihtyminen (acceleration)

Kiihtyminen (acceleration) on niin ilmiönä kuin käsitteenäkin suhteellisen tuore viestintä- ja yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa. Se on jatkuvasti läsnä arjessa. Rosa on tuonut ilmi, että käsite on monimutkainen sen moninaisuuden takia. Kiihtymistä voi olla monenlaista ja ilmiöt yhteiskunnassa heterogeenisiä, minkä takia yksi määritelmä ei riitä kattamaan sitä kokonaan. Esimerkiksi urheilu suorituksissa ennätyksiä tapahtuu yhä tiheämmin, uudet tietokone mallit kehittyvät entistä nopeammin, viestejä lähetetään tiiviimmin ja niihin odotetaan vastausta nopeammin, länsimaisessa yhteiskunnassa nukkumiseen ja syömiseen käytetty aika on vähentynyt ja muuttoliikenne on lisääntynyt vuosisadan vaihteessa merkittävästi. (Rosa 2013, 63-93.) Rosa (2013) yhdistää kiihtymisen ajan muuttumiseen ja nopeuden lisääntymiseen yhteiskunnassa Hassanin (2009) tavoin. Molemmat kokevat, että nopeutuminen on saanut alkunsa teollisesta vallankumouksesta ja kapitalistisen yhteiskunnan nousun myötä. (Rosa 2013, 35-62; Hassan 2009, 17-39.)

Rosa määrittelee kiihtymisen kolmeen ulottuvuuteen: tekniseen kiihtymiseen, sosiaalisten muutosten kiihtymiseen ja elämäntahdin kiihtymiseen. Näistä ensimmäinen eli tekninen kiihtyminen pitää sisällään tavoitteelliset ja tarkoitukselliset ”tekniset” kiihtyvyyden prosessit. Näitä ovat esimerkiksi tietotekniikan nopea kehitys, viestinnän, tuotannon ja kuljetuksen prosessien nopeutuminen. Tekninen kiihtyvyys on hyvin ilmeistä ja näkyvää. Sen seuraukset ovat myös helposti tunnistettavissa esimerkiksi tarkasteltaessa Internetiä: tieto ei ole enää riippuvainen sijainnista, kun se siirtyy henkilöltä toiselle valon nopeudella. (Rosa 2013, 63-93.)

Tekninen kiihtyminen ei kuitenkaan selitä tavoittelemattomia kiihtyvyyden prosesseja. Sosiaalisten muutosten kiihtyvyys on ulottuvuus, joka vastaa ei-luontaisesti tavoiteltavien kiihtyvyyden prosessien ilmiöihin. Tekninen kiihtyminen vaikuttaa tähän ulottuvuuteen kuitenkin vahvasti. Ihmisten suhtautuminen innovaatioiden kehitykseen on esimerkki tästä: 38 vuotta kului, että radio sai 50 miljoonaa kuuntelijaa, TV saavutti saman määrän vain 13 vuodessa ja Internet 4 vuodessa. Odotukset kehityksestä ovat vähentyneet muutosajan lyhenemisen takia ja menneisyys sekä

tulevaisuus kirjoitetaan yhä lyhyemmin väliajoin yhteiskunnan eri osa-alueilla. Nämä kaksi ulottuvuutta eivät kuitenkaan selitä sitä, miksi aikaa halutaan säästää esimerkiksi syömisen suhteen. (Rosa 2013, 63-93.)

Kolmantena kiihtyvyyden ulottuvuutena on elämäntahdin kiihtyminen. Tämä liittyy ihmisten kokemukseen jatkuvasta ”ajanpuutteesta” ja aikaresurssien vähenemisestä. Elämäntahdin kiihtyvyys on myös suhteessa teknisen kiihtyvyyden kanssa. Esimerkiksi viestinnän nopeutumisen ja kehityksen myötä odotamme tekstiviesteihin nopeita vastauksia muilta ja koemme painetta vastata muille yhtä nopeasti. Teknologian kehityksen myötä on keksitty mikroaaltouunit, jotka mahdollistavat nopeamman ruoan valmistuksen ja näin nopeamman syömisen. Rosa määrittelee nykyaikaisen länsimaisen yhteiskunnan ”kiihtyvyyisyhteiskunnaksi”. Kiihtyvyys on rakenteellista ja kulttuurillisesti kytkeytynyt tekniseen ja elämäntahdin kiihtymiseen, jotka ovat johtaneet krooniseen aikaresurssien puutteeseen. (Rosa 2013, 63-93.)

Rosa esittää, että kolmea määritelmää kiihtymisestä on vaikeaa sisällyttää yhteen määritelmään. Fysiikan antama yhtälö pätee vain teknisen kiihtyvyyden ulottuvuuteen. Jos ulottuvuudet kuitenkin pitäisi tiivistää vain yhteen määritelmään, voidaan Rosan mukaan käyttää apuna Newtonin kiihtyvyyden yhtälöä. Kun korvataan yhtälöstä etäisyydet abstraktilla kvantitatiivisella muuttujalla, Newtonin yhtälöstä tulee hyödyllinen. Näin kiihtyvyys voidaan määritellä määrän lisäyksenä aikayksikköä kohden ja eri asiat voivat toimia mitattavana määränä. (Rosa 2013, 63-93.)

Hassanin ajatukset tukevat Rosan käsitystä kiihtyvyyisyhteiskunnasta. Hän on Rosan kanssa samaa mieltä siitä, että kiihtynyt ja nopeutunut yhteiskunta ei ole vain teknologisen kehityksen tuotos, vaan sosiaalisen ja teknologisen muutoksen yhteisvaikutus, jossa molemmat ruokkivat toisiaan. Hassanin näkökulma käsitteeseen pohjaa hyvin paljon käsitykseen siitä, että ihmiset elävät verkottuneessa yhteiskunnassa. (Hassan 2009, 1-17.) Nopeuden ja verkkoyhteiskunnan yhteyden hän summaa: ”verkkoyhteiskunta on nopeutunut yhteiskunta par excellence” (Hassan 2009, 67). Verkkoyhteiskunnassa tieto on keskiössä, ja sitä jaetaan digitaalisen kielen avulla. Tämä voidaan havaita katselemalla fyysistä ympäristöä ja ihmisten sosiaalista toimintaa. Hyvä esimerkki on puhelin: puhelin on markkinoilla saatavilla useassa eri koossa ja muodossa, se on lähes jokaisella ihmisellä aina mukana, sillä on paljon käyttötarkoituksia ja toimintoja ja siihen liittyy tiettyjä

sosiaalisia oletuksia. (Hassan 2009, 67-95.) Puhelin mahdollistaa nopean tiedon leviämisen niin yksilöiden, organisaatioiden kuin mediankin välillä.

Viestinnän ja kommunikoinnin kiihtyminen liittyy teknisen kiihtyvyyden ulottuvuuteen (Wajcman 2015, 1-22). Huhtamäki et al. määrittelevät kiihtymisen yhdeksi hybridin mediatapahtuman ulottuvuudeksi. Se on seurausta neljästä muusta ulottuvuudesta, joita ovat toimijat (*actors*), käyttömahdollisuudet (*affordance*), huomio (*attention*) ja tunne (*affect*). (Huhtamäki et al. 2018, 16-17.) Yhteiskunnan kiihtyminen pakottaa eri toimijat toimimaan nopeammin ja ajattelemaan nopeammin. Erityisesti mediatapahtumien luomisprosessissa nämä korostuvat. Ihmisiltä odotetaan, että he jakavat tietoa nopeasti. Kiihtyminen tarjoilee mahdollisuuksia niin sosiaalisen median käyttäjille, viranomaisille kuin toimittajillekin tiedon nopeaan leviämiseen. Tämä puolestaan vaikuttaa tapahtumien muotoutumiseen ja esimerkiksi kriisitilanteissa mahdollisesti jopa tuleviin tapahtumiin. (Huhtamäki, et al. 2018, 16-27; 107-108.)

Huhtamäen ja kumppaneiden lähestyminen kiihtymiseen käsitteenä on hieman erilainen kuin Rosalla ja Hassanilla. He näkevät medioitumisen vaikuttavana ilmiönä kiihtymisen ja muiden hybridin mediatapahtumien taustalla. Toisaalta he yhtyvät Hassanin ajatukseen siitä, että modernissa yhteiskunnassa ajallinen nopeus ulottuu kaikkiin sosiaalisiin alueisiin ja koskettaa näin myös yksilöiden olemassaoloa. (Hassan 2009, 1-17; Huhtamäki et al. 2018, 16-27.)

2.2 Kriisiviestintä

Kriisiviestinnän määrittelemisen on oleellista tutkimuskysymyksen ymmärtämisen kannalta: kiihtyminen on läsnä kriiseissä ja kriisiviestinnässä. Käsitteenä kriisiviestintä vaikuttaa olevan yleisesti hyväksytty ja käytetty, niin kotimaisessa kuin kansainvälisessäkin viestintätutkimuksessa (esim. Hakala & Huhtala 2017; Hornmoen & Backholm 2018, Auer et al. 2016). 2000-luvulle tultaessa ja viestintäteknologian lisääntyä kriisien tutkimus on kasvanut itsenäiseksi poikkitieteelliseksi tutkimusalaksi (Hakala 2011, 68-81; Pedak 2019, 152-155). Tutkijoilla on suhteellisen yhtenevä käsitys siitä, mitä kriisiviestintä on.

Kriisiviestinnän ytimessä on kriisi. Kiinan kielessä kriisi tarkoittaa uhkaa tai mahdollisuutta. Kreikan kielestä tulee puolestaan ajatus kriisistä käännekohtana. Käsitteen voidaan ajatella sisältävän nämä molemmat. Kriisi on tilanne, jossa jotakin epätoivottua on jo ehtinyt tapahtua, mutta mahdollisuus vielä suurempaan menetykseen on olemassa. (Forsberg & Pursiainen 2003, 9-18.) ”Kriisi-sana tarkoittaa kohtalokasta häiriötä, äkillistä muutosta tai ratkaisevaa käännettä” (Huhtala 2006, 23).

Tietoisuus kriiseistä on lisääntynyt Suomessa 2000-luvulla. Myös tietoisuus siitä, miten kriisin sattuessa pitäisi reagoida median myllytykseen on kasvanut. (Saari 2015, 24-28.) Ihmisten arkiymmärrys kriisistä vastaa kohtalaisen hyvin tutkimuksen valossa olevaa käsitystä. Hakala esittelee, että OECD:n Future Global Shocks –raportin mukaan tutkijat tarkastelevat mahdollisina kriiseinä viittä riskiä: pandemiaa, kriittistä infrastruktuuriin kohdistuvaa nettihyökkäystä, finanssikriisiä, sosioekonomisia levottomuuksia ja magneettista myrskyä. Maailma on verkottuneempi kuin ennen, minkä seurauksena kriisien vaikutukset ovat kasvaneet. (Hakala 2011, 68-81.)

Hakala ja Huhtala (2007, 16) jakavat yhteiskunnallisen siviilikriisin kolmeen kategoriaan: luonnononnettomuudet ja katastrofit, ihmisten aiheuttamat onnettomuudet – sekä tahalliset että tahattomat – ja eläinten ja ihmisten välityksellä leviävät sairaudet. He painottavat, että kriisissä kohtaaminen on keskiössä ja ilman kohtaamista ei ole viestintää. Kriisiviestinnässä tavoitteena on luoda kohtaamistilanne, jossa jokaisella on mahdollisuus tietoon esimerkiksi läheisen tilasta tai avun saamisesta. Apua tarvitsevalle tärkeintä on yhteys, joka saavutetaan viestinnän keinoin. Kriisiviestintä on ensisijaisesti tiedonsiirtoa, yhteisyyden rakentamista ja sanoman levittämistä. (Hakala & Huhtala 2007, 13-35.)

”Kun kriisi tapahtuu, tiedon tarve on välttämätöntä” (Frey 2018, 44). Kriisitilanteessa median vastuu nousee esille. Sen tehtävä on antaa kriisin käsittelyyn tarvittavat tiedot. Sillä on yhteiskunnallinen, yhteisöllinen ja psykologinen vastuu traagisen tapahtuman käsittelyssä. Usein media on ensimmäinen lähde, jolta kansalaiset saavat tietoa kriisistä. Nykyisin median antama tieto on nopeampaa kuin viranomaisten tiedonkulku. Tieto on kriisiviestinnässä tilannekuvan hahmottamisen kannalta oleellista: jotta tapahtuma voidaan ymmärtää, tarvitaan tietoa. Tieto auttaa myös totuuden kohtaamisessa ja edistää kriisiprosessia. (Saari 2005, 24-28.) Erityisesti kriisin

alkuvaiheessa kaikki uusi tieto ja nopea reagointi voi näyttäytyä julkisuuteen positiivisena ja poliittisena vastuunkantona (Hakala 2009, 19-30).

Forsberg ja Pursiainen (2003, 12) täydentävät tiedon merkityksen tärkeyttä kriisitilanteessa: ”kriisin tunnistamisessa vaikuttaa sitä koskeva tieto”. He tuovat ilmi muiden tavoin, että tiedotusvälineillä on keskeinen rooli kriisien hallinnassa. Media määrittelee uhkat ja asettaa paineita päättäjille reagoida nopeammin. Forsbergin ja Pursiaisen näkökulma median rooliin on kuitenkin kriittisempi. Heidän mukaansa kriisit ovat monesti enemmän joukkotiedotusvälineiden luomia kuin poliittisten toimijoiden aiheuttamia. Kriisit ovat päättäjien näkökulmasta usein pikemminkin tiedotuskriisejä, kuin varsinaisia kriisejä. Toisaalta he myöntävät, että tiedotustoiminnan hoitaminen on yksi tärkeä osa kriisien hallintaa. (Forsberg & Pursiainen 2003, 9-18.)

Johtajan rooli kriisiviestinnässä on keskeinen. Kriisit tuovat johtajalle suuren määrän lisävastuuta. Johtajuudessa on kyse ennen kaikkea siitä, ymmärtääkö johtaja tämän ja toimiiko hän tilanteen edellyttämällä tavalla. Kriiseihin varautuminen on vaikeaa, sillä kriisi on lähtökohtaisesti aina yllättävä tilanne. Kuitenkin kriisinhallinta on organisaation suunniteltua toimintaa poikkeustilanteessa, jossa vahinkojen vaikutukset pyritään minimoimaan ja lisävahingot ehkäisemään. Se on ennen kaikkea johtajan kykyä tehdä tarkoituksenmukaisia päätöksiä. Kriisiviestintä on keskeinen osa johtamista ja kriisinhallintaa. (Forsberg & Pursiainen 2003, 9-18; Hakala 2009, 19-30; Lehtonen 1999, 129; tässä Huhtala 2006.)

Kriisit eivät ole enää paikallisia vaan niistä tulee usein globaaleja mediatapahtumia. Ne ovat kansainvälisempiä kuin ennen. (Auer, et al. 2016, 2-8.) Tässä tutkielmassa tarkoitan kriisillä myös mediatapahtumaa, jonka kriisi ja kiihtyminen ovat saaneet aikaansa. Nopeus on kriisiviestinnässä oleellista niin viranomaisten, uhrien kuin mediankin näkökulmasta. Kriisin tapahtuessa media alkaa selvittää syitä ja samaan aikaan eri sosiaalisen median alustat vyöryvät silminnäkijöiden kertomuksia, videoita ja linkkejä. Hetkessä on syntynyt globaali mediatapahtuma, joka ei enää kosketakaan vain paikallista yhteisöä. (Hakala 2011, 68-81.) Sosiaalisesta mediasta on tullut tärkeä osa kriisiviestintää. Se on tuonut niin kansalaisille kuin viranomaisillekin nopeita ja tehokkaita kommunikaation kanavia. Jokainen voi toimia kriisiviestijänä ja lähettää tietoa uudelleen. (Ottosen & Steensen 2018, 63-80.)

2.3 Medioituminen

Medioituminen (*mediatization*) on keskeinen käsite tutkielmani kannalta, sillä sen vaikutusta yhteiskuntaamme ja käsitykseemme nykypäivän viestinnästä ei voi sivuuttaa. Jotta kriisiviestintää voidaan lähestyä kiihtymisen näkökulmasta, on medioitumisen käsitteen avaaminen oleellista. Siihen liittyy kuitenkin haasteita: käsite on monitulkintainen, ja sille löytyy useita erilaisia suomennoksia. Herkman (2011) ja Sumiala (2011) tekevät eron medioitumisen ja medialisoitumisen välille, kun taas Seppänen ja Väliaverronen (2012) tulkitsevat käsitteet samaa tarkoittavaksi.

Media ei sanana ole juurtunut suomen kieleen, mikä hankaloittaa medioitumisen määrittelyä. Se on peräisin latinan *medium*-sanasta. Yleensä puhutaan yksikössä mediasta ja monikossa medioista. (Ampuja, et al. 2014, 23-35.) Medioitumisesta on tullut keskeinen käsite media- ja viestintätutkimuksessa 2000-luvulla. Tutkijat ovat pyrkineet käsitteen avulla ymmärtämään median roolia yhteiskunnassa, joka muuttuu jatkuvasti. (Lundby 2009, 1-18.) Suomalaisessa viestintätutkimuksessa medioituminen on suhteellisen vakiintunut käsite. Sen rinnalla käytetään kuitenkin myös medialisoitumista. Englannin kielessä esiintyviä ilmauksia ovat muun muassa *mediatization* ja *mediation*. (Seppänen & Väliaverronen 2012, 41.) Esimerkiksi Sumiala esittää medioitumiselle käännoästä *mediation* ja medialisaatiolle käännoästä *mediatization* (Sumiala 2011, 112-114).

Vaikka medioituminen on moninainen käsite, tuntuu tutkijoilla olevan siitä myös yhteisesti jaettu ja hyväksytyjä mielipiteitä. Medioituminen tarkoittaa medioiden jatkuvaa läsnäoloa ihmisten arkielämässä ja yhteiskunnassa. Samalla kun yksilöistä ja yhteiskunnallisista instituutioista on tullut riippuvaisia mediasta, myös mediasta on tullut riippuvainen yhteiskunnan toimijoista, kuten taloudellisista ja poliittisista toimijoista. (Seppänen & Väliaverronen 2012, 41-46.) Medioitumisella viitataan välitettyyn kommunikaatioon (Herkman 2011, 23; Sumiala 2011, 112-114). Sen seurauksena institutionaaliset ja yhteiskunnalliset ryhmät kokevat median entistä tärkeämpänä toimintansa kannalta. Esimerkiksi poliitikot käyttävät enemmän aikaa sen pohtimiseen, miltä he näyttävät mediassa ja miten heidät esitetään siellä. (Ampuja, et al. 2014, 23-35.)

Edellä esitettyjen huomioiden pohjalta voidaan havaita yhtäläisyyksiä käsitteen ymmärryksessä: medioituminen tarkoittaa median jatkuvaa läsnäoloa ja merkityksen kasvua kommunikaatiossa yksilöiden sekä instituutioiden välillä. Näitä tulkintoja medioitumisesta tukee myös Lundby (2009). Hän määrittelee medioitumisen (*mediatization*) historialliseksi, jatkuvaksi ja pitkäaikaiseksi prosessiksi, jossa medioita syntyy ja niitä institutionalisoidaan jatkuvasti enemmän. Medioituminen on siis käsite kuvaamaan prosessia, jossa mediasta tulee pitkällä tähtäimellä yhä merkityksellisempi arkielämän, yhteiskunnan ja koko kulttuurin sosiaalisessa rakentamisessa. (Lundby 2009, 24). Lundby pohjaa päätelmänsä Schulzin (2004) ehdottamaan neljään erilaiseen medioitumisen näkökulmaan, joiden mukaan (1) media laajentaa ihmisten viestintäkyvyn luonnollisia rajoja, (2) media tarjoaa korvaavan sosiaalisen toiminnan ja sosiaaliset instituutiot, (3) media yhdistää erilaiset ei-mediatoiminnot sosiaalisessa elämässä ja (4) erilaiset toimijat ja organisaatiot eri yhteiskunnan sektoreista sopeutuvat medialogiikkaan. Medioitumisen myötä eri yhteiskunnalliset organisaatiot ja rakenteet saavat median muodon. (Schulz 2004; tässä. Lundby 2009, 85-87.)

Hjarvard esittelee, että medioituminen (*mediatization*) ei kuvaa vain median välittyneisyyttä vaan myös muuttaa ja vaikuttaa suhteisiin median ja muiden kulttuuristen sekä sosiaalisten toimijoiden välillä. Hjarvardin mukaan medioituminen kuuluisi nähdä osana modernisaation prosessia yhdessä globalisoitumisen, kaupungistumisen ja yksilöllistymisen kanssa. (Hjarvard 2013, 1-7.) Lundbyn tavoin hänkin määrittelee medioitumisen prosessiksi, jossa kulttuuri ja yhteiskunta muuttuvat yhä enemmän riippuvaisiksi medioista ja niiden logiikasta. Hän lisää vielä, että riippuvaisuuden myötä mediasta on tullut myös itsenäisempi ja kaupallisempi. (Hjarvard 2013, 153-155.) Couldry ja Hepp yhtyvät prosessinäkökulmaan. Heidän mukaansa medioitumisella (*mediatization*) viitataan välitetyn viestinnän kasvavaan ajalliseen, alueelliseen ja sosiaaliseen leviämiseen. Prosessin seurauksena ihmiset ovat yhä enemmän tottuneita kommunikoimaan etäisyyden kautta median välityksellä. Medioituminen - välittyneen viestinnän prosessi – vaikuttaa sosiaalisen maailman rakentamiseemme eri tavalla kuin aikaisemmin, kun nyt esiintyy erilaisia medioita ja mediatyyppien välisiä suhteita. (Couldry & Hepp 2017, 34-35.)

Monimutkaisuudestaan huolimatta edellä esitetyt teoriat medioitumisesta vaikuttavat tukevan toisiaan. Käsitteestä tekeekin haastavan ehkä vain sen nimeäminen, ei niinkään sen sisältö. Toisaalta tämä vaikeuttaa yhtenäisen määritelmän löytämistä. Tutkijat tunnustavat tämän haastavuuden, ja tekevät päätöksensä käyttämästään käsitteestä. Käytetyt käsitteet vaihtelevat ja

keskustelu niiden oikeellisuudesta on kiivasta. (Sumiala 2011, 112-114.) Sumiala (2011) käyttää käsitteen medioituminen (*mediation*) sijasta mieluummin käsitettä medialisaatio (*mediatization*). Hän esittelee Krozin (2009) näkemyksen, joka korostaa medialisaation liittyvän yhteiskunnan muihin suuriin murroksiin kuten modernisoitumiseen, yksilöllistymiseen, kaupungistumisen ja teknologisoitumiseen. Sumiala tuo ilmi, että medioitumisen ja medialisaation välinen käsitteellinen raja on hyvin häilyvä, mutta se löytyy. Medialisaatio edellyttää aina medioitumista, mutta kaikki medioituminen ei tuota automaattisesti medialisoitumista. Hän määrittelee medioitumisen kommunikaation mediavälittämiseksi, mikä toisaalta myös tukee edellä esitettyjä määritelmiä. (Kroz 2009; tässä Sumiala 2011, 112-114.)

Herkman määrittelee medialisoitumisen (*mediatization*) ja medioitumisen (*mediation*) eri asioiksi, mutta kritisoi jaottelua keinotekoiseksi. Medioituminen tarkoittaa välitettyyn kommunikaatioon siirtymistä ja medialisoituminen puolestaan modernien viestintävälineiden eli median lisääntynyttä merkitystä elämässä. (Herkman 2011, 23-25.) Kiinnostavaa Sumialan (2011) ja Herkmanin (2011) käsitteiden eroavaisuuksissa verrattuna useisiin muihin tutkijoihin on se, että yleisesti tunnutaan ymmärtävän medioitumisen käsitteen pitävän sekä välittyneen viestinnän että sen merkityksen kasvun sisällään (Couldry & Hepp 2017, 34-35; Lundby 2009, 24; Seppänen & Väliaverron 2012, 41-46).

Medioituminen vaikuttaa esitetyn tutkimuksen valossa vakiintuneemmalta käsitteeltä ja suomennokselta *mediatization*:lle kuin medialisaatio. Myös niiden ymmärtäminen toistensa synonyymeina on vakiintuneempaa kuin niiden näkeminen erillisinä prosesseina. Kiihtymisen kannalta on oleellista tiedostaa median merkityksen kasvu ja läsnäolo arjessa, median ja yhteiskunnan molemminpuolinen riippuvuussuhde, sekä siirtymisen prosessi välittyneeseen viestintään ja kommunikaatioon median avulla. Medioituminen kuvastaa käsitteenä tätä kokonaisvaltaista prosessia ja muutosta yhteiskunnassa. Medialisaation käsitteen suhde medioitumiseen on kuitenkin oleellista tiedostaa.

3. Kiihtynyt ja nopeutunut yhteiskunta

Seuraavassa luvussa perehdyn syvällisemmin kiihtyvyyden syihin ja lähtökohtiin, sekä ajan ja tilan merkityksen muuttumiseen. Nopeutuneeseen yhteiskuntaan siirtyminen on tapahtunut suhteellisen lyhyessä ajassa viimeisen parin vuosisadan aikana. 1800-luvun lopussa sosiologia syntyi tuomaan vastauksia modernisaation mukana tulleisiin yhteiskunnallisiin kysymyksiin (Seppänen & Väliverronen 2012, 58-62; Rosa 2013, 35-62). Sosiaalinen kiihtyvyyden teoria ymmärtää kiihtyvyyden ja nopeuden kasvun yhteiskunnassa ilmiönä, joka on teollistumisen, kapitalismin nousun ja modernisaation seurausta. (Rosa 2013, 35-62; Hassan 2009, 1-17). Teollistumisen myötä teknologinen kehitys on kiihtynyt ja vaikuttanut myös käsityksemme ajasta ja tilasta.

3.1 Yhteiskunnan kiihtyminen

Rosa jakaa kiihtymisen karkeasti kahteen kiihtyvyytsaaltoon. Ensimmäinen sijoittuu 1900-luvun alkuun, teollisen vallankumouksen jälkeiseen aikaan ja sen seurauksiin. Toinen aalto puolestaan vuosituhannen vaihteeseen, 2000-luvun digitalisaation ja teknologian kehityksen aikakauteen. Rosa huomauttaa, että on kuitenkin haastavaa havaita, milloin kiihtyminen on ollut voimakkainta, sillä eri alueilla se on tapahtunut hieman eri aikaan. Puhuessaan kiihtyvyyden yhteiskunnasta hän tarkoittaa lähtökohtaisesti länsimaita. (Rosa 2013, 35-62.) Rosa esittelee klassisen sosiaalisen kiihtymisen teorian, joka perustuu Marxin historian ja kapitalismin analyysille. Tämän analyysin valossa hän erottelee kiihtyvyydestä kaksi periaatetta. Ensimmäisen mukaan kiihtymisen historiallinen kehitys on tapahtunut vuorovaikutuksesta jatkuvasti kehittyvän tuotantovoimien ja ajan kuluessa muuttuvien tuotannon suhteiden välillä. Toisin sanoen teollinen vallankumous on sosiaalisen kiihtymisen teorian ytimessä. Toinen periaate liittyy puolestaan aikaan, josta on tullut merkittävä kilpailutekijä. Se määrittelee nykyiset kiihtyvyytsvaatimukset esimerkiksi viestinnässä, tuotannossa ja organisaatioissa. Sanonta ”aika on rahaa” kuvaa kiihtymistä siis hyvin. (Rosa 2013, 35-62.)

Nopeutuneen maailman muutos johtuu siitä, että nopeus yltää nykyään kaikkiin osa-alueisiin: kulttuuriin, talouteen ja yhteiskunnan tietoisuuteen (Hassan 2009, 1-17). Ihmiset hyväksyvät enimmäkseen kiihtymisestä aiheutuneen muutoksen ja pyrkivät pysymään sen tahdissa mukana.

Hassanin mukaan on kuitenkin väärin olettaa, että kiihtyminen johtuisi vain teollisista prosesseista. Hän ei kiistä kapitalismin ja teollisen vallankumouksen merkitystä sosiaalisen kiihtymisen prosessissa, mutta tuo ilmi, että kiihtymisen taustalla on myös ihmisten tavat olla vuorovaikutuksessa keskenään: suurin osa ihmisistä haluaa tietoisesti kiihdyttää elämäänsä. (Hassan 2009, 17-39.) Tähän käsitykseen yhtyy myös Wajcman (2015, 1-22), joka toteaa ”nopeuden olevan seksikästä”. Kun tarkastelemme esimerkiksi ympärillämme pyöriviä mainoksia nopeista autoista ja nopeammasta Internetistä, voimme havaita tämän ilmiön. Wajcman kuitenkin kritisoi muista tutkijoista poiketen sosiaalisia teorioita niiden kaavamaisuudesta: digitaalinen kehitys muuttuu ja menee eteenpäin jatkuvasti, eivätkä nämä teoriat pysy muutoksen vauhdissa mukana. (Wajcman 2015, 1-22.)

3.2 Ajan ja tilan merkityksen muutos

Kulkuneuvojen kehitys, rautateiden rakennus, lentokoneen keksiminen – liikenneverkoston kehittyminen ja kiihtyminen ovat vahvasti yhteydessä viestinnän kiihtymiseen. Aluksi lähetettiin kirjeitä, sitten sähköitä, pian siirryttiin puhelimeen ja lopulta viestejä alettiin lähettää Internetin välityksellä. Tämä on muuttanut vahvasti yhteiskunnan arkipäivän kulttuuria ja ymmärrystä olemassa olevasta maailmasta. (Rosa 2013, 35-62.) Viestinnän ja liikkumisen välisen yhteyden ovat havainneet myös Seppänen ja Väliverronen, joiden mukaan tämän voi huomata esimerkiksi yhteiskunnassa olevista organisaatioiden nimistä kuten liikenne- ja viestintäministeriöstä. (Seppänen & Väliverronen 2012, 58-62.)

Modernisaation seurauksena ajan ja tilan merkitys ihmisille on muuttunut. Aika ja tila eivät enää tarkoita tiettyä hetkeä tai paikkaa. Ne ylittävät fyysiset maantieteelliset ja kulttuurilliset rajat. (Giddens 1990, 10-21.) Yhteiskunnan kiihtyminen ja liikennevälineiden kehitys vaikuttavat käsityksemme ajasta ja tilasta. Nopeus liittyy hyvin ymmärrettävästi aikaan, mutta myös käsityksemme tilasta. Mikään ei ole enää paikkaan tai aikaan sidottua, kun tiedon voi saada missä ja milloin vain. Couldry ja Hepp ymmärtävät ajan ja tilan liittyvän toisiinsa eivätkä usko, että on mahdollista käsitellä toista ilman toista. Molemmat on otettava huomioon, kun analysoidaan niiden merkityksen muuttumista ihmisille. (Couldry & Hepp 2017, 101-110.)

Tila vaikuttaa siihen, miten koemme sosiaalisen maailmamme ja miten se rakentuu ympärillemme. Tilan merkityksen muuttuminen liittyy siihen, että emme enää ole sidoksissa paikkaan: viestintää voi tehdä sijainnista riippumatta. Etäviestinnän mahdollisuus on muuttanut käsitystämme tilasta ja paikasta, *missä* voimme viestiä ja kommunikoida toisille ihmisille. (Couldry & Hepp 2017, 81-88.)

Kun tilan merkityksen muuttuminen on muuttanut vastausta kysymykseen, *missä* voimme viestiä, niin ajan merkityksen muuttuminen on muuttanut käsitystämme siitä, *milloin* voimme viestiä. Voimme olla vuorovaikutuksessa nykyään muihin ihmisiin mihin aikaan tahansa. Internet on täynnä erilaisia sosiaalisia keskustelualustoja, joissa voimme olla kellon ympäri interaktiivisia. Myös joukkoviestinten ja esimerkiksi sosiaalisen median rooli tapahtumien luojana vaikuttaa käsityksemme ajasta ja sen muotoutumisesta. (Couldry & Hepp 2017, 81-88; 101-110.)

Coudryn ja Heppin selitys ajan ja tilan merkityksen muutoksesta menee hyvin yhteen Hassanin ajatusten kanssa verkottuneesta yhteiskunnasta. Vuorovaikutus on muuttanut paljon muotoaan ja tapahtuu lähinnä verkon välityksellä. Vuorovaikutus on irrotettu käyttäjän paikallaan kokemasta ajasta, ja vuorokaudenaika ei vaikuta samalla tavoin kuin ennen. (Hassan 2009, 67-95.) Myös Seppänen ja Väliverronen puoltavat tätä käsitystä muutoksesta. He täydentävät, että joukkoviestinten lukeminen ja seuraaminen ei ole enää samalla tavalla aikaan tai paikkaan sidottua. (Seppänen & Väliverronen 2012, 58-62.) Esimerkiksi sanomalehden voi lukea missä vaiheessa vuorokautta vain ja puhelimen avulla missä vain. Uutisia voidaan päivystää ympäri vuorokauden ja kriisin sattuessa voidaan saada tietoa tapahtuneesta toiselta puolelta maailmaa reaaliajassa.

4. Kiihtyminen ja kriisiviestintä

Lyhyessä ajassa olemme tottuneet siihen, että dokumentteja voi lähettää nopeasti tietokoneen välityksellä. Verkkoyhteyksien pätkiessä tai pienenkin viivästyksen sattuessa ärsyynymme. Olemme niin tottuneita nopeuteen, että ajan ja tilan kokemuksen muutokset on vaikea havaita. (Seppänen & Väliverronen 2012, 58-62.) Koemme usein, että emme kykene tuottamaan tietoa, kommunikoidaan ja viestimään tarpeeksi nopeasti tässä yhteiskunnassa (Hassan 2009, 17-39).

Hassan pitää yhteiskuntaa verkottuneena, ja yhteiskunnan käsittävän sekä nopeuden aiheuttaman digitaalisen ja teknologisen kehityksen että niiden muodostaman ideologisen kehityksen. Hänen mukaansa tieto- ja verkkoyhteiskunta ovat vasta alussa ja kehittyvät nopeaa tahtia. Tämä kehitys mahdollistaa niin yksilöille kuin yrityksillekin mahdollisuuden tehokkaampaan toimintaan. (Hassan 2009, 67-95.) Hassanin kuvaus nopeutuneesta yhteiskunnasta ja viestinnän läsnäolosta vaikuttaa menevän yhteen medioitumisen käsitteen kanssa. Haastavaa on kuitenkin päätellä, johtuuko kiihtyminen tässä viitekehyksessä medioitumisesta vai medioituminen kiihtymisestä. Ensimmäistä puolta Huhtamäki et al. (2018) ja jälkimmäistä puolestaan Rosa (2013). Rosa ei ota kuitenkaan suoraan kantaa medioitumiseen, mutta on sitä mieltä, että kiihtyvyys on syy muihin modernin yhteiskunnan ilmiöihin (Rosa 2013, 35-62).

Tulevassa luvussa tarkastelen kiihtymistä kriisiviestinnässä. Edellisistä luvuista käy ilmi, että kiihtymisellä on omat vaikutuksensa arkipäivän viestintään. Voidaan myös todeta, että kiihtyminen ja medioituminen liittyvät toisiinsa. Kriisitilanne on kuitenkin poikkeuksellinen. Kriisiviestintä auttaa viranomaisia, median toimijoita ja kansalaisia selviytymään tilanteesta. Jokainen kriisi on yksilöllinen, mutta kriisiviestinnässä tiedonkulku ja viestinnän organisointiin liittyvät kysymykset usein samoja. (Hakala & Huhtala 2007, 13-35.) Seuraavaksi analysoin kiihtymistä kriisitilanteessa ja kriisiviestinnässä. Tämän jälkeen esittelen esimerkin kautta kiihtymisen ja medioitumisen vaikutuksia kriisiviestintään.

4.1 Kiihtyminen kriisiviestinnässä

Mediakriisit noudattavat samaa medialogiikkaa ja kaavaa. Ensimmäiset uutiset tapahtumasta tulevat viranomaisillekin mobiilin median kautta. Online-journalismiin siirtymisen seurauksena nopeudesta on tullut tärkeä kriteeri. Media alkaa selvittää taustoja ja syitä kriisiin. Seuraavaksi kuvat ja tiedot alkavat levitä sosiaalisessa mediassa ja Internetissä. Silminnäkijöiden kertomukset, valokuvat, videot ja linkit lähtevät leviämään. Tämän jälkeen seuraa uutisten vyöry valtamediasta kaikkialle. Paikallisesta kriisistä ja uutisesta on hetkessä syntynyt globaali mediatapahtuma. (Hakala 2011, 68-81.)

Nopeus ja kiihtyminen muotoilevat mediatapahtuman ja kriisin kertomuksen: ne luovat sille merkityksen. Tiedon tulviminen kasvavalla nopeudella mediaan vaikuttavat kriiseissä tapahtumien kulkuun ja siihen, mitä tapahtuu seuraavaksi. Viestin kiihtyvä liike ja kriittiset olosuhteet, joissa toimijat ovat, tekevät tapahtuman muokkaamisesta mahdollisen. Käännekohtan mahdollisuus asettaa niin toimittajille kuin virkamiehillekin haastavan tilanteen, kun yritetään muodostaa tilannekuvaa tapahtuneesta ja hallita sitä. (Huhtamäki et al. 2018, 107-108.)

Kriisin kiihtyessä mediassa tietovirta ylittää maantieteelliset ja kulttuurilliset rajat. Tiedon määrä lisääntyy jatkuvasti kasvavassa tahdissa. (Huhtamäki et al. 2018, 16-27.) Hassanin logiikka yhteiskunnan nopeutumisesta ja verkottuneesta yhteiskunnasta pätee myös esimerkiksi terrorismiskuihin ja niiden synnyttämiin mediatapahtumiin. Toisin sanoen, tällaisen kriisin tapahtuessa oletetaan kaikkien toimijoiden olevan toistensa saavutettavissa. Yhteydenpito on tekijöiden, viranomaisten, uhrien, todistajien ja muiden toimijoiden välillä tärkeää ja ennalta odotettua. (Hassan 2009, 17; tässä. Huhtamäki et al. 2018, 21.)

Huhtamäki et al. esittelevät kuusi eri tasoa, joissa kriisin eläminen ja sen kiihtymisen vaikutukset voidaan havaita. Ensinnäkin (1) kriisin jatkuva eläminen nopeuttaa viestintää tapahtuman eri toimijoiden välillä. Toiseksi (2) nopeutunut tiedonsiirto mahdollistaa tapahtuman seuraamisen reaaliajassa. Väärän tiedon saaminen on kuitenkin mahdollista, kun varmistamaton tieto ja varmistettu tieto menevät sekaisin. Kolmas (3) seuraus on nopeuden ja kiertävän epävarman tiedon aiheuttamat haasteet tilannekuvan hahmottamisessa. (Huhtamäki et al. 2018, 119-121.) Neljäntenä (4) tasona on kriisin kehittyminen niin suureksi mediatapahtumaksi, että kaikkien median käyttäjien täytyy seurata ja osallistua siihen melkein pakonomaisesti (Katz & Liebes 2007; tässä Huhtamäki et al. 2018, 120). Viidentenä (5) seurauksena on tekijöiden hyötyminen tilanteen kaoottisuudesta ja epäyhtenäisen tiedon kiihtymisestä. Viimeisenä (6) kohtana on median moraalinen ja eettinen vastuu kriisitilanteessa. Kun ihmishengistä on kyse ja tilanne elää, on median toimijoiden, niin ammattilaisten kuin tavallisten käyttäjienkin, ymmärrettävä vastuunsa tapahtuman etenemisen kannalta. (Huhtamäki et al. 2018, 119-121.)

Tieto on kriisitilanteessa kaikkien toimijoiden kannalta tärkeää. Tietojen puute rinnastetaan nykyään tilanteen hallitsemisen puuttumiseen. Tämä aiheuttaa sosiaalista ahdistusta. Yhteiskunnan nopeudesta on tullut riippuvuuden muoto, ja tiedon saannin hidastuminen aiheuttaa ahdistumista.

Toisaalta taas tarjontaa saatavalla olevasta tiedosta voi olla todella paljon, mikä aiheuttaa vallinnanvaikeutta. Nopeutuneen yhteiskunnan ja kiihtyneen tilanteen takia tiedon käsittelyyn on entistä vähemmän aikaa. (Hassan 2009, 97-122.) Kriisitilanteessa johtajien täytyy pystyä saamaan oikeaa tietoa, jotta tilannekuva voidaan hahmottaa.

4.1 Norjan iskut, 2011

Autopommi räjähti Oslossa, Norjassa 22. heinäkuuta 2011. Räjähdyksessä menehtyi 8 ihmistä. Parin tunnin kuluttua räjähdyksestä Anders Behring Breivik aloitti Utøyän saarella ampumisen. Saari sijaitsee lähellä Osloa ja tapahtuman aikaan siellä oli noin 500 ihmistä, joista suurin osa oli nuoria. Saarella oli käynnissä Norjan työväenpuolueen nuorten kokous. Joukkomurhassa menehtyi 69 ihmistä. Breivik oli molempien iskujen takana. (Steensen 2018, 15-29.)

Norjalaisten tweettien määrä nousi Twitterissä tapahtuman aikana 200 prosenttia normaaliin verrattuna. Avainsanoina toimivat muun muassa #osloexpl ja #utøya. Avainsanoja käytettiin kuitenkin vain pienessä osassa tweettejä. Kiihtyminen Twitterissä oli suurinta tapahtumapäivänä. Tapahtuman aikana norjalaiset tweetasivat iskusta yli 2.2 miljoonaa kertaa. (Steensen 2018, 15-29.) Sosiaalisen median kautta tapahtuma levisi nopeasti ympäri maailmaa. Tapahtumat eivät jääneet vain Utøyän saarelle ja paikallisesta kriisistä tuli globaali. Norja on listattu maailman turvallisimpien ja rauhallisimpien maiden joukkoon useasti, joten tapahtuma oli erityisen järkyttävä myös tämän takia (Wollebaek et al. 2012; tässä Frey 2018, 44).

Kriisissä suurin haaste oli tilannekuvan luominen käynnissä olevasta tapahtumista. Se oli haastavaa kaikille: uhreille, pelastuslaitokselle, poliisille, valtion virkamiehille ja yleisölle. Oli epäselvää, mitä on tapahtunut ja miten pitäisi toimia sekalaisesti saadun tiedon varjolla. Jälkeen päin viranomaisia ja poliisia on kritisoitu kriisin hallinnasta ja toiminnasta: Breivik ehti ammuskella tunnin nuoria saarella, ennen kuin hänet saatiin kiinni. Lisäksi oli epäselvyyttä siitä, keneltä pääviesti ja tieto asioista tulee. Haastetta asetti viestinnän kiihtyminen Twitterissä ja muissa sosiaalisen median alustoilla. (Steensen 2018, 15-29.)

Norjan poliisin turvallisuusyksikkö hiljeni tapahtuman aikana Twitterissä. Tämän seurauksena ihmiset alkoivat spekuloida tapahtumia ja kritisoimaan poliisin toimintaa. Poliisi ei kommunikoinut yleisön kanssa, mikä olisi ollut kriisitilanteessa tarpeen. Se käytti sosiaalista mediaa omana apunaan tilanteen seuraamisessa, mutta ei vuorovaikutuksellisesti. Norjan iskujen jälkeen Norjan poliisi onkin aktivoitunut Twitterissä ja käyttää sitä nykyään kriisitilanteissa aktiivisesti myös tiedotuskanavana. (Ottosen & Steensen 2018, 64-81.)

Twitterin käytön merkittävä nousu on esimerkki kriisin ja tapahtuman kiihtymisestä. Myös sosiaalisen median vastuu kriisissä tulee tämän tapauksen kautta hyvin esille. Pääviestijä ei ole enää vain viranomainen tai median toimija, vaan se voi olla kuka vain. Kuka vain voi julkaista tapahtuman kannalta merkittävää tietoa. (Steensen 2018, 18.) Sosiaalinen media vaikuttaa siihen, miten eri ihmiset ja ryhmät ymmärtävät ja selittävät kriisiä. Kun kriisin huippu on ohi, näistä tulkinnoista voi olla apua yhteisten vastausten muodostamisessa. (Kverndokk, 2013; tässä. Steensen 2018, 18.)

Kiihtyminen ei ole pelkästään negatiivinen asia kriisitilanteessa, vaikka tilannekuvan muodostaminen voikin olla oikean tiedon selvittämisen takia haastavaa. Esimerkiksi Oslon yliopistollinen sairaala käytti tilannetietoisuuden parantamiseksi Twitteriä hyväksi. Se pystyi varautumaan akuuttiin verentarpeeseen paremmin sosiaalisesta mediasta saamiensa reaaliaikaisten tietojen perusteella. (Steensen 2018, 15-29.) Sairaala tweettaili tapahtuman aikana aktiivisesti ja tiedotti veren luovuttajien tarpeesta. Alle kolmessa tunnissa tarve saatiin täytettyä: sosiaalisen median kautta tavoitettiin yleisö välittömästi ja apuun vastattiin. (Ottosen & Steensen 2018, 64-81.) Sairaala käytti sosiaalista mediaa ja kiihtynyttä viestintää avukseen kriisiviestinnässä, mikä lopulta vaikutti myös tapahtumien kulkuun ja lopputulokseen. Ottosen ja Steensen huomauttavat, että sairaalakin olisi voinut käyttää Twitteriä tästä huolimatta paremmin. Sairaala ilmoitti tarvitsevansa veren luovuttajia, mutta ei täsmentänyt asiaa heti sen enempää. Ohjeet siitä, kuka sopii luovuttajaksi olisi pitänyt ilmoittaa heti, koska ei ollut aikaa ja resursseja testata uusia luovuttajia. Vaikka veren tarve saatiin täytettyä, oli tungos luovutukseen suurempi, mihin sairaala oli varautunut. Jos sosiaalista mediaa käytetään kriisiviestinnässä apuna, se täytyy tehdä täsmällisesti ja kontrolloidusti tilanteen kaoottisuudesta huolimatta. (Ottosen & Steensen 2018, 64-81.)

Twitterin lisäksi myös muita sosiaalisen median kanavia käytettiin tapahtuman aikana aktiivisesti. Facebook toimi saarella olleiden nuorien henkilökohtaisena tiedotuskanavana läheisilleen. Uhrit tiedottivat tapahtumista ja olevansa vielä hengissä. Kriisin jälkeen monet eloonjääneet ilmoittivat pelastuneensa. Facebookia käytettiin pääkanavana tuttujen ja perheen ajan tasalla pitämiseen. (Frey 2018, 44-51.)

4.3 Kiihtymisen vaikutukset kriisiviestinnässä

Norjan isku vuonna 2011 on konkreettinen esimerkki viestinnän kiihtymisestä kriisitilanteessa. Selkeimpiä vaikutuksia kiihtymisellä kriisiviestintään on ilmeisimmin tilannekuvan hahmottamisen ongelma, oikean ja väärän tiedon erottaminen sekä kiihtyvän viestin vaikutukset tapahtumien kulkuun.

Hassan on eritellyt kiihtyvyyden ja nopeuden aiheuttamia negatiivisia ja positiivisia sosiaalisia vaikutuksia. Hyvä puolia kiihtymisessä on nopeampi tiedonkeruu, ympäristön muokkaaminen ja manipuloiminen, sekä kiihtymisen tunnistaminen, jonka seurauksena ihminen pystyy hallitsemaan sitä. Huonoja puolia on esimerkiksi nopeudesta johtuva riippuvuus: ahdistumme, jos emme saa tietoa heti. (Hassan 2009, 97-122.) Goldman (2004) on jakanut puolestaan nopeuden ”hyvään hallittuun” ja ”kaoottiseen huonoon” nopeuteen. Hyvän nopeuden puolia ovat mahdollisuus olla ihmisiin nopeasti yhteydessä. Huono nopeus ilmenee hallitsemattomien viestien tulvana, jotka tukkivat laitteet. (Glodman 2004; tässä Hassan 2009, 97-122.)

Viestinnän kiihtymisen vaikutukset näkyvät monella eri tasolla kriisissä: globaalilla-, kansallisella- ja yksilöntasolla. Verkottuneemman maailman takia kriisin vaikutukset eivät jää paikallisiksi. Kiihtymisestä aiheutuneet seuraukset voivat kuitenkin vaikuttaa yksilöihin ja yhteisöihin eri tavoilla. (Huhtamäki et al. 2018, s. 16-27; 107-108.) Norjan iskut on esimerkki siitä, miten kriiseihin varautumisesta huolimatta ne usein pääsevät yllättämään. Ei pelkästään yleisöä, vaan myös niihin varautuneet toimijat (Hakala 2011, 68-81). Toimintamme ja yhteiskuntamme rakentuu teknologian varaan (Wajcman 2015, 1-22). Kun koemme kiihtymisen huonot puolet (Goldman 2004; tässä Hassan 2009, 97-122) pääsee tämä riippuvuus yllättämään ja vaikeuttamaan kriisiviestintää.

5. Johtopäätökset

Viestinnän kiihtyminen vaikuttaa siihen, miten suhtaudumme kriiseihin. Hassanin (2009) ja Rosan (2013) esittelemien sosiaalisten teorioiden perusteella on vakuuttavaa pitää teollista vallankumousta ja kapitalismin nousua merkittävänä syinä yhteiskunnan kiihtymiselle. Kiihtyminen vaikuttaa selvästi käsityksemme ajasta ja tilasta. Se vaikuttaa suhtautumiseemme mediaan ja medioitumisen prosessiin.

Couldry ja Hepp (2017, 101-109) esittävät medioitumisen olevan syynä ajan ja tilan käsityksemme muutokseen. On ilmeistä, että nämä ilmiöt – medioituminen ja kiihtyminen – liittyvät toisiinsa. Se kumpi on syy ja kumpi seurausta, jää epäselväksi. On liian epämääräistä arvioida esitetyn kirjallisuuden valossa sitä, onko medioituminen seurausta kiihtymisestä vai kiihtyminen seurausta medioitumisesta. Todennäköistä kuitenkin on, että ne limittyvät toisiinsa ja vaikuttavat kumpikin toisiinsa.

Medioituminen selvästi lisää kiihtymistä ihmisten arjessa ja kriisitilanteessa. Yhteiskunnan kiihtyminen puolestaan selittää odotuksiamme ja yleisesti hyväksytyjä käsityksiä siitä, kuinka nopeasti asioita kuuluu tehdä. Kiihtymisen seurauksena seuraa Rosan mukaan myös aina keskustelua *hidastumisesta*. Kun huomaamme arjen kiihtyvän liian nopeaksi ja stressin kasvavan, haemme vastapainoa hitaudesta. (Rosa 2013, 35-62.)

Hitaus luo kuitenkin ahdistusta kriisitilanteessa. Kriisiviestinnässä johtajien pitäisi kyetä hahmottamaan tilannekuva mahdollisimman nopeasti. Hidas tiedonkulku vaikeuttaa tätä tehtävää huomattavasti. Toisaalta olen edellä tuonut esille, että kiihtyvä tiedon vyöryminen eri median alustoille saattaa vaikeuttaa yhtä lailla tietoisuuteen tapahtuneesta. On hankalaa lähteä arvioimaan, kumpi lopulta on huonompi ja kumpi parempi tilannekuvan muodostamisen kannalta. Esimerkki Norjan iskuista osoitti aktiivisen ja epäaktiivisen sosiaalisen median käytön hyvät ja huonot puolet kiihtyneessä kriisitilanteessa.

Medioituminen ja viestinnän kiihtyminen vaikuttavat keskeisesti kriisiviestinnän kulkuun: media on jatkuvasti läsnä ihmisten arjessa ja kommunikointi tapahtuu sen välityksellä. Kriisiviestintä vaatii nopeaa toimintaa ja reagoitua viranomaisilta. Viestintä kiihtyy mediassa eri osapuolten välillä kriisitilanteessa vaikuttaen tapahtumien kulkuun, saatavilla olevaan tietoon ja lopulta lopputulokseen.

Maailma on verkottunut ja paikallisista kriiseistä kasvaa globaaleja mediaspektaakkeleja (Hakala 2011, 68-81). Kriisiviestintä ei voi enää tapahtua paikallisella tasolla. Riippumatta siitä, onko kiihtyminen tämän aiheuttaja vai seurausta siitä, on nopea tiedontarve kriisitilanteessa avain asemassa. Norjan iskut vaikuttivat koko maailmaan, eivätkä tapahtumat jääneet vain Utøyan saarelle. Median – erityisesti sosiaalisen median – kautta tapahtumat koskettivat globaalilla tasolla muitakin kuin tapahtumassa läsnä olleita.

6. Diskussio

Tässä tutkielmassa olen tarkastellut kriisiviestintää kiihtymisen käsitteen näkökulmasta. Lähestyin aihetta määrittelemällä ensiksi kiihtymisen, kriisiviestinnän ja medioitumisen käsitteet. Tästä etenin analysoimaan kiihtymisen käsitettä syvällisemmin yhteiskunnassa, sekä ajan ja tilan merkityksen muutosta. Lopussa kävin läpi kiihtyvyyden vaikutuksia kriisiviestintään. Myös medioitumisen merkitys ja yhteys aiheeseen nousi loppua kohden vahvemmin esille. Konkreettisenä esimerkkinä viestinnän kiihtymisestä kriisissä ja vaikutuksista kriisiviestintään käytin Norjan iskuja vuodelta 2011. Punainen lanka kulkee melko hyvin näiden kappaleiden läpi ja koen vastanneeni tutkimuskysymykseeni: miten lähestyä kriisiviestintää kiihtymisen käsitteen näkökulmasta?

Tutkimuskysymyksen muotoilu osoittautui haastavaksi kirjoitusprosessin aikana. Kiihtyminen, kriisiviestintä ja medioituminen ovat kaikki hyvin suuria käsitteitä. Aiheen rajaaminen osoittautui hankalammaksi, kuin osasin odottaa. Kriisiviestinnän tutkimus on kasvanut huomattavasti 2000-luvulla, mutta kiihtymisen ja kriisiviestinnän välisestä yhteydestä se on puolestaan jäänyt vähäiseksi. Johtopäätöksiä kirjoittaessani pohdinkin kriisiviestinnän kannattavuutta tutkielmassani ylipäätänsä.

Kriisiviestinnän kannattavuus tutkielmassa on mielestäni järkevää kyseenalaistaa muun muassa tutkimuksen tuoreuden takia: se saattaa olla liian uutta. Toiseksi, medioitumisen ja kiihtymisen välistä suhdetta ei olla juuri tutkittu aiemmin. Ajan, tilan ja medioitumisen välistä suhdetta on, mutta ei kiihtymisen. Pohdin, olisiko pitänyt keskittyä vain näiden kahden – medioitumisen ja kiihtymisen – prosessin välisen vuorovaikutuksen tutkimiseen ja jättää kriisiviestintä kokonaan pois. Aiheen rajaus tuntui kuitenkin alussa järkevältä ja koen sen lopulta onnistuneen. Vaikka pohdin useaan otteeseen myös medioitumisen käsitteen tärkeyttä tutkimusongelmani kannalta, päädyin pitämään sen aiheessa mukana. Median merkityksen kasvu ihmisten arjessa on sen verran oleellinen kriisiviestinnässä ja kiihtymisessä, että koin perustelluksi ottaa sen mukaan tutkielmaani. Jätin medioitumisen käsitteen kuitenkin tutkimuskysymyksen ulkopuolelle tietoisesti, jotta aihe ei lähtisi leviämään liikaa ja rajaus kiihtymisessä sekä kriisiviestinnässä säilyisi.

Lähteiden tuoreudessa on hyvät puolensa. Tiedän tutkimuksen olevan uusinta uutta ja samalla puhuessani nykyajasta voin oikeasti tarkoittaa tätä päivää. Toisaalta taas on vaikea vertailla eri lähteitä keskenään, kun vanhempikin tutkimus aiheesta on uutta. Historiallisen viitekehyksen rakentaminen perusteellisemmin voisi olla relevanttia tutkimukseni kannalta, mutta silloin analyysin pitäisi keskittyä käsittelemään enemmän aikaa ja tilaa sekä medioitumista. Kiihtyminen on yksi osa modernisaation myötä tullutta muutosta ja tarkoitukseni on ollut keskittyä siihen ja kriisiviestintään.

Lähteet:

Ampuja, Markko; Koivisto, Juha & Väliverronen, Esa (2014): *Medioituminen: iskusana, analyttinen työkalu vai uusi paradigma*. Media & Viestintä 37(2014): 2, 22-37. E-aineisto. Haettu: 18.12.2019. <https://journal.fi/mediaviestinta/article/view/62864>

Auer, Claudia; Schwarz, Andreas & Seeger, Matthew W (2016): *The Handbook of International Crisis Communication Research*. Auer, Claudia; Schwarz, Andreas & Seeger, Matthew W. Eds. 2016. (2-8) Wiley Blackwell.

Couldry, Nick; & Hepp, Andreas (2017): *The mediated construction of reality*. Polity Press. UK.

Forsber, Tuomas & Pursiainen, Christer (2003): *Suomi ja kriisit. Vaaran vuosista terrori-iskuihin*. Toimittaneet: Tuomas Forsberg, Christer Pursiainen, Raimo Lintonen & Pekka Visuri. Gaudeamus. Helsinki.

Frey, Elsebeth (2018): *Social media use in crisis and risk communication. Emergencies, concerns and awareness*. Harald Hornmoen & Klas Backholm. Eds. 2018. (43-62) Emerald Publishing. UK.

Giddens, Anthony (1990): *The consequences of modernity*. Polity Press. UK.

Hakala, Salli & Huhtala, Hannele (2007): *Kriisi ja viestintä*. Gaudeamus. Helsinki.

Hakala, Salli (2009): *Symbolisen johtajuuden kriisi. Koulusurmat ravisuttavat verkostoyhteiskuntaa*. Media & Viestintä 32 (2009): 2, 19-30. E-aineisto. Haettu: 18.12.2019. <https://journal.fi/mediaviestinta/article/view/62958>

Hakala, Salli (2011): *Kriisien maailma – analyttinen katsaus kriisitutkimukseen*. Media & Viestintä 34 (2011): 2, 68-81. E-aineisto. Haettu: 18.12.2019. <https://journal.fi/mediaviestinta/article/view/62910>

Hassan, Robert (2009): *Empires of Speed: Time and Acceleration of Politics and Society*. Brill. Leiden; Boston.

Herkman, Juha (2011): *Politiikka ja mediajulkisuus*. Vastapaino. Tampere.

Hjarvard, Stig (2013): *The mediatization of culture and society*. Routledge. London.

Hornmoen, Harald & Backholm, Klas (2018): *Social media use in crisis and risk communication. Emergencies, concerns and awareness*. Harald Hornmoen & Klas Backholm. Eds. 2018. (1-15.) Emerald Publishing. UK.

Huhtala, Hannele (2006): *Max Weberin Byrokratia ja kriisiviestintä. Suomen viranomaisten toiminta Aasian hyökyaaltokatastrofissa*. Media & Viestintä 29 (2006): 3. E-aineisto. Haettu: 18.12.2019. <https://journal.fi/mediaviestinta/article/view/62387>

Huhtamäki, Jukka; Sumiala, Johanna; Tikka, Minttu & Valaskivi, Katja (2018): *Hybrid media events. The Charlie Hedbo attacks and the global circulation of terrorist violence*. Emerald Publishing. UK.

Lundby, Knut (2009): *Mediatization. Concept, changes, consequences*. Peter Lang Publishing. New York.

Ottosen, Rune & Steensen, Steen (2018): *Social media use in crisis and risk communication. Emergencies, concerns and awareness*. Eds. Hornmoen, Harald & Backholm, Klas. (63-81.) Emerald Publishing. UK.

Pedak, Maarit (2019): *Kriisitutkimus sopeutuu viestinnän digitaaliseen vallankumoukseen*. Media & Viestintä 42(2019): 2, 152-155. E-aineisto. Haettu: 18.12.2019. <https://journal.fi/mediaviestinta/article/view/83379>

Rosa, Hartmut (2013): *Social Acceleration: A New Theory of Modernity*. Columbia University Press. New York.

Saari, Salli (2005): *Media – katastrofin uhrien vihollinen ja kriisiprosessin tukija*. Media & Viestintä 28 (2005): 1. Journalismi kritiikin vuosikirja 2005. 24-28. E-aineisto. Haettu: 18.12.2019. <https://journal.fi/mediaviestinta/article/view/62597>

Seppänen, Janne & Väliverronen, Esa (2012): *Media yhteiskunta*. Vastapaino. Tampere.

Steensen, Steen (2018): *Social media use in crisis and risk communication. Emergencies, concerns and awareness*. Harald Hornmoen & Klas Backholm. Eds. 2018. (15-29.) Emerald Publishing. UK.

Sumiala, Johanna (2011): *Median rituaalit. Johdatus media-antropologiaan*. Vastapaino. Tampere.

Sumiala Johanna, Tikka Minttu & Valaskivi Katja (2019): *Charlie Hebdo, 2015: Liveness and acceleration of conflict in a hybrid media event*. Media, War & Conflict. Sage. 2019, vol. 2 (12), 202-218. E-aineisto. Haettu: 18.12.2019. <https://journals-sagepub-com.libproxy.helsinki.fi/doi/full/10.1177/1750635219846033>

Wajcman, Judy (2015): *Pressed for Time. The Acceleration of Life in Digital Capitalism*. The University of Chicago Press. Chicago.