

---

## **APUAPERKELE, KRIISI!**

IKK-malli ja kriisiviestintäkeinot julkisissa kohuissa ja kriiseissä



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Liiketalouden koulutusohjelma

Visamäki, syyskuu 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Katleena'. The signature is fluid and cursive.

Katleena Korteso



VISAMÄKI

Liiketalouden koulutusohjelma  
Suuntautumisvaihtoehto

---

|                  |  |                   |
|------------------|--|-------------------|
| <b>Tekijä</b>    | Katleena Kortesus  | <b>Vuosi</b> 2018 |
| <b>Työn nimi</b> | Apuaperkele, kriisi!<br>IKK-malli ja kriisiviestintäkeinot julkisissa kohuissa ja kriiseissä |                   |

---

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön aiheena on IKK-malli ja kriisiviestinnän keinot julkisissa kohuissa ja kriiseissä. IKK-malli on kriisin kehittymisen malli, joka pohjaa neljään vaiheeseen (ilmiö, issue, kohu ja kriisi).

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli opinnäytetyön tekijän oma yritys Katleena Kortesus Oy. Opinnäytetyössä tehtiin kriisiviestinnän opaskirja Kauppakamarin kustantamana.

Työ on uudenmallinen artikkeliopinnäyte, joka koostuu kahdesta osasta:

1. Tiiviistä raporttiosasta, jossa esitellään IKK-malli ja sovelletaan sitä julkisiin kohuihin ja kriiseihin.
2. Artikkelikokoelma vastaavasta tietokirjasta nimeltä *Riko lasi hätätilanteessa – kriisiviestinnän pikaopas johtajalle* (Kauppakamari 2016). Kirjassa käydään laajemmin läpi kriisiviestinnän teoriaa sekä kriisiviestinnän keinoja.

Jälkimmäistä osaa ei valitettavasti voi julkaista opinnäytetyön yhteydessä, sillä julkaisuoikeudet ovat kustantajalla. Kirjasta on nähtävillä sisällysluettelo raporttiosan liitteenä.

Työn tavoitteena oli tutkia, sopiiko IKK-malli kohujen ja kriisien analysoimiseen. Mallin taustalla on viestinnän vakiintuneita teorioita kuten Leif Åbergin maailmojen käsitteet sekä kriisin ja issuen määritelmät. Tutkimusaineistona oli kolme keväällä 2016 ilmennyttä kohua: Axl Smithin salakuvauskohu, Teemu Selänteen maahanmuuttokriittiset tviitit sekä Perussuomalaisen Terhi Kiemungin virpomispuheet.

**Avainsanat** Kriisiviestintä, Sosiaalinen media, Viestintä, Medianhallinta, Medianäkyvyys

**Sivut** 20 s. + liitteet 7 s. + kirja 150 s.

Visamäki  
Name of degree programme  
Option

---

**Author** Katleena Kortesuso **Year** 2018

**Subject of Bachelor's thesis** Oh, the freaking PR crisis! PIGC model and the means of crisis communication on public gates and PR crises

---

## ABSTRACT

This Bachelor's thesis focuses on PIGC model and the means of crisis communications on public gates and PR crises. PIGC model describes the way the PR crises develop, using four phases (phenomenon, issue, gate and PR crisis).

The thesis was made for Katleena Kortesuso Ltd. This thesis represents a new kind of Bachelor's thesis, which constitutes of two parts:

1. A brief report on PIGC model and the application of it on public gates and crises.
2. A book in Finnish called *Riko lasi hätätilanteessa – kriisiviestinnän pikaopas johtajalle* (Break the glass in case of fire – A handbook on crisis communications for CEO's), published by is the Finland Chamber of Commerce. The book focuses on the means of crisis communications.

Unfortunately, the latter can't be published with the report since the Finland Chamber of Commerce has all the publishing rights. The table of contents of the book is though appendix of the thesis.

The goal of the thesis was to study if the PIGC model suits for analysing gates and PR crises. The model has a background on communications theory such as the concepts of the *worlds* by Leif Åberg. Also the terms of gate and PR crisis (*kohu* and *kriisi* in Finnish) are well defined in Finnish communications research.

As a research material, three gates resurfaced in Finnish media during spring 2016 was collected: Axl Smith's illicit video shooting on sex partners, Teemu Selänne's anti-immigration tweets and a True Finn party's politician Terhi Kiemunki's Facebook-statuses on immigrant children dressed as Easter witches.

**Keywords** Crisis Communications, Social Media, Communications, PR, Media Management.

**Pages** 20 p. + appendixes 7 p. + the book 150 p.

# SISÄLLYS

|  |  |
|--|--|
| 1. JOHDANTO: APUAPERKELE.....                                | 1  |
| 2. IIKK-MALLIN TAUSTA JA SISÄLTÖ.....                        | 3  |
| 2.1. Mikä on IIKK-malli?.....                                | 3  |
| 2.1.1. Termien selitys: ilmiö.....                           | 3  |
| 2.1.2. Termien selitys: issue.....                           | 3  |
| 2.1.3. Termien selitys: kohu.....                            | 4  |
| 2.1.4. Termien selitys: kriisi.....                          | 4  |
| 2.2. IIKK-mallin eteneminen.....                             | 4  |
| 2.2. IIKK-mallin teoria ja tietopohja.....                   | 7  |
| 2.2.1. Ilmiön käsite.....                                    | 7  |
| 2.2.2. Issuen käsite.....                                    | 7  |
| 2.2.3. Kohun käsite.....                                     | 8  |
| 2.2.4. Kriisin käsite.....                                   | 8  |
| 2.2.5. Maailmojen käsite.....                                | 9  |
| 2.2.6. Mitä on kriisiviestintä?.....                         | 12   |
| 3. AINEISTON ESITTELY.....                                   | 13   |
| 3.1. Axl Smith ja salakuvauskeissin päävaiheet.....          | 13   |
| 3.2. Perussuomalaisten Terhi Kiemunki ja virpomispuheet..... | 15   |
| 3.3. Teemu Selänteen maahanmuuttokriittiset tviitit.....     | 15   |
| 4. IIKK-MALLIN SOVELLUS KRIISIKEISSEIHIN.....                | 17   |
| 4.1. Axl Smithin salakuvauskohu.....                         | 17   |
| 4.2. Terhi Kiemungin virpomispuheet.....                     | 18   |
| 4.3. Teemu Selänteen maahanmuuttokriittikki.....             | 18   |
| 5. LOPPUPÄÄTELMÄ IIKK-MALLISTA.....                          | 20   |
| LÄHTEET.....   | 21   |
| Axl Smithin salakuvauskohu.....                              | 1  |
| Liite 1  | Uutislähteet linkkeinä keisseittäin aikajärjestyksessä.    |
| Liite 2  | <i>Riko lasi hätätilanteessa</i> -kirjan sisällysluettelo. |



## 1. JOHDANTO: APUAPERKELE

Sain kerran tekstiviestin, joka päättyi sanaan APUAPERKELE. Viestissä yksityisyrittäjä kysyi neuvoa yrityksensä kohtaamaan somekokuun.

Annoin yrittäjälle pari vinkkiä ja päätin etsiä hänelle myös taustalukemista. Vasta silloin tajusin, että omalta alaltani – suomalaisesta kriisiviestinnästä – ei ole tarjolla ajantasaista kirjaa.

Ulkomaisia oppaita toki on, mutta niitä on vaikea tai jopa mahdoton soveltaa suoraan suomalaiseen toimintakulttuuriin ja lainsäädäntöön. Esimerkiksi USA:ssa yrityksen anteeksipyyntö voi olla oikeudenkäynnissä todiste yritystä vastaan. Siksi ulkomaisissa somekokuissa näkyy ehdollisia anteeksipyyntöjä, jotka Suomessa ovat huonoa viestintää mutta Yhdysvalloissa kuranttia tavaraa.

Suomalaisesta kriisiviestinnästä on olemassa runsaasti modernia ja tolkkulista faktaa, mutta se on hiljaista tietoa, kokemuksella kertynyttä ymmärrystä ja pienissä piireissä jaettuina selviytymistarinoita.

Tämä ei ole tahallista tiedon panttaamista, vaan käytännön sanelemaa.

1. Ensinnäkin viestinnän ihmiset ovat nykyisellä kriisien aikakaudella usein liian kiireisiä kirjoittaakseen kirjaa.
2. Toisekseen harva voi tulla ulos kertomaan taltutetuista kriiseistä. Ne ovat nimittäin kuin selvittyjä aviokriisejä: harva niistä kertoo sankaritarinoita perheen ulkopuolella.
3. Kolmannekseen keinovalikoima on niin monikirjoinen ja jokaista toimintamallia pitää muuntaa tarkkaan tilanteen mukaan, että kovin yksioikoista kirjaa niistä ei pysty kokoamaan.
4. Neljännekseen osa julkisista nikseistä on yhtä kertakäyttöisiä kuin iskevät mainoslauseet. Kun joku on kerran sanonut, että "aina on tilaa yhdelle, joka käyttää Rexonaa", samaa eivät enää muut voi käyttää.

Kaivoin esiin uusimman tietämäni kriisiviestinnän kirjan: akateemikko Lilly Korpiolan *Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa* (MIF 2011). Julkisuus ja sosiaalinen media ovat kuitenkin muuttuneet viidessä vuodessa niin paljon, että kirja on auttamatta niiltä osin vanhentunut. Kysyin Lillyltä, mitä kirjaa hän suosittelee.

Lillyn vastaus oli sitä, mitä pelkäsin:

*Nyt tapahtuu niin paljon aiheessa somen yms takia, että kaikki ovat vanhentuneet. Myös tutkimuspuolella kaikki laahaa jäljessä. Median murros on niin kova. (13.11.2015, yksityinen Facebook-keskustelu.)*

Minulla ei siis ollut tarjota apua pyytäneelle yrittäjälle muuta kuin pari vinkkiä. Niinpä päätin tehdä asialle jotakin. Kirjoitin aiheesta *Kriisiviestinnän Paniikkipakka* -nimisen monimuoto-oppaan, ja lokakuussa 2016 tein Kauppakamarille kirjan *Riko lasi hätätilanteessa – kriisiviestinnän pikaopas johtajalle*.

Jälkimmäinen on osa tätä opinnäytetyötäni. Opinnäytetyölläni haluan auttaa suomalaisia organisaatioita selviämään kriiseistä ja tekemään kriisiviestintää turvallisesti ja tuloksekkaasti.

## 2. IKKK-MALLIN TAUSTA JA SISÄLTÖ

Olen kehittänyt IKKK-mallin vuosina 2011–2012, kun kävin Viestintäpäällikön koulutusohjelmaa. Mallin pohjalla ovat viestinnän emeritusprofessorin Leif Åbergin luennot sekä iso määrä muutakin teoriaa.

Tässä luvussa esitellään ensin IKKK-malli. Ensin käydään läpi termit, ja alaluvussa 2.2 on eteneminen. Alaluvussa 2.3 kerrotaan teorian taustat.

### 2.1. Mikä on IKKK-malli?

IKKK tulee sanoista *ilmiö*, *issue*, *kohu* ja *kriisi*. Tässä alaluvussa selitän ensin termien merkitykset, ja sitten kuvaan mallin etenemisen.

#### 2.1.1. Termien selitys: ilmiö

Ilmiö on mikä tahansa maailmassa sattuva asia, johon liittyy muutos ja ajan ulottuvuus. Voileipä ei ole ilmiö, mutta leivän teko tai sen putoaminen lattialle ovat ilmiöitä. Ilmiöitä ovat myös poliitikon blogipostaus, autokolari, Facebook-päivitys tai salamanisku.

IKKK-mallissa ilmiöt jaetaan kahtia:

- *Viestinnän maailman ilmiöt* ovat esimerkiksi somepäivityksiä, uutisjuttuja, Youtube-videoita ja juhlapuheita.
- *Tapahtumien maailman ilmiöt* ovat esimerkiksi tapaturmia, sattumuksia, luonnonilmiöitä ja oikeusprosesseja.

#### 2.1.2. Termien selitys: issue

Issue-sanalle ei valitettavasti ole kunnollista suomennosta, mutta lähimpänä voisi olla *kuohuttava puheenaihe*. Leif Åberg kuvailee issueta ”yhteiseksi ongelmaksi tai kysymykseksi” (Åberg 2000, 27).

Issue näkyy keskusteluina esimerkiksi somessa ja kahvipöydässä. Se on vuorovaikutustilanne, johon liittyy negatiivisävytteisiä tunteita ja reaktioita kuten pöyristyminen, närkästyminen, päivittely, kauhistelu, hämmästelty, juoruilu, pettymys ja paheksuminen. (Tässä kannattaa huomata, että vaikka sanat ovat negatiivisia, nämä tunteet ovat täysin luonnollisia ja osa ihmisyyttä. Me kaikki koemme näitä tunteita, kun kuulemme jostain meitä koskettavasta issuesta: "ei voi olla totta" ja "en kyllä olisi ikinä uskonut".)

Issuen voisi määritellä myös niin, että se on *pöhinän negatiivinen vastine*. Pöhinähän on kiinnostavasta puheenaiheesta käytävää positiivista keskus-



telua. Issue on sen vastakohta, negatiivissävytteistä keskustelua kuohuttavasta aiheesta.

### 2.1.3. Termien selitys: kohu

IIKK-mallissa *kohu* tarkoittaa kohderyhmän yhteisesti käyttämään mediaan noussutta puheenaihetta. Ilmiöstä on siis ensin puhuttu issue-vaiheessa somessa, kahvipöydässä tai työpaikan tupakkaringissä. Sen jälkeen aihe on havaittu niin kiinnostavaksi, että kohu-vaiheessa se uutisoidaan televisiossa, radiossa, lehdistössä tai lehtien verkkouutisissa.

Kansallisen tason kohun edellytyksenä on siis uutisointi valtakunnallisessa mediassa. Sen sijaan pienessä yhdistyslehdessä tai paikallislehdessä uutisoitu asia ei ole kansallisesta näkökulmasta kohu, vaan issue.

(IIKK-mallia voi käyttää myös esimerkiksi järjestön tai työpaikan sisäisen kriisin analysointiin. Silloin kohu-vaiheen tunnusmerkkejä ovat keskustelu järjestön FB-sivuilla, uutisointi järjestölehdessä tai keskustelu intrassa. Tässä tutkimuksessa en kuitenkaan analysoi näitä keissejä.)

### 2.1.4. Termien selitys: kriisi

Kriisi on tapahtumien maailman negatiivinen ilmiö, siis esimerkiksi oikeustuomio, puhuttelu, sakot, kuolema, vammautuminen, sairausloma tai vaikkapa virasta erottaminen.

Kannattaa huomata, että tässä tutkimuksessa *kriisi* ei siis tarkoita samaa kuin psykologian alan kriisi (siis mullistava elämänvaihe) tai taloustieteen alan kriisi (kassakriisi tai rahoituskriisi).

## 2.2. IIKK-mallin eteneminen

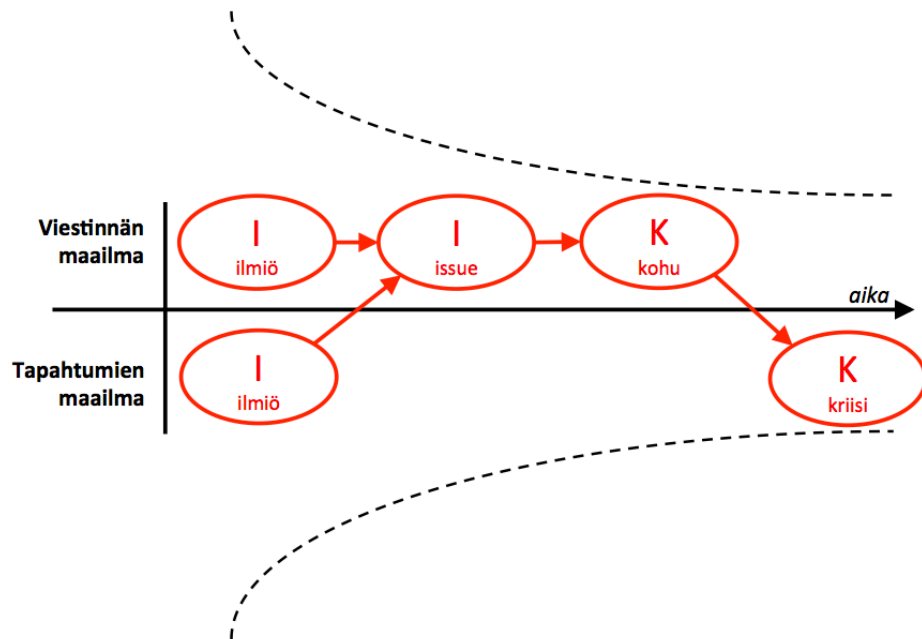
IIKK-mallissa ilmiö kulkee neljän vaiheen läpi: ensin se on *ilmiö*, siitä se saattaa nousta *issueksi*, siitä edelleen *kohuuntua* ja pahimmillaan lopuksi muuttua *kriisiksi*.

Malli on suppilomainen: läheskään kaikki ilmiöt eivät koskaan nouse issueksi. Kun ihminen laittaa kengät jalkaansa, se ei ole puheenaihe. Sen sijaan jos presidentti laittaa varastetut kengät jalkaansa, siitä kyllä tulee puheenaihe.

Yhtä lailla läheskään kaikki issuet eivät etene kohuiksi. Yksittäisen intres-siryhmän issuena saattaa olla esimerkiksi se, että kissanomistajien Facebook-ryhmässä joku solvasi toista väärästä kissanhiekan käytöstä, mutta

tätä ei tietenkään uutisoida mediassa. Silti issue on todellinen ja kuohuttava sen käsitteijöille.

Myöskään kaikki kohut eivät etene kriiseiksi. Esimerkiksi presidentti Ahtisaaren liukastuminen lakeerikengillä vuonna 1994 uutisoitiin mediassa, mutta tuloksena ei ollut kriisiä: presidentti ei joutunut eroamaan, eikä kukaan saanut sanktioita. (Uutislähde 1.)



1. IIKK-mallin eteneminen.

Oleellista on huomata, milloin ollaan viestinnän maailmassa ja milloin tapahtumien maailmassa. Ilmiö itsessään voi olla kumpaa tahansa, kuten kuva 1 esitti. Kuva 2 havainnollistaa asiaa paremmin esimerkeillä:

| <b>Tapahtumien maailma</b>                        | <b>Viestinnän maailma</b>                                 |
|---|---|
| <i>Poliitikko lyö kollegaa päähän</i>             | <i>Poliitikko syyttää kollegaa rikoksesta</i>             |
| <i>Poliitikko kättelee kollegaa</i>               | <i>Poliitikko onnittelee kollegaa</i>                     |
| <i>Poliitikko jakaa palkinnon olympialaisissa</i> | <i>Poliitikko esittää surunvalittelut urheilutähdelle</i> |

2. Esimerkkejä ilmiöistä.

Kuvassa 2 on esimerkkejä viestinnän maailman tai tapahtumien maailman ilmiöistä. Osassa on selkeästi kriisin ainekset, ja osassa taas ei.

Palataanpa kuvaan 1. Kun ilmiö on sattunut, seuraavat vaiheet (issue ja kohu) sattuvat aina viestinnän maailmassa. Kyse on siis puheesta ja tekstistä, joita käydään kasvokkain, verkossa ja mediassa.

Jos IKK-malli etenee loppuun asti, tuloksena on tapahtumien maailman kriisi. IKK-mallissa kriisin kriteerinä on siis konkreettinen seuraus: eroaminen, erottaminen, puhuttelu, sanktio, tuomio, oikeudenkäynti tai pahimmillaan kuolema tai itsemurha. (Huomaa jälleen ero esimerkiksi psykologiseen kriisiin, kassakriisiin tai rahoituskriisiin, jotka ovat eri tieteenalan käsitteitä.)

Ajallisesti IKK-mallin eteneminen ilmiöstä kriisiksi voi olla mitä tahansa sekunnista sataan vuoteen. Jos lentokone lentää vuorensinämään (ilmiö), se on välittömästi myös kriisi. Seurauksena on ihmishenkien menetyksiä, onnettomuustutkintaa ja ehkä myös syyllisten rankaisua sekä muutoksia ilmailualan säädöksiin. Sen sijaan jos joku hautasi ongelmajätteitä luontoon 1960-luvulla, asia voi edetä kohuksi ja kriisiksi vasta 2010-luvulla, kun teko paljastuu.

## 2.2. IKK-mallin teoria ja tietopohja

Olen yhdistänyt IKK-malliin useita viestinnän teorioita. Tässä alaluvussa käydään ne läpi yksitellen ja esitellään niihin liittyvät termit sekä mallin tausta.

### 2.2.1. Ilmiön käsite

Ilmiö määritellään *Kielitoimiston sanakirjan* (2016) mukaan näin:

#### **ilmiö**

1. jollakin tavalla ilmenevä, havaittavissa oleva (varsinaisesti mielenkiintoinen tai huomattava) tapahtuma, tapahtumasarja, seikka tai asiointi. *Kemiallinen ilmiö. Ukkonen ym. luonnonilmiöt. Sähkö-, valoilmiö. Kasvihuoneilmiö. Rikollisuus yhteiskunnallisena ilmiönä.*
2. (huomiota, kummastusta, ihailua herättävä) näky, ilmestys. *Outo ilmiö taivaalla. Poikkeava ilmiö ikäistensä parissa.*
3. alansa ilmiömäinen edustaja, huipputaituri. *Pelaaja, joka oli pallonkäsittelijänä suorastaan ilmiö.*

Näistä kolmas merkitys jää IKK-mallin ulkopuolelle, mutta kaksi ensimmäistä koskee omaa tutkimustani:

Ilmiö on siis laajasti käsitettynä *mikä tahansa todellinen teko tai tapahtuma, johon liittyy muutos ja ajan ulottuvuus*. Esimerkiksi tuoli ei ole ilmiö, mutta tuolin kaatuminen on ilmiö. Myös tuolin käyttö rakennuskulttuurissamme on ilmiö. Toki teotkin ovat ilmiöitä: solvaus, ystäväystyminen, leipominen tai vaikka kynsien pureskelu. Myös ajattelutavat ja käytännöt ovat ilmiöitä, sillä niissäkin on ajallinen aspekti. Ilmiöitä ovat siis esimerkiksi pakkoruotsi, mormoniuskonto, digitalisaatio ja fanikulttuuri.

### 2.2.2. Issuen käsite

*Issue* on viestinnän alan peruskäsite, joka tarkoittaa kuohuttavaa puheenaihetta. Muita määritelmiä ovat ”yhteinen ongelma tai kysymys” (Åberg 2000, sivu 27), ”kantaaotettava” (Åberg 2000, sivu 69), ”keskusteluteema” (Juholin 2009, sivu 200) sekä ”kantaa otettava asia” (Juholin 2009, sivu 302). Termin vaikeasta suomennettavuudesta kertoo se, että sekä Leif Åberg että Elisa Juholin käyttävät itsekin erilaisia luonnehdintoja *issuesta*, koska vakiintunutta käännettä ei ole.

Viestinnän tutkimuksessa *issue* on todettu asiaksi, johon pitää kiinnittää huomiota. Erityisesti organisaation sisällä *issue* voi kehittyä ongelmaksi, jos tilanteeseen ei puututa ja jos *issueen* ei saada ratkaisua (Åberg 2000, sivu 69). Samoin yrityksen ulkopuolella *issue* saa helposti ympärilleen

asiasta kiinnostuneiden joukon tai ryhmittymän, joka haluaa tehdä jotain ongelmaksi kokemalleen asialle (Åberg 2000, sivu 168). Aktiivinen kansalaisliike saa halutessaan issuesta kohun, joka uutisoidaan mediassa.

### 2.2.3. Kohun käsite

*Kohu* on tässä tutkimuksessa median uutisoima issue: siis sellainen seikka, joka on herättänyt myös journalistit. Kohun tunnusmerkkejä ovat uutisointi televisiossa, radiossa, lehdessä tai tunnetun median verkkosivustolla. Paikallinen kohu uutisoidaan paikallisessa mediassa, ja valtakunnallinen kohu valtakunnallisessa.

Kohu ei ole vakiintunut viestinnän alan termi, vaan sen olen poiminut arkikielestä. Termi on kuitenkin välttämätön erottamaan issue-vaihe ja sen eskaloituminen toisistaan. Issuesta tietää vain pieni porukka, mutta kohu tunnetaan paljon laajemmin ja siinä on ammattimainen uutisvälitys mukana.

### 2.2.4. Kriisin käsite

*Kriisi* on vakiintunut viestinnän tutkimuksen termi, joka yleensä tarkoittaa IIKK-mallin kaikkia kolmea viimeistä vaihetta. Elisa Juholin määrittelee kriisin näin: ”Kriisillä tarkoitetaan tapahtumaa tai prosessia, joka uhkaa yrityksen tai yhteisön aineellisia tai aineettomia arvoja eli ihmisiä, kiinteistöjä, irtaimistoa tai mainetta.” (Juholin 2009, sivu 299). Tämän määrittelyn mukaan siis myös keskustelupalstoilla paisuteltu väärä huhu eli issue on kriisi, koska se on uhka maineelle.

Sen sijaan Leif Åberg erottelee issuen ja kriisin eri asioiksi ainakin työyhteisön sisällä: ”Tässä juuri on issuen ja kriisin ero. Issue havahduttaa etsimään parempia toimintamuotoja. Sen voi kriisikin tehdä, mutta kriisin jälkeen työyhteisö on aina voipunut; siitä toipuminen on hidasta ja usein tuskaa.” (Åberg 2000, sivu 74).

IIKK-mallissa ja tässä tutkimuksessa kriisin kriteerinä ovat nimenomaan tapahtumien maailman seuraukset. Tiukempi raja on välttämätön siksi, että issuen ja kohun kohde yleensä haluaa välttää tai minimoida nimenomaan tapahtumien maailman seuraukset. Harva haluaa oikeuteen tai kaipaakaan sanktioita. Jos taas rikos on jo tullut tehtyä ja kriisi on väistämätön, taitavalla kriisiviestinnällä voidaan lieventää kriisiä: oma-aloitteinen ulostulo yleensä pienentää sakkoja ja korvauksia.

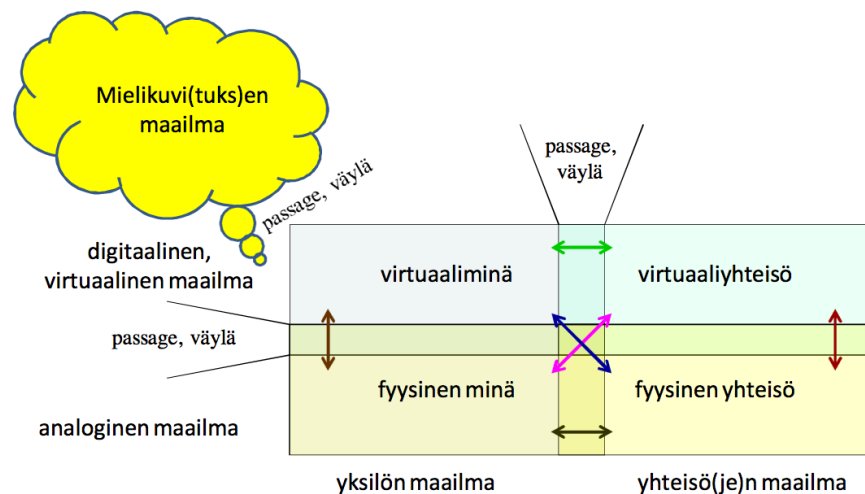
Arkikielessä moni saattaa kutsua mainekriisiksi sitä, jos poliitikon nimi on lööpeissä. Tässä tutkimuksessa se on vasta mainekohu. Mainekriisiksi se muodostuu vasta sitten, jos poliitikko saa tuomion.

### 2.2.5. Maailmojen käsite

Aloin kehittää IIKK-mallia viestinnän emeritusprofessori Leif Åbergin eri maailmojen käsitteestä (Åberg 2010, dia 11, sivu 6). Åberg jakaa maailmat seuraavasti:

1. Yksilön maailma vs. yhteisön tai yhteisöjen maailma
2. Analoginen maailma vs. virtuaalinen ja digitaalinen maailma
3. Mielikuvien ja mielikuvituksen maailma

## Kolme samanaikaista maailmaa



Leif Åberg 25.9.2008

3. Åbergin maailmojen käsitteet.

Keskustelin Åbergin kanssa hänen luentonsa jälkeen maanantaina 29.8.2011 Mustion kartanossa. Opponoin tuolloin erityisesti kakkoskohtaa eli kuvion pystyakselia. En pitänyt hyödyllisenä jakaa maailmoja virtuaaliseen ja analogiseen, koska ne käytännössä sulautuvat toisiinsa. Nykyään minulla olisi tarjota enemmänkin esimerkkejä sulautumisesta.

Esimerkiksi seuraavat tilanteet ovat sellaisia, että niissä virtuaalinen ja analoginen maailma sulautuvat toisiinsa täysin:

- Teinit istuvat samassa huoneessa, viestivät Whatsappissa ja samalla kommentoivat viestejään ja kuviaan ääneen toisilleen.
- Kaveriporukka seuraa Linnan juhlia tai Euroviisuja, kommentoi niitä Twitterissä ja lukee tviittejä ääneen toisilleen. Yhdessä hurraataan, kun jonkun tviitti tulee tv-ruutuun.

- Virtuaalinen kiusaaminen on yhtä vahingoittavaa kuin kasvokkain tapahtuva, koska loppujen lopuksi virtuaalinen minä on sama kuin fyysinen ja emotionaalinen minä.
- Lisätty todellisuus (laajennettu todellisuus, augmented reality) yhdistää kosketeltavan maailman ja digitaalisen maailman esimerkiksi niin, että autoilijan tuulilasiin heijastetaan lisätietoa säästä, tienpinnasta ja edessä olevista ruuhkista. Tästä lisätietoa esimerkiksi Oliver Bimberin ja Ramesh Raskarin kirjassa *Spatial Augmented Reality – Merging Real and Virtual Worlds*.

Näiden esimerkkien pohjalta väitän, että jako virtuaaliseen ja analogiseen maailmaan on keinotekoinen, eikä rajaa ole läheskään aina havaittavissa.

Vaikka maailmat sulautuvat toisiinsa, maailmojen käsitteistä on silti hyötyä. Ne auttavat rajaamaan tutkimusta ja lisäksi ne auttavat ymmärtämään yhteisöjen (ja minänkin) koostumusta ja ulottuvuuksia.

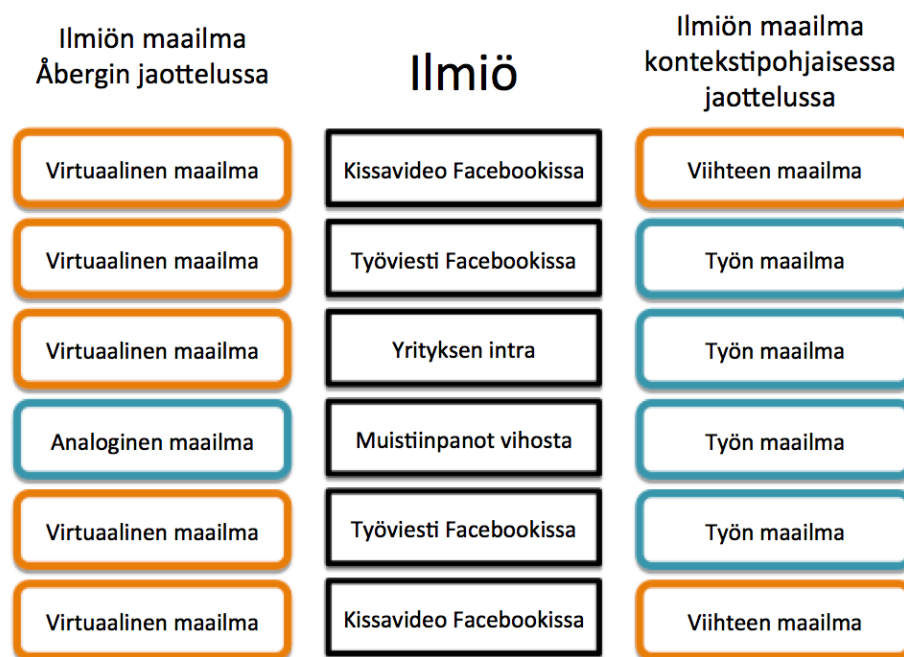
Omassa tutkimuksessani olen varioinut Åbergin maailmojen käsitteitä niin, että en rajaa maailmoja välittäjäaineen kautta (digitaalinen vs. analoginen), enkä rajaa niitä kohteen kautta (yksilö vs. yhteisö). Sen sijaan rajaan maailmojen käsitteet *kontekstin mukaan*.

Maailma tarkoittaa fyysistä, digitaalista tai kuvitteellista maailmaa, jonka tunnelmaan tai aihepiiriin uppoudumme kullakin hetkellä. Kykenemme kerrallaan käsittelemään vain yhtä maailmaa. Jos siis uppoudumme romaanin maailmaan, emme huomaa fyysisen maailman tapahtumia. Jos taas elokuvateatterissa jonkun kännykkä soi, silloin fyysisen maailman ääni estää meitä nauttimasta elokuvan maailmasta.

Voimme hetkessä vaihtaa keskittymistämme maailmasta toiseen. Esimerkiksi opiskelutilanteessa saatamme hetken olla pois luennon maailmasta, jos käymme vaikkapa Facebookissa järjestömaailmassa sopimassa yhdistyksen seuraavasta kokouksesta. Sukujuhliissa saatamme hetken olla pois perheen maailmasta, jos haudaudumme ajatuksissamme työn maailmaan ja mietimme työpaikalla ratkaistavaa ongelmaa.

Mikä ero on Åbergin käsitteisiin? Se, että Åbergin välittäjäainepohjaisessa virtuaalisessa maailmassa on itse asiassa useita maailmoja, jotka rajautuvat paremmin kontekstin mukaan: ihminen saattaa olla hetken Facebookissa kissavideoiden ja kuulumisten maailmassa, mutta kun hän saa työhön liittyvän FB-yksityisviestin, hän saattaa mennä työn maailmaan: käydä työpaikkansa intra, tarkistaa jonkin asian muistiinpanovihostaan ja loppuksi vastata Facebookin yksityisviestiin.

Oheinen kuva havainnollistaa maailmojen käsitteiden eroja Åbergilla ja itselläni:



4. Åbergin maailmojen käsite vs. kontekstipohjainen jaottelu.

Kuvassa 4 esitän Åbergin jaottelun ja kontekstipohjaisen jaotteluni erot. Åbergin jaottelussa en näe mielekkäänä jakoa, joka on tehty välittäjäaineen tai kanavan perusteella. Jaottelu kertoo vain toiminnan kanavan. Sen sijaan oleellisempaa on analysoida toiminnan kontekstia: sitä, mihin toiminta juuri nyt liittyy – ei sitä, missä kanavassa sitä tehdään.

Tutkimuksessa kontekstipohjainen jaottelu kannattaa tehdä aina siten, että se on mielekästä tutkittavan aiheen kannalta. Kuvan 4 pohjalta voisi tutkia esimerkiksi työ- ja vapaa-ajan käytön välistä suhdetta.

Sen sijaan nyt kun teen viestinnän alan tutkimusta, työn ja viihteen maailmat eivät tietenkään hyödytä kontekstijakona. Kaikki asiat IKK-mallissa nimittäin edustavat viestinnän toimijan kannalta ”työtä”. Niinpä IKK-mallissa käytettävät kaksi maailmaa ovat *tapahtumien maailma* ja *viestinnän maailma*.

1. Tapahtumien maailman ilmiöt ovat konkreettisia muutoksia ja fyysisiä tekoja kuten varpaan kolauttaminen pöytään, avioero, lotto-voitto, sormen murtuminen, talvirenkaiden vaihto tai vaikkapa kynsien lakkaaminen.
2. Viestinnän maailman ilmiöt ovat viestinnällisiä tekoja kuten lehti-juttu, Facebook-päivitys, kuvameemi, julkinen solvaus, kuolleeksi julistaminen tai mainosbanneri.

Jaottelu heijastelee itse asiassa viestinnän toimialan sisäistä työnjakoa tutkijoiden ja konsulttien välillä: Viestinnän maailma on se, jota viestinnän



tutkija analysoi. Tapahtumien maailma on se, jonka kriisejä viestintäkonsultti yrittää estää.

Kaltaisen viestintäalan ammattilainen siis operoi viestinnän maailmassa estääkseen tapahtumien maailman seuraukset.

#### 2.2.6. Mitä on *kriisiviestintä*?

*Kriisiviestintä* on ammattimainen viestinnän muoto, jota voidaan käyttää koko IKK-mallin matkalla.

Kriisiviestinnän tavoitteita ovat:

1. Ehkäistä ja pienentää kohuja.
2. Vähentää ja pienentää kriisejä ja niiden seurauksia.
3. Antaa organisaatiolle työrauhaa.
4. Palauttaa organisaatio normaalitilaan.

Tässä raporttiosuudessa en käy läpi kriisiviestinnällisiä suosituksia. Sen sijaan analysoin, mikä kriisiviestinnällinen toimi johti mihinkin lopputulokseen eri keisseissä. Tutkimuksen osana oleva kirja kertoo kriisiviestinnän keinoista tarkemmin.

### 3. AINEISTON ESITTELY

Aineisto koostuu kohu- ja kriisikeissien uutisoinnista. Aineiston edustamat kohut ja kriisit on valittu seuraavin perustein:

1. Keissit ovat tunnistettavissa kohuksi tai kriisiksi negatiivisen uutisoinnin perusteella.
2. Keissit on uutisoitu 01–04/2016.
3. Keissit on uutisoitu vähintään kolmessa eri mediakonsernissa tai sisällöntuotantotalossa (esim. Alma, Aller, Sanoma, Yle tai STT). Tämä mittaa kansallista merkitystä, jolloin aineistoon ei pääse paikakuntakohtaisia kohuja.
4. Kriisistä tai kohusta on tehty useampia meemejä, mikä indikoi suurta tai keskiuurta somemerkitystä.
5. Keissit ovat sellaisia, joissa en ole itse antanut konsultointia millekään osapuolelle. Olen tosin saattanut antaa aiheesta asiantuntijalausunnon medialle, mutta roolini on silloin ollut ulkopuolinen ”tuomari”.
6. Keissi on pääasiassa kotimainen.

Aineistoon on poimittu verkkouutisnäytteitä vain alkuperäislähteistä ja JSN:n alaisista viestintävälineistä. Printtimediaa ei ole huomioitu käytännön syistä: aineiston kokoaminen olisi ollut hidasta ja kallista.

Aineiston tarkka linkkilistaus on liitteenä. Lähdeviitteet ovat muodossa (uutislinkki X).

Meemit toimivat ainoastaan somekohun indikaattoreina, eikä niitä ole analysoitu saati otettu mukaan aineistoon.

#### 3.1. Axl Smith ja salakuvauskeissin päävaiheet

keskiviikko 9.3.2016

- Juontaja-muusikko Axl Smith julkaisee Youtubessa julkisen videon, jossa hän kertoo olevansa epäiltynä salakuvauksesta. Hän pyytää videolla anteeksi, perustelee ratkaisunsa ystävänsä ”Peterin” kokemuksella ja kertoo kaiken syynä olevan ”pahantahtoisen naisen”. Video on sittemmin muutettu yksityiseksi.
- Aiheesta uutisoivat samana päivänä muun muassa Iltasanomat (uutislinkki 2), Iltalehti (uutislinkki 3), MTV3 (uutislinkki 4) ja Seiska (uutislinkki 5).

torstai 10.3.2016

- Uutisointi leviää myös Yleen (uutislinkki 6).
- MTV3 kertoo, että Smith vetäytyy Emma-gaalan juontajan pestistä (uutislinkki 7).
- City-lehti haastattelee yhtä uhreista: *Axl Smithin luona vierailut: "En olisi jäänyt asuntoon, jos olisin tiennyt kamerasta"* (uutislinkki 8).

perjantai 11.3.2016

- Iltasanomat kyseenalaistaa "Peterin" olemassaolon (uutislinkki 9).
- Iltalehden kolumnisti kritisoi sitä, että Axl Smith syyllistää uhreja (uutislinkki 10).
- Iltapäivälehdet kertovat, että Smith siirretään pois myös Radioaward-sien juontajan tehtävistä (uutislinkki 11) ja Kirkko soikoon -festivaaleilta (uutislinkki 12).
- Juontaja Heikki Paasonen julkaisee Facebookissa kuvan ja kuvatekstin, jossa vitsaillaan Smithin keissistä (uutislinkki 16).

sunnuntai 13.3.2016

- Iltalehti kertoo, että Smith hyllytetään myös *The Voice of Finland* -ohjelman juontajuudesta (uutislinkki 13).
- Juontaja Heikki Paasonen julkaisee Facebookissa humoristisen kuvameemin ja erillisen tekstimuotoisen päivityksen, jossa kommentoidaan Smithin keissiä (uutislinkki 16).

keskiviikko 16.3.2016

- Smith julkaisee Facebook-sivuillaan päivityksen, jossa hän korostaa pyytäneensä moneen kertaan anteeksi. Hän lupaa julkaista torstaina videon, jossa on "vastaus kaikkiin teidän kysymyksiin". (Uutislinkki 14.) Tätä videota ei kuitenkaan koskaan tule.

torstai 17.3.2016

- Smith julkaisee uuden Facebook-päivityksen, jossa hän peruu puheensa uudesta videosta. Samalla hän pahoittelee aikaisempia ulostulojaan ja sanoo kantavansa kaiken vastuun. (Uutislinkki 15.)
- Asiasta uutisoivat muun muassa Iltalehti (uutislinkki 17), Mtv.fi (uutislinkki 15), ja Iltasanomat (uutislinkki 18).

maanantai 21.3.2016

- Smith julkaisee happaman pilkallisen Facebook-päivityksen, joka viittaa Heikki Paasonen tekemisiin (uutislinkki 16). Smith puhuu Paasosta "kakkosvalintana eli varamiehenä".

tiistai 5.4.2016

- Kun Smithiä epäillään "Peterin" keksimisestä, hän yrittää sarkastisesti pilkata väitettä Facebookissa. Asiasta uutisoi Iltalehti (uutislinkki 39).

### 3.2. Perussuomalaisten Terhi Kiemunki ja virpomispuheet

sunnuntai 20.3.2016

- Terhi Kiemunki – rooliltaan Perussuomalaisten Pirkanmaan piirin 1. varapuheenjohtaja sekä kansanedustaja Lea Mäkipään eduskunta-avustaja – kommentoi yksityisellä Facebook-tilillään alentuvasti virpovista muslimilapsista.
- Asiasta uutisoivat välittömästi muun muassa Helsingin Sanomat (uutislinkki 19) , MTV (uutislinkki 20) ja Uusi Suomi (uutislinkki 21).
- Puoluesihteri Riikka Poutsalo irtisanoutui Kiemungin puheista Twitterissä samana päivänä alkuillasta (uutislinkki 22).
- Kiemunki itse välittää Facebookissa ehdollisen anteeksipyynnön, jonka Helsingin Sanomat uutisoi (uutislinkki 19).

maanantai 21.3.2016

- Media uutisoi, että osa puoluetovereista vastustaa Kiemungin toimintaa ja vaatii jopa erottamista puolueesta. Uutisoijana muun muassa Yle (uutislinkki 23), Iltasanomat (uutislinkki 24) ja Aamulehti (uutislinkki 25).

tiistai 22.3.2016

- Lapsiasiavaltuutetun kanta Kiemungin puheisiin on kielteinen (uutislinkki 26).

sunnuntai 3.4.2016

- Kiemunki erotetaan Pirkanmaan piirihallituksen varapuheenjohtajan pestistä, mutta hän saa jatkaa hallituksessa (uutislinkki 30).

torstai 7.4.2016

- Kiemunki saa varoituksen, mutta saa jatkaa eduskunta-avustajana (uutislinkki 27).

tiistai 12.4.2016

- Kiemunki tekee itse itsestään tutkintapyynnön poliisille nähdäkseen, onko hän syyllistynyt rikokseen. Asiasta uutisoivat muun muassa Yle (uutislinkki 28) sekä Helsingin Sanomat (uutislinkki 29).

### 3.3. Teemu Selänteen maahanmuuttokriittiset tviitit

tiistai 26.1.2016

- Jääkiekkoilija Teemu Selänne kirjoittaa Twitterissä huutomerkkien säestyksellä maahanmuuttokriittisiä tviittejä. Tviittejä epäillään myös rasistisiksi. (Uutislinkki 31.)

keskiviikko 27.1.2016

- Tviiteistä uutisoivat muun muassa Iltalehti (uutislinkki 32), Yle (uutislinkki 33) sekä Jatkoaika.com (uutislinkki 34).
- Teemu Selänne selventää kätttyisen oloisia tviittejään blogissaan (uutislinkki 35). Hän kertoo, että hänen ystävänsä alaikäinen tytär on ”raiskattu turvapaikanhakijoiden toimesta”.

torstai 28.1.2016

- Selänteen postaus uutisoidaan muun muassa Helsingin Sanomissa (uutislinkki 36) sekä (uutislinkki 37).

keskiviikko 2.3.2016

- Ylen kolumnisti havaitsee, että Selänteen väite raiskauksesta on todennäköisesti valheellinen (uutislinkki 38).

## 4. IIKK-MALLIN SOVELLUS KRIISIKEISSEIHIN

Tätä raporttia kirjoitettaessa kaksi keissiä on päätynyt kriisiin ja yksi kohu-vaiheeseen:

- Axl Smithi menetti juontotehtäviään. Hän sai lisäksi ehdollista vankeutta ja 150 000 euron korvaukset maksettavakseen.
- Terhi Kiemunki sai kriisin seurauksena varoituksen, ja hän menetti varapuheenjohtajan pestinsä puolueen piirihallituksessa.
- Teemu Selänteen mahdollinen valehtelu ei ilmeisesti koskaan saanut mediaa kiinnostumaan tarpeeksi asiasta. Keissi eteni kohu-vaiheeseen, mutta tapahtumien maailman seurauksia ei ollut.

Näistä keisseistä näemme, että IIKK-malli istuu varsin hyvin kaikkiin kolmeen kevään 2016 suomalaiseen mediakohuun.

Tässä luvussa käyn läpi keissit kohta kohdalta niiden kriisiviestintämenetelmien kanssa.

### 4.1. Axl Smithin salakuvauskohu

Axl Smithin mediakohu alkoi salakuvaamisesta, joka on tapahtumien maailman ilmiö. Axl Smithin julkaiseman videon myötä keissi muuttui samantien mediakohuksi ilman erityistä issue-vaihetta.

Keissi eteni kriisiksi asti. Smith erotettiin pesteistään, ja lisäksi hän sai rikoslain mukaiset rangaistukset.

Axl Smithin käyttämät kriisiviestinnän keinot pahensivat kriisiä. Hän teki seuraavat virheet, jotka osaltaan vahvistivat yhteistyökumppaneiden päättöstä erottaa Smith tehtävistään:

1. **Epäaito anteeksipyyntö.** Smithin anteeksipyyntö ei ollut aito, sillä anteeksipyyntöissä ihmisen pitää kantaa vastuu itse. Smith kuitenkin puhui videollaan ”pahantahtoisesta naisesta”, jonka harteille hän vieritti syyt. Tällainen vastuunpakoilu on yksi pahimmista kriisiviestinnän virheistä, joita syyllinen yksilö voi tehdä.
2. **Valehtelu.** Smith mitä ilmeisimmin valehtelee, kun hän kertoo vetoavaa tarinaa ”Peteristä”. Valehtelu on toinen vakava kriisiviestinnän virhe.
3. **Uhriutumisen ja marttyyrius.** Smith tekee itsestään uhrin Facebookissa, jossa hän syyttää lehdistöä ajojahdista. Tämäkin on haitallinen keino, sillä Axl Smith ei huomioi uhrejaan vaan yrittää ottaa itse uhrin aseman.

#### 4.2. Terhi Kiemungin virpomispuheet

Terhi Kiemungin virpomispuheet olivat viestinnän maailman ilmiö, joka tapahtui Facebookissa. Issue-vaihe oli nopea, ja se käytiin Facebookissa. Media sai kuitenkin asiasta vihiä jo parissa tunnissa, jolloin kohu-vaihe lähti käyntiin.

Parin viikon sisällä tilanne oli eskaloitunut kriisiksi. Kiemunki sai varoituksen, ja hän menetti varapuheenjohtajan pestinsä.

Myös Kiemunki käytti virheellisiä kriisiviestinnän keinoja, joilla hän pahensi omaa tilannettaan. Kiemungin virheet olivat seuraavat:

1. **Huomion kääntäminen muualle.** Kiemunki yritti MTV.fi-sivuston haastattelussa herättää keskustelua siitä, miksi hänen yksityiset Facebook-päivityksensä ovat päätyneet julkisuuteen (uutislinkki 20).
2. **Ehdollinen anteeksipyyntö.** Kiemungin anteeksipyyntö oli jos-sana: ”*Olen vilpittömästi pahoillani ja pyydän anteeksi jos olen loukannut ihmisiä.*” Tämä indikoi sitä, että Kiemunki ei pidä viestintään välttämättä loukkaavana tai että hän ei ole havaitsevinaan loukkaantumista.

Kukaan ei tietenkään voi sanoa jälkikäteen, olisiko viisaampi kriisiviestintä estänyt varoituksen tai säilyttänyt varapuheenjohtajan pestin. Todennäköisesti kuitenkin kohu olisi ollut pienempi, ja ehkä kriisin seurauksetkin maltillisemmat.

#### 4.3. Teemu Selänteen maahanmuuttokritiikki

Teemu Selänteen maahanmuuttokriittiset tviitit ihmetyttivät Twitterissä tammikuussa 2016, sillä tviitit tuntuivat kättäisiltä. Niissä oli runsaasti huutomerkkejä, ja isot kirjaimet ja verbit puuttuivat. Tviitit olivat viestinnän maailman ilmiö, jonka issue-vaihe oli nopea, ja keissi kohuuntui mediaan muutamassa tunnissa.

Selänteen keissi ei kuitenkaan edennyt kriisiksi asti. Osittain syynä oli nopea blogipostaus, mutta vielä isompana syynä olivat Selänteen arvostettu rooli mediassa ja urheilumaailmassa sekä Selänteen ajallinen ja maantieteellinen etäisyys Suomeen. Medialla ei myöskään ole keinoa ”rankaista” (eli tuottaa kriisiä valehtelusta), sillä keissin kohteella ei ole julkista virkaa, jonka voisi menettää.

Selänne käytti kriisiviestinnässään tekniikkana rauhallista selkeyttämistä, jossa hän perusteli näkökulmansa ja otti maltillisemman kannan maahanmuuttoon. Kieli oli selkeämpää kuin tviiteissä, mikä viestii tunnetilan laantumisesta – ja todennäköisesti haamukirjoittajasta. Lisäksi Selänne

käytti omaa kanavaansa eli blogiaan, jossa hänellä on kotikenttäetä. Virheenä oli ilmeinen valehtelu, joka ei kuitenkaan saanut kummoista mediahuomiota osakseen.



## 5. LOPPUPÄÄTELMÄ IKK-MALLISTA

IKK-malli kuvaa varsin tehokkaasti Suomessa keväällä 2016 uutisoituja kansallisia kohuja. Vaiheiden rajat ovat selkeät, ja siirtymä on usein helposti havaittavissa jopa minuuttien tarkkuudella.

IKK-mallin tärkeä tekninen apuväline on Googlen hakutoiminto, josta voi etsiä uutisia päivämäärän tarkkuudella. Näin pystyy jälkikäteenkin hahmottamaan keissin pulpahtamisen kohuksi mediaan.

Kaipaisin vielä laajempaa tutkimusta siitä, istuuko IKK-malli myös sellaisiin kriiseihin, joissa on on monta osapuolta ja erityisen mutkikkaita vaiheita. Esimerkiksi syksyn 2016 kohu pääministeri Sipilästä, Terrafamesta, Sipilän sukulaisista sekä Ylen uutisoinnin laadusta ja sisäisestä tilanteesta vaatisi ehdottomasti oman analyysinsa. Mahdollista on, että sieltä on tunnistettavissa useita sisäkkäisiä IKK-syklejä.

## LÄHTEET

Bimber, O. & Raskar, R. 2005: *Spatial Augmented Reality. Merging Real and Virtual Worlds*. Wellesley, Massachusetts: A K Peters.

Juholin, E. 2009: *Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön*. Infor.

Kotimaisten kielten tutkimuskeskus. *Kielitoimiston sanakirja*. Verkkojulkaisu, päivitetty 29.2.2016. URN:NBN:fi:kotus-201433, ISSN 2343-1466.

Korpiola, L. 2011: *Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa*. MIF.

Korpiola, L. 13.11.2015: Henkilökohtainen Facebook-keskustelu.

Åberg, L. 2000: *Viestinnän johtaminen*. Inforviestintä.

Åberg, L. 2010: *Johdatus viestintään, teema 4: Viestintää virtuaalisessa maailmassa*. Diasarja.

<http://blogs.helsinki.fi/aberg/files/2010/01/jv10041.pdf>

Åberg, L. 29.8.2011: Henkilökohtainen keskustelu luennon jälkeen.

## UUTISLÄHTEET LINKKEINÄ KEISSEITTÄIN

- (1) 20.10.2011 Iltalehti. *Ahtisaari kohukaatumisesta: "Kengät olivat liukkaat"*. [http://www.iltalehti.fi/uutiset/2011102014601303\\_uu.shtml](http://www.iltalehti.fi/uutiset/2011102014601303_uu.shtml)

## Axl Smithin salakuvauskohu

- (2) 9.3.2016, Iltasanomien uutinen. *Juontaja Axl Smith: "Minua epäillään seksinauhojen salakuvaamisesta"* – vietti yön poliisin kuulusteluissa. <http://www.iltasanomat.fi/viihde/art-2000001135157.html>
- (3) 9.3.2016, Iltalehden uutinen. *Axl Smith joutui poliisikuulusteluun – epäillään seksinauhojen kuvaamisesta salaa*. [http://www.iltalehti.fi/viihde/2016030921243695\\_yi.shtml](http://www.iltalehti.fi/viihde/2016030921243695_yi.shtml)
- (4) 9.3.2016, Mtv.fi. *Juontaja Axl Smith poliisikuulusteluissa: "Mua syytetään seksinauhojen salakuvaamisesta"*. <http://www.mtv.fi/viihde/televisio/artikkeli/juontaja-axl-smith-poliisikuulusteluissa-syytetään-seksinauhojen-kuvaamisesta/5781206>
- (5) 9.3.2016, Seiskan uutinen. *Axl Smithin julkinen anteeksipyyntö – kuvasi salaa seksikumppaneitaan!* <http://www.seiska.fi/Viihdeuutiset/Axl-Smithin-julkinen-anteeksipyynto-kuvasi-salaa-seksikumppaneitaan/1097031>
- (6) 10.3.2016, Yle. *Axl Smithin videotunnustus tuntuu vilpittömältä – mutta mitä pidemmälle sitä ajattelee, sen ällöttävämmältä se tuntuu* [http://yle.fi/ylex/uutiset/axl\\_smithin\\_videotunnustus\\_tuntuu\\_vilpittomalta\\_mutta\\_mita\\_pidemmalle\\_sita\\_ajattelee\\_sen\\_allottavammalta\\_se\\_tuntuu/3-8733521](http://yle.fi/ylex/uutiset/axl_smithin_videotunnustus_tuntuu_vilpittomalta_mutta_mita_pidemmalle_sita_ajattelee_sen_allottavammalta_se_tuntuu/3-8733521)
- (7) 10.3.2016, Mtv.fi: *Axl Smith vetäytyy Emma-gaalan juontajan pestistä*. <http://www.mtv.fi/viihde/seurapiirit/artikkeli/axl-smith-vetaytyy-emma-gaalan-juontajan-pestista/5782144>
- (8) 10.3.2016, City. *Axl Smithin luona vierailut: "En olisi jäänyt asuntoon, jos olisin tiennyt kamerasta"* <http://www.city.fi/ilmiot/axl+smithin+luona+vieraillut+en+olisi+jaanyt+asuntoon+jos+olisin+tiennyt+kamerasta/9544>
- (9) 11.3. 2016, Iltasanomat. *Kuka on Axl Smithin mystinen kaveri Peter?* <http://www.iltasanomat.fi/viihde/art-2000001136830.html>

- (10) 11.3.2016, Iltalehti. *Näkökulma: Axl Smith on törkeä syyllistäessään uhreja.* [http://www.iltalehti.fi/viihde/2016031021249502\\_vi.shtml](http://www.iltalehti.fi/viihde/2016031021249502_vi.shtml)
- (11) 11.3.2016, Iltasanomat. *Salavideokohussa ryvettynyt Axl Smith pois myös Radioawards-gaalan juontajan pestistä.* <http://www.iltasanomat.fi/viihde/art-2000001136243.html>
- (12) 11.3.2016, Iltalehti. *Axl Smith hyllytettiin kirkkofestivaaleilta - ei juonnakaan konserttia.* [http://www.iltalehti.fi/viihde/2016031121252150\\_vi.shtml](http://www.iltalehti.fi/viihde/2016031121252150_vi.shtml)
- (13) 13.3.2016, Iltalehti. *Axl Smith ei juonna The Voice of Finlandin suorilla lähetyksiä.* [http://www.iltalehti.fi/viihde/2016031321261219\\_vi.shtml](http://www.iltalehti.fi/viihde/2016031321261219_vi.shtml)
- (14) 16.3.2016, Iltasanomat. *Axl Smith tuli julkisuuteen: ”Torstaina tulee vastaus kaikkiin kysymyksiin”.* <http://www.iltasanomat.fi/viihde/art-2000001139173.html>
- (15) 17.3.2016, Mtv.fi. *Axl Smith myöntää: Tein virheen, kun lähdin selittelemään tekojani.* <http://www.mtv.fi/viihde/seurapiirit/artikkeli/axl-smith-tein-virheen-kun-lahdin-selittelemaan-tekojani/5794294>
- (16) 22.3.2016, Mtv.fi. *Heikki Paasonen vitsailee Axlin kustannuksella – suuttuiko Smith tästä?* <http://www.mtv.fi/viihde/seurapiirit/artikkeli/heikki-paasonen-vitsailee-axlin-kustannuksella-suuttuiko-smith-tasta/5803934>
- (17) 17.3.2016, Iltalehti. *Axl Smith perui puheensa, ei julkaisekaan videoita: Tein virheen kun lähdin selittelemään tekojani.* [http://www.iltalehti.fi/viihde/2016031721283044\\_vi.shtml](http://www.iltalehti.fi/viihde/2016031721283044_vi.shtml)
- (18) 17.3.2016 Iltasanomat. *Axl Smith kommentoi kohua uudella Facebook-päivityksellä – ”Tässä on kaikki mitä minulla on sanottavaa”.* <http://www.iltasanomat.fi/viihde/art-2000001140177.html>

#### Terhi Kiemungin virpomispuheet

- (19) 20.3.2016 Helsingin Sanomat. *Perussuomalainen poliitikko tuohtui ”virpovista muslimipenskoista” – Soinin mukaan puolue ei puolustele puheita.* <http://www.hs.fi/politiikka/art-2000002892296.html>
- (20) 20.3.2016 MTV.fi. *Perussuomalainen poliitikko irvaili virpomassa olleille muslimilapsille Facebookissa.* <http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/perussuomalainen-poliitikko-irvaili-virpomassa-olleille-muslimilapsille-facebookissa/5799722>
- (21) 20.3.2016 Uusi Suomi. *Raivo repesi perussuomalaisten virpomiskommenteista: ”Kaksi lastani lähti virpomaan ja hekin saattavat*

näyttää muslimeilta”. <https://www.uusisuomi.fi/kotimaa/182172-raivo-repesi-perussuomalaisen-virpomiskommenteista-kaksi-lastani-lahti-virpomaan-ja>

- (22) 20.3.2016 Riikka Poutsalon irtisanoutuminen Twitterissä. <https://twitter.com/RiikkaPoutsalo/status/711578516328980480>
- (23) 21.3.2016 Yle. *Perussuomalaisten kansanedustaja virpoja pilkanneesta Kiemungista: "Ei mitään mahdollisuutta jatkaa luottamustehtävissä"*. <http://yle.fi/uutiset/3-8757295>
- (24) 21.3.2016 Iltasanomat. *Virpoja haukkuneen perussuomalaispoliitikon jatkoa pohditaan*. <http://www.iltasanomat.fi/kotimaa/art-2000001142726.html>
- (25) 21.3.2016 Aamulehti. *Terhi Kiemungin asema otetaan käsittelyyn – "Lapsiin kohdistuvaa kirjoittelua ei ymmärrä kukaan"*. <http://www.aamulehti.fi/kotimaa/terhi-kiemungin-asema-otetaan-kasittelyyn-lapsiin-kohdistuvaa-kirjoittelua-ei-ymmarra-kukaan-23533384/>
- (26) 22.3.2016 Yle. *Lapsiasiavaltuutettu huolestui lapsiin kohdistuvasta rasismista*. <http://yle.fi/uutiset/3-8756962>
- (27) 7.4.2016 Yle. *Terhi Kiemunki saa varoituksen – jatkaa eduskuntaavustajana*. <http://yle.fi/uutiset/3-8795396>
- (28) 12.4.2016 Yle. *Poliisi tutkii Terhi Kiemungin kirjoitukset*. <http://yle.fi/uutiset/3-8806237>
- (29) 12.4.2016 Helsingin Sanomat. *Yle: Perussuomalaisten Terhi Kiemungin virpomiskirjoituksista poliisin esitutkinta – teki tutkintapyyntönsä itse*. <http://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002895953.html>
- (30) 3.4.2016 Helsingin Sanomat. *Perussuomalaisten Pirkanmaan piirihallitus erotti Terhi Kiemungin varapuheenjohtajan paikalta*. <http://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002894444.html>

#### Teemu Selänteen maahanmuuttotviitit

- (31) 26.1.2016 Teemu Selänteen huutomerkitviitti: <https://twitter.com/TeemuSel8nne/status/69206379222482432>
- (32) 27.1.2016 Iltalehti. *Selänteen maahanmuutto-tviiteistä kohu: "Miten nämä raiskaukset saadaan loppumaan?"* [http://www.iltalehti.fi/jaa-kiekko/2016012721024226\\_jk.shtml](http://www.iltalehti.fi/jaa-kiekko/2016012721024226_jk.shtml)
- (33) 27.1.2016 Yle. *Teemu Selänteen tviiteistä nousi myrsky – "kovat rangaistukset! hyysäily lopetettava!"* <http://yle.fi/uutiset/3-8627312>

- (34) 27.1.2016 Jatkoaika.com. *Teemu Selänteen villit seikkailut sosiaalisessa mediassa*. <http://www.jatkoaika.com/Kolumni/teemu-sel%C3%A4nteen-villit-seikkailut-sosiaalisessa-mediassa/175684>
- (35) 27.1.2016 Teemu Selänteen blogipostaus. *Huoleni Suomesta ja turvallisuudesta*. <http://selanne.com/fi/huoleni-suomesta-ja-turvallisuudesta/>
- (36) 28.1.2016 Helsingin Sanomat. *Teemu Selänne selittää Twitter-viestejään – ystävän tyttären raiskauksesta ”heräsi iso kysymys”*. <http://www.hs.fi/urheilu/art-2000002882608.html>
- (37) 28.1.2016 Uusi Suomi. *Teemu Selänne paljasti: Taustalla kaverin tyttären raiskaus*. <https://www.uusisuomi.fi/urheilu/168786-turva-paikanhakijat-raiskasivat-teemu-selanteen-kaverin-tyttaren>
- (38) 2.3.2016 Yle. *Analyysi: Tarina Selänteen ystävän lapsen joukkoraiskauksesta täynnä kysymysmerkkejä – media oudon haluton tutki-maan*. <http://yle.fi/uutiset/3-8713367>
- (39) 5.4.2016 Iltalehti. *Axl Smith vitsailee kohtalostaan somessa: Lehdistölynkkaus, ajojahti...* [http://www.iltalehti.fi/viihde/2016040521367536\\_vi.shtml](http://www.iltalehti.fi/viihde/2016040521367536_vi.shtml)

*RIKO LASI HÄTÄTILANTEESSA -KIRJAN SISÄLLYSLUETTELO*

1. Esipuhe
2. Mitä se kriisiviestintä oikein on?
  - 2.1. Onko tämä huijausta?
  - 2.2. Johtaminen punnitaan kriisiviestinnässä
    - 2.2.1. Ristiriitaiset intressit
    - 2.2.2. Seuratkaa minua!
  - 2.3. Itsevastuun periaate
  - 2.4. Millainen olio organisaationi on?
3. Kriisiviestinnän kaavat
  - 3.1. Kaiken pahan alkujuuri: IIKK-malli
  - 3.2. Kriisin neljä tyyppiä
  - 3.3. Sanahirviö: meta-aktiivinen medianäkyvyys
  - 3.4. Nolouden nelikenttä
  - 3.5. Kriisiviestinnän yhdeksän kategoriaa
    - 3.5.1. Huonot menetit ja väärät valinnat
    - 3.5.2. Fiksut menetit ja oikeat valinnat
  - 3.6. Ethos, pathos, logos – ja pari muuta
  - 3.7. Somekohun viisi kriteeriä
    - 3.7.1. Jaettavuus on somekohun elinehto
    - 3.7.2. Somekohun jakaja on aina kiireinen
    - 3.7.3. Kosketuspinta
    - 3.7.4. Vaivannäkö kertoo välittämisestä
    - 3.7.5. Äkillinen ailahdus on tehokkaampi kuin pitkäkestoinen tunne
  - 3.8. Tunnista kulttuurinen metafora
  - 3.9. Elämme mediayhteiskunnassa
4. Viestinnälliset menetit
  - 4.1. Peruskivet eivät liiku
    - 4.1.1. Tiedosta retoriikan kehät
    - 4.1.2. Kaksi pistettä määrää suunnan
    - 4.1.3. Ajattele viesti lukijan kannalta
    - 4.1.4. Motiivisi on tärkeämpi kuin tekosi
  - 4.2. Hanki tilannetieto
  - 4.3. Heitä ajatusankkuri
    - 4.3.1. Ankkuri numeroissa
    - 4.3.2. Ankkuri ideoissa
  - 4.4. Kielen tyylikeinot
    - 4.4.1. Soinnut ja rytmi
    - 4.4.2. Analogia, vertaus ja metafora
    - 4.4.3. Murre ja omat sanat
    - 4.4.4. Älä kiellä negatiivista, vaan myönnä positiivinen
  - 4.5. Eleet, ilmeet, karisma

- 4.5.1. Eleet ja ilmeet
- 4.5.2. Karisma ja mediacasting
- 4.6. Puhe tekstinä ja teksti puheena
- 4.7. Uudet sanat ja sanonnat
  - 4.7.1. Kiteytä viestisi
  - 4.7.2. Kielellistys on alueen valtaamista
- 4.8. Viestintä somessa
  - 4.8.1. Meemit
  - 4.8.2. Hashtagit eli häsät
- 5. Viestinnän vaiheet: ennakoivat keinot
  - 5.1. Älä törttöile
  - 5.2. Some on tärkein ennakkofoorumi
    - 5.2.1. Mene someen ajoissa
    - 5.2.2. Onhan sinulla blogi?
    - 5.2.3. Mitä siellä tapahtuu?
  - 5.3. Mahdollista heimo
  - 5.4. Ennakoi – kriisi tulee aina
    - 5.4.1. Kouluta organisaatiosi
    - 5.4.2. Luo kriisiviestintäsuunnitelma
    - 5.4.3. Kontaktoi ammattilainen
    - 5.4.4. Järjestä kriisiviestintäharjoitukset
  - 5.5. Kasvata paksu nahka
  - 5.6. Ole avoin jo ennakolta
  - 5.7. Toimi sateen aikana
  - 5.8. Useimmin kysytyt kysymykset
- 6. Viestinnän vaiheet: kohun ja kriisin aikana
  - 6.1. Viestintäjärjestys
  - 6.2. Irtisanoudu implisiittisesti tai eksplisiittisesti
    - 6.2.1. Kumoa rivien välissä
    - 6.2.2. Irtisanoutuminen
  - 6.3. Solidaarisuus on pelimerkki
    - 6.3.1. Kutsu vihollinen kotiisi
    - 6.3.2. Seiso tiimisi takana
  - 6.4. Valitse kanava viisaasti
    - 6.4.1. Rikas ja köyhä kanava
    - 6.4.2. Millä kriteereillä valitset kanavan?
    - 6.4.3. Pop up -kanava
  - 6.5. Myötäsukaan ja paikallaan
    - 6.5.1. Käsi pystyyn ja anteeksi
    - 6.5.2. Anna periksi
    - 6.5.3. Anna olla
    - 6.5.4. Käännä tuho menestykseksi
  - 6.6. Apu löytyy ulkoa
    - 6.6.1. Etsi ulkopuolinen tuomari
    - 6.6.2. Sytytä vastapalo
    - 6.6.3. Kantelu ja rikosilmoitus ovat äärimmäisiä vaihtoehtoja
  - 6.7. Mediassa median ehdoilla



- 6.7.1. Nyökkää mediakutsulle
- 6.7.2. Iiik, mitä puen ylleni?
- 6.7.3. Toimittajan tekniikat
- 6.7.4. Toista, toista, toista
- 6.7.5. Ovelat kysymysmetodit
- 6.7.6. Lehtijutun tarkistaminen
- 6.8. Somekanavien tekniikka ja viestintävinkit
  - 6.8.1. Blok, blok, blok
  - 6.8.2. Ilmoitus ylläpidolle
  - 6.8.3. Googlaa, hyvä ihminen, googlaa!
  - 6.8.4. Tekstitä videosi
- 6.9. Kriisin aikainen organisointi
  - 6.9.1. Fläpät seinille
  - 6.9.2. Pidä lokikirjaa
  - 6.9.3. Huolehdi itsestäsi
- 7. Viestinnän vaiheet: kriisin jälkeen
  - 7.1. Organisaation sisäinen debriefing
  - 7.2. Jälkihoitoa organisaation ulkopuolella
- 8. Älä lue tätä lukua
  - 8.1. Valehtelu
  - 8.2. Maton alle lakaisu
  - 8.3. Laatta vai pallo?
  - 8.4. Tekopyhyys ja keinokoreilu
  - 8.5. Naiset on naisia ja miehet on miehiä
- 9. Lopuksi
- 10. Lähteet
  - 10.1. Kirjallisuus
  - 10.2. Verkkolähteet
    - 10.2.1. Spesifit nettiartikkelit asiasanan mukaan
    - 10.2.2. Kriisikeissien nettilähteet
    - 10.2.3. Julkisia kriisiviestintäsuunnitelmia verkossa