

Luento 10

Riskiviestintä

Jan-Erik Holmberg
Systeemianalyysin laboratorio
Matematiikan ja systeemianalyysin laitos
Aalto-yliopiston perustieteiden korkeakoulu
PL 11100, 00076 Aalto
jan-erik.holmberg@aalto.fi

Riskiviestintä

- Tehtävät
 - Riskiviestintä tiedottaa riskejä koskevan päätöksenteon kaikkia osapuolia mahdollisista riskiskenaarioista, näiden seuraamuksista sekä vaihtoehtoisista riskienhallintatoimenpiteistä
 - » Ei tähtää välttämättä suoraan päätöksentekoon
 - » Demokratiassa yleisöllä oikeus tietää ja vaikuttaa
 - Voidaan määritellä myös vuorovaikutteisena yksilöiden, ryhmittymien ja instituutioiden välisenä vuorovaikutusprosessina
 - » Tarkastelee riskejä, näitä koskevia näkemyksiä, riskienhallintatoimenpiteitä sekä näiden vaikutuksia
 - Media usein keskeinen toimija riskiviestinnässä
 - » Isot onnettomuudet ylittävät uutiskynnyksen
- Kulmakivet
 - Luottamus – Kuka tai ketkä riskeistä kertovat?
 - Kokemus – Miten riskit mielletään?
- Huomioita
 - Maallikot eivät koe riskejä samoin kuin asiantuntijat
 - » Modarres pitää ongelmana – kyse vain tosiasiaista
 - » Erittäin pienellä todennäköisyydellä toteutuvia riskejä pidetään yleensä merkittävinä, vaikka odotusarvoisesti vaikutukset eivät sen suurempia – silti rationaalista?
 - » Esim. Three Mile Island-ydinvoimaonnettomuus 1979 johti merkittäviin muutoksiin ydinvoiman sääntelyssä

Riskiviestinnän muotoja

- Viestinnän konteksteja
 - Ns. suuren yleisön oma-aloitteinen viestintä
 - » Kohdistuu usein (poliittisiin) päätöksentekijöihin
 - » Voi toteutua esimerkiksi mielenosoituksina
 - » Painottuu usein riskiseuraamuksiin, ei niinkään riskinoton kautta saavutettaviin hyötyihin
 - Suurelle yleisölle suunnattu viranomaisviestintä
 - » Koostuu usein erilaisista tilastotiedoista (esim. liikenne-, hukkumis- jne. kuolemat)
 - » Ei sisällä kvantitatiivisia analyysejä kovinkaan paljon
 - Asiantuntijoiden laatimat riskianalyysit
 - » Suunnattu usein päätöksentekijöille
 - » Sisältävät hyvinkin erilaisia kvantitatiivisia analyysejä
 - Media ja julkiset viestimet
 - » Valitsee ja tulkitsee – ei ole välttämättä tasapuolinen
 - » Tuoreet tapahtumat ja lähitulevaisuus korostuvat
- Hyvän riskiviestinnän 7 periaatetta
 - Huomioi suuri yleisö tärkeänä yhteistyökumppanina
 - Suunnittele viestintä huolella ja arvioi se jälkeenpäin
 - Kuuntele yleisön huolenaiheita
 - » Jos et kuuntele heitä, hekään eivät kuuntele sinua!
 - Ole rehellinen, suora ja avoin
 - » Vain näin voit saada ja ylläpitää luottamuksen
 - Toimi yhdessä muiden uskottavien tahojen kanssa
 - » Yhteistyö voi tuoda merkittäviä mittakaavaetuja
 - Ota huomioon median tarpeet
 - Puhu selvästi ja myötätuntoisesti

Riskikokemus

- Harhoja
 - Saavutettavuusheuristiikka (availability; Tversky ja Kahneman, 1973)
 - » Helposti mieleentulevien riskien suuruutta yliarvioidaan - vrt. lentoturvallisuus 11.9.2001 jälkeen
 - Liika luottamus omaan arviointikykyyn (overconfidence; Fischhoff et. al, 1977)
 - » Luottamusvälit - 98% luottamusväliä arvioitaessa usein jopa 20% ulkopuolella
 - » Vallitseva tieteellinen tieto – esim. röntgensäteiden haitallisuus käytön yleistyttyä
 - » Teknologisten systeemien kokonaisvaikutukset – esim. fossiilienergian haposateet
 - » Suojaustoimenpiteiden toimivuus – esim. patojen murtuminen
 - » Huomioonottamatta jätetyt riskiskenaariot vaarallisimpia, sillä ne jäävät määritelmällisesti tarkastelun ulkopuolelle
- Vapaaehtoisuus (Starr, 1969)
 - Vapaaehtoisesti otetaan jopa 1000-kertaisia riskejä verrattuna pakonomaisesti kohdattuihin
 - » Esim. keskimääräistä vaarallisemman urheilulajit
 - Hyväksymistaso kääntäen verrannollinen vaaralle altistuneiden lukumäärään
 - Sairastumisriski rinnastettavissa vapaaehtoisesti otettuihin riskeihin

Tausta ja riskien arviointi

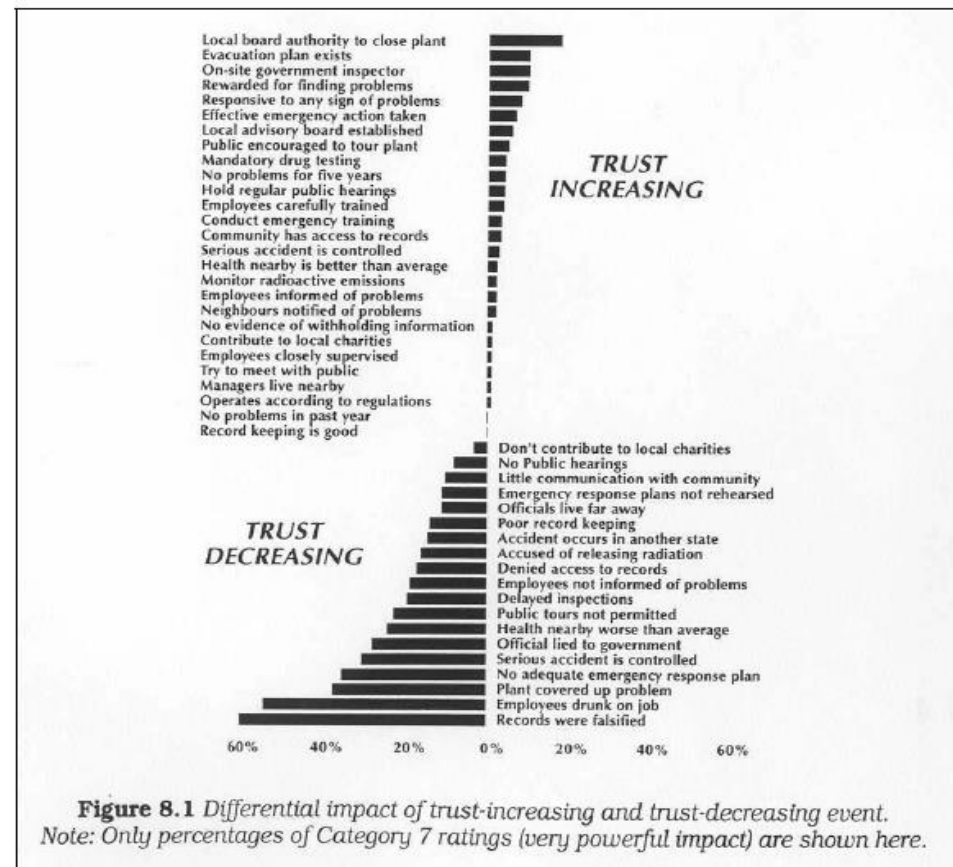
- Kokijan ominaispiirteet
 - Asiantuntemus ao. tieteen ja teknologian kentältä
 - Koulutustaso ja relevantit viiteryhvät (esim. tuttavat)
 - Luottamus viranomaisiin
 - Sukupuoli
 - » Esim. miehet luottavat enemmän teknisiin järjestelmiin

Table 2.1 Ordering of perceived risk for 30 activities and technologies (22). The ordering is based on the geometric mean risk ratings within each group. Rank 1 represents the most risky activity or technology.

Activity or Technology	League of women voters	College Students	Active Club Members	Experts
Nuclear power	1	1	8	20
Motor vehicles	2	5	3	1
Handguns	3	2	1	4
Smoking	4	3	4	2
Motorcycles	5	6	2	6
Alcoholic beverages	6	7	5	3
General (private) aviation	7	15	11	12
Police work	8	8	7	17
Pesticides	9	4	15	8
Surgery	10	11	9	5
Fire fighting	11	10	6	18
Large construction	12	14	13	13
Hunting	13	18	10	23
Spray cans	14	13	23	26
Mountain climbing	15	22	12	29
Bicycles	16	24	14	15
Commercial aviation	17	16	18	16
Electric power (non-nuclear)	18	19	19	9
Swimming	19	30	17	10
Contraceptives	20	9	22	11
Skating	21	25	16	30
X-rays	22	17	24	7
High school and college football	23	26	21	27
Railroads	24	23	29	19
Food preservatives	25	12	28	14
Food colouring	26	20	30	21
Power mowers	27	28	25	28
Prescription antibiotics	28	21	26	24
Home appliances	29	27	27	22
Vaccinations	30	29	29	25

Viestin sisältö ja luottamus

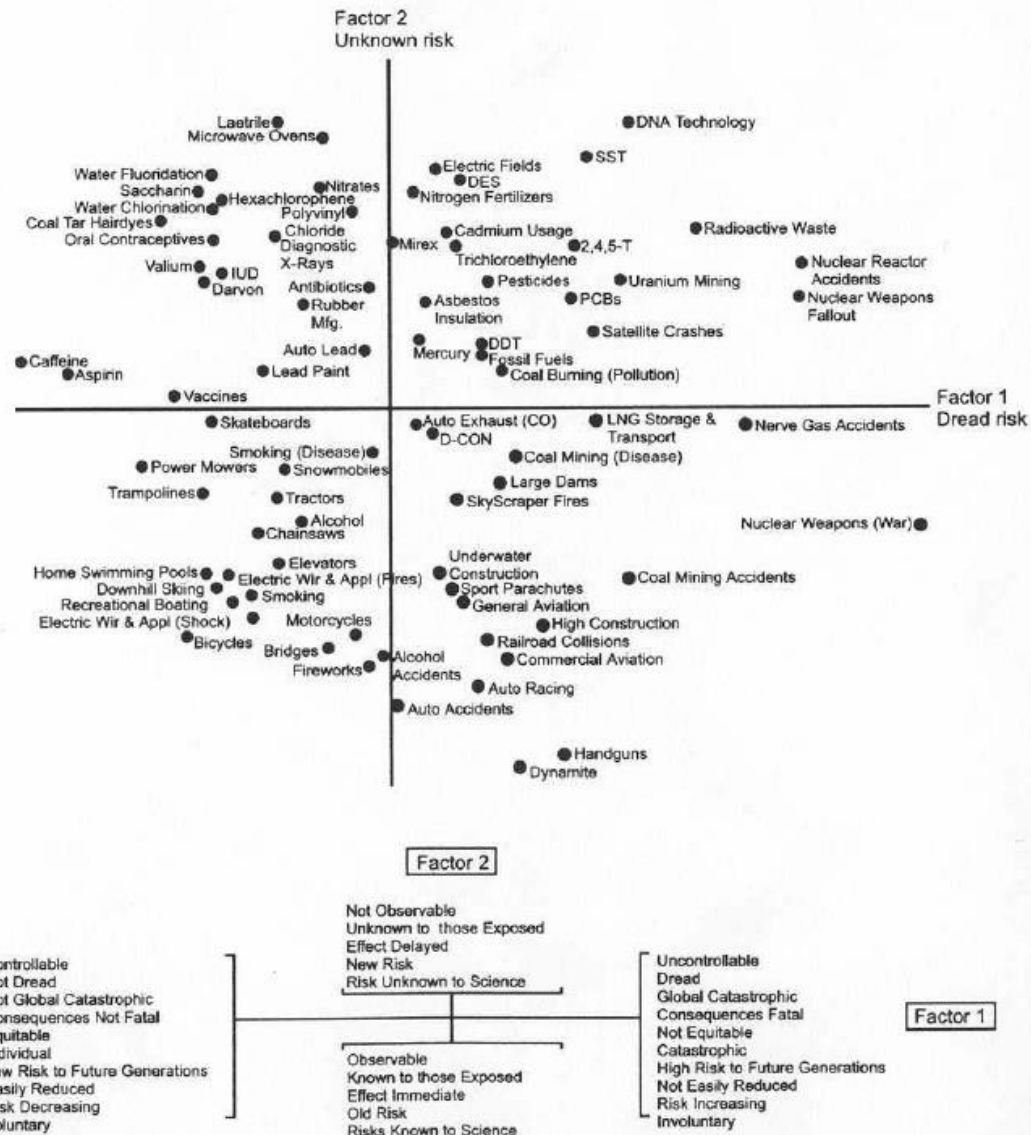
- Luottamus on tärkeää
 - Kielteisiksi mielletyt riskiviestit heikentävät luottamusta enemmän kuin mitä myönteisiksi mielletyt parantavat sitä
 - Selittää riskejä koskevan tiedon omaksumista
 - » Riippuu siitä, missä määrin viestijällä arvioidaan olevan asiantuntemusta ja miten totuudenmukaisesti viestijän uskotaan raportoivan (Frewer et al., 1996)



Riskien tunnuspiirteet ja hyväksyntä

- Kokemus riippuu riskin tunnuspiirteistä
 - Riskistä saatu omakohtainen aiempi kokemus
 - Aistein koettavuus
 - » Vrt. liikenneonnettomuudet vs. lisäaineet
 - Hallittavuus, rajoitettavuus, peruutettavuus
 - Viiveet seuraamusten toteutumisessa
 - Laajempi katastrofipotentiaali
- Hyväksyntää vähentävät
 - Tuntemattomuus (unknown)
 - » Uutuus ja havaitsemattomuus
 - » Myöhempi toteutuminen
 - » Outous ja tuntemattomuus altistuneiden kannalta
 - » Tieteellisen tiedon vähyys
 - Kammottavuus (dread)
 - » Hallitsemattomuus, katastrofaalisuus, fataalisuus
 - » Kohdistuminen tuleviin sukupolviin, globaalisuus
 - » Epäoikeudenmukainen kohdistuminen
 - » Riskin kumulatiivinen kasvaminen
 - » Ei-vapaaehtoisuus
 - Vrt. kauhuelokuvat

Riskien hyväksyntä



Source: 'Facts and Fears: Understanding perceived risk', by Slovic, P, Fischhoff, B and Lichtenstein, S in R C Schwing and W A Albers, Jr (eds) *Societal Risk Assessment: How Safe is Enough?* New York: Plenum, 1980, pp181-214. Copyright 1980 by Plenum Publishing. Reprinted with permission

Figure 13.1 Location of 81 hazards on factors 1 and 2 derived from the interrelationships among 15 risk characteristics. Each factor is made up of a combination of characteristics, as indicated by the lower diagram

Hyvän riskiviestinnän periaatteita

- Viestinnälliset haasteet suurimpia, kun
 - Tilanne kiistanalainen ja/tai arkaluontoinen
 - Huolenaiheet huomattavia (tai sellaisiksi miellettyjä)
 - Luottamus puutteellinen
- Tavoitteena
 - Luottamukseen ja uskottavuuteen perustuvan viestintäympäristön rakentaminen
 - Kiinnostuneen, ajattelevan, yhteistyökykyisen ja ratkaisuja hakevan yleisön kehittäminen
 - Viestijän ammattitaitoa, sitoutumista ja asiantuntemusta koskevan luottamuksen vahvistaminen
- Riskikokemuksen tekijät
 - Se mitä pidetään todellisena, on vaikutuksiltaan todellista
 - Luottamus ensisijaisen tärkeää

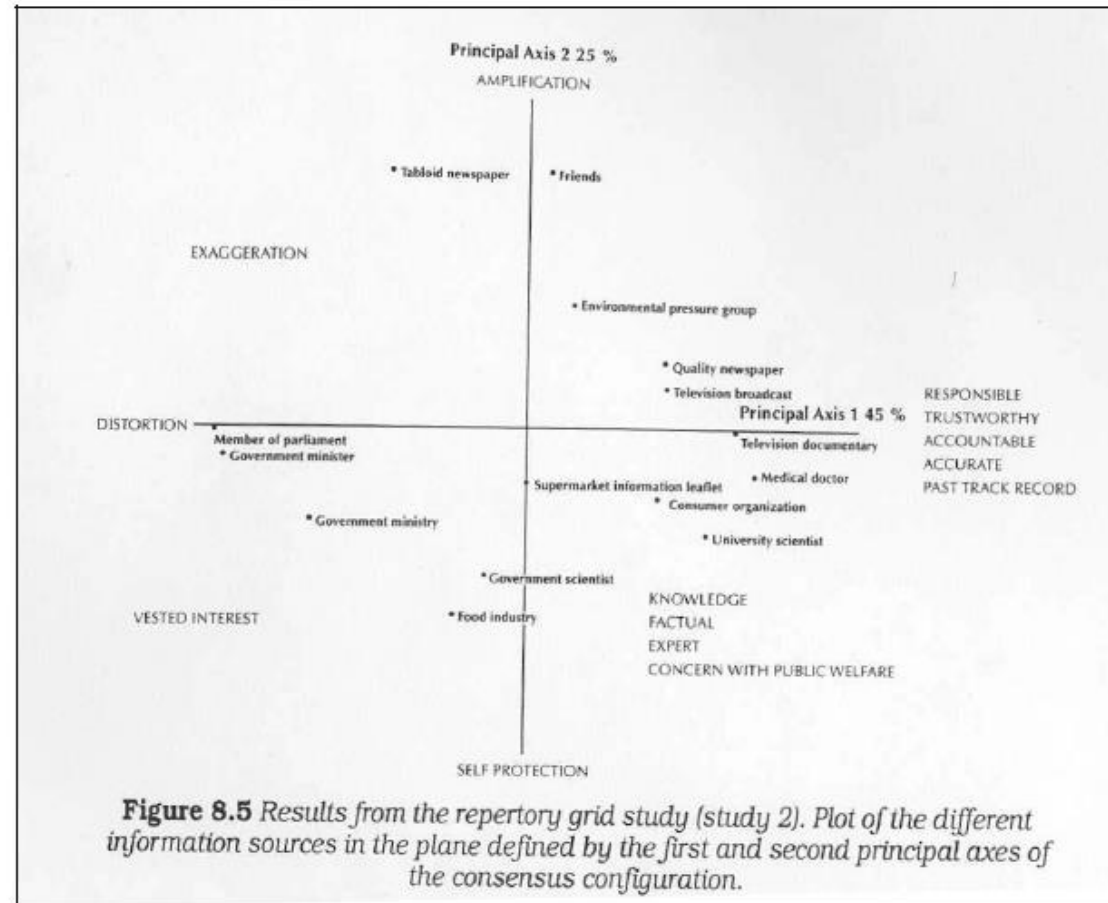
Tekijä	Painoarvo
Luottamus	2000
Hyödyt	1000
Hallittavuus (vapaaehtoinen)	1000
Oikeudenmukaisuus	500

Huomioita riskiviestinnästä

- Luottamuksen vaikutus
 - "A lower credibility source takes on the credibility of the highest credible source that agrees with its position on an issue."
 - "The only information source that can effectively attack the credibility of another source is one of equal or higher credibility."
 - "When a lower credibility source attacks the credibility of a higher credibility source, the lower credibility source loses further credibility."
 - "The sum total of the credibility of any four government agencies is substantially greater than the sum total of the credibility of the individual agencies."
 - "Regulatory oversight based on a government system of checks and balances is perceived to be more credible."

Riskit ja luottamus

- Näkökohtia
 - Onko viestijällä 'oma lehmä ojassa'?
 - Onko viestijä asiantunteva?
 - Mitkä ovat riskiviestinnän taustavaikuttimet?



Riskiviestinnän periaatteita

- Riskiviestinnän rajoittaminen
 - Järkyttyneet henkilöt eivät pysty helposti sisäistämään informaatiota ja se mielletään negatiiviseksi
 - Omaksutun tiedon määrä voi alentua 80% (Covello)
 - » Synä esimerkiksi kiihtymys, asian kiistäminen, siihen liittyvät traumat, muut esillä olevat kilpailevat viestit
 - Seuraamuksia riskiviestinnän kannalta
 - » Riskiviestien lukumäärän rajaaminen
 - » Viestintään käytettävän ajan rajaaminen
 - » Viestin toistaminen
- Kielteiset riskiviestit
 - ”Yksi negatiivinen viesti vastaa kolmea positiivista”
 - Kielteisyyden toistaminen vain vahvistaa viestiä
 - Negatiivisten ilmaisujen käyttöä hyvä välttää
 - » ”Ei mitenkään, ei koskaan, ei yhtään”
- Viestintäperiaatteita
 - Empaattisuus ja välittäminen
 - Asiantuntemus
 - Rehellisyys ja avoimuus
 - Sitoutuminen



Riskiviestintä kriisitilanteessa (1/2)

- Empaattisuus ja välittäminen
 - Miksi asia on sinulle henkilökohtaisesti tärkeä?
 - » "People want to know that you care before they care what you know."
 - Minkä takia asia on kaikille asianomaisille tärkeä?
 - Miten asia vaikuttaa sinuun ja yhteisöön laajemmin?
- Asiantuntemus
 - Mainitse koulutuksesi ja ammatillinen pätevyytesi
 - Keskustele sidosryhmien kanssa ymmärrettävästi (ei vaikeaselkoista teknistä termistöä)
 - Organisoitiedonhallintasi hyvin
 - Älä tukeudu liiaksi muistiinpanoihin
- Rehellisyys ja avoimuus
 - Kerro mitä tiedät, älä tukeudu huteraan tietoon, älä koskaan valehtele
 - Myönnä, jos et tiedä kysymyksiin vastauksia
 - » Ennakoituihin kysymyksiin hyvä valmistella vastaukset
 - Älä torju kysymyksiä väittämällä, että ne olisivat merkityksettömiä tai huonoja
- Sitoutuminen
 - Saavu viestintätilaisuuteen ajoissa ja ole paikalla loppuun asti
 - Kerro, miten paljon asiaan on panostettu
 - Ilmoita, että olet sitoutunut kunnes asia on ratkaistu
 - Kerro, milloin asiasta tiedotetaan lisää

Riskiviestintä kriisitilanteessa (2/2)

- Näitä syytä välttää
 - Asiaton huumori
 - Perusteettomat takeet turvallisuudesta
 - Omien uskomusten esittäminen ja spekulointi
 - Vastuullisten enneaikainen syyllistäminen
 - Riskien vähättely suhteessa muihin riskeihin
 - Pahimman mahdollisen skenaarion korostaminen
 - Vaikeaselkoisten riskitunnuslukujen esittäminen
- Riskiviestien rakentaminen
 - Tuo esille vain muutama (~ 3) avainviesti
 - Esitä kunkin viestin tueksi pari tosiseikkaa
 - Mitoita kukin viesti noin 20-50 sekunnin pituiseksi
 - Käytä kuvia ja muita havainnollistavia materiaaleja
- Esityksen rakenne
 - Välittämistä ja empaattisuutta herättävä aloitus
 - Avainviesti
 - Avainviestiä tukevat tosiseikat
 - Sitoutuminen tilanteen hallintaan
 - Myöhemmät toimenpiteet
 - Avainviestin toistaminen

Lopuksi

- Ulrich Beck:
"The greatest risk of all is to take no risk at all"

Säteilyturvakeskuksen viestinnän periaatteet



STUKlainen viestijänä



STUKin pääviestit

Kaikki säteilee

Säteilyä on kaikkialla, kohtaamme sitä joka päivä. STUK on säteilyn asiantuntija, jonka näkemykset pohjautuvat tutkittuun tietoon. Teemme näkymättömästä säteilystä näkyvää ja ymmärrettävää.

Säteilyä voidaan käyttää hyödyksi

Säteilyllä on hyödyllisiä käyttötarkoituksia. Säteilyä tulee käyttää niin, että sen hyödyt ovat suuremmat kuin haitat, ja sen käytön on oltava aina turvallista.

Säteily voi aiheuttaa terveyshaittoja

Liiallinen säteilyaltistus on terveydelle haitallista. Arkipäivässä suomalaisten suurimmat säteilyn aiheuttamat terveysriskit tulevat luonnonsäteilystä – radonista ja UV-säteilystä. STUK valvoo ympäri vuorokauden säteilytilannetta Suomessa ja kertoo sen muutoksista sekä tarvittaessa antaa toimintaohjeita säteilyltä suojautumiseen.

Jokaisen tulee kantaa vastuunsa

Jokaisella suomalaisella on rooli säteilyturvallisuuden rakentamisessa. Säteilyn käyttö on turvallista, kun se tehdään yhteisten pelisääntöjen mukaisesti. Turvallisuus ei synny tarkastamalla vaan vastuunsa tuntevien ihmisten työn tuloksena. STUK valmentaa turvalliseen toimintaan ja valvoo, että toiminnanharjoittajat pelaavat sääntöjen mukaisesti. Jokainen voi omalla toiminnallaan pienentää omaa säteilyaltistustaan. STUK tarjoaa tutkimukseen pohjautuvaa ja puolueetonta tietoa sekä asiantuntijuutta päätösten tueksi.

Viestinnän äänensävy

Aito

STUKin asiantuntijat saavat näkyä oman osaamisensa ja persoonansa kautta. Kun viestijä on itse innostunut asiastaan ja näyttää sen aidosti, muutkin kiinnostuvat hänen asiastaan. Keskusteluissa ote on rento ja rakentava sekä tilanteen ja vastaanottajan huomioiva – ei kasvoton ja kankea.

Keskusteleva

Uskallamme kohdata ihmiset ja mennä mukaan keskusteluun. Tuomme esiin erilaisia näkökulmia emmekä pelkää kysymyksiä tai kyseenalaistamista. Keskustelemme tavalla, johon on helppo osallistua. Uskallamme avata keskusteluita ja haastaa. Argumentoimme asiantuntevasti, emmekä puhu vain itsestämme, vaan peilaamme sanottavamme ympärillä olevaan maailmaan.

Ihmisen kokoinen

Puhumme niin, että meitä ja asiaamme on helppo ymmärtää. Uskottavuus ei vaadi monimutkaista kieltä tai asiantuntijajargonia. Viestimme konkreettisten esimerkkien ja tarinoiden kautta, osallistamme. Tapamme puhua on helposti lähestyttävä, samalla tasolla vastaanottajan kanssa. Kuuntelemme tavallista ihmistä. Osoitamme tilannetajua – ymmärrämme huolta ja hätää, mutta emme lietso pelkoa.

Viestinnän tavoitteet

Ihmiset ymmärtävät säteilyn riskit

- Säteilyn arkipäiväistäminen
- Oikea tieto johtaa riskitietoiseen toimintaan
- Jokainen kantaa vastuunsa säteilyturvallisuudesta
- STUKin sanaan luotetaan
- STUK tunnetaan rohkeana suunnannäyttäjänä