



KUVAT: MINNA-LIISA NURMIILAKSO

KUKA?

## Henrik Rydenfelt

- *FT Henrik Rydenfelt työskentelee tutkijatohtorina Helsingin yliopistossa. Hänen tutkimuksensa käsittelee etiikan mahdollisuutta tieteenä, viestinnän ja median eettisiä kysymyksiä sekä tiedollisten normien ja demokratian suhdetta. Twitter: @HRydenfelt*

## EETTINEN ENNAKOINTI

**S**ärkymätön viestintä pyrkii ongelmien ja kriisien ennakointiin jälkikäteisen reagoimisen sijasta. Kriisiviestinnässä on lähes poikkeuksetta kyse etiikasta: kriisit syntyvät silloin, kun toiminta on eettisesti arveluttavaa. Näin kriisien ennakointi ja välttäminen edellyttää organisaatiolta kykyä tunnistaa eettisiä ongelmia sekä ymmärtää niitä koskevia viestintätilanteita.

Etiikkaa ei enää voi käsittää irrallisina sääntöinä tai vastuullisuusraportin korulauseina: se kuuluu organisaation ydinosaan. Parhaassa tapauksessa muuttuvia viestintätapoja pysyvämmät eettiset näkemykset ja periaatteet

**voivat toimia ankkureina, joiden ympärille viestinnän strategiaa ja organisaation toimintatapoja on mahdollista rakentaa.**

## **Kriisi ja etiikka**

Organisaatio turvautuu kriisiviestintään yleensä yhdessä tilanteessa: silloin, kun muiden mielestä jotakin on tehty väärin. Tämä vääryys on joskus lain, ammatillisten sääntöjen tai tehtyjen sopimusten rikkomista. Mutta useimmiten kyse on siitä, että organisaation tai sen edustajan toimet ovat olleet eettisesti tarkasteltuna väärää tai kyseenalaisia.

Tuotteisiin ja valmistajiin kohdistuneissa boikoteissa, yritysten ja organisaatioiden maineenmenetyksissä sekä ministerien eroon johtaneissa selkkauksissa on lähes poikkeuksetta ollut kyse etiikasta.

Eettisesti kyseenalainen toiminta saa usein aluksi huomiota joko journalismissa tai sosiaalisessa mediassa. Kohuihin ja voimakkaisiin tunnereaktioihin keskittyvä media toimii julkisen ärsyyntymisen megafonina. Mediat ruokkivat toisiaan. Kun kriisi on syntynyt, tilanteeseen on reagoitava nopeasti.

Joskus lähtökohtainen vääryys tapahtuu itse viestinnässä – etenkin silloin, kun viesti poikkeaa sen yleisön keskeisistä odotuksista. Tällaisia odotuksia ovat viestin asiallisuuden lisäksi sen totuudenmukaisuus sekä rehellisyys. Epätosi, vääristelevä tai yksipuolinen viesti tulee hyvin nopeasti valppaan yleisön silmätikuksi ja kääntyy itseään vastaan.

Vielä useammissa tapauksissa viestintä voi päätyä väärän teon jatkeeksi. Näin on, kun eettisesti merkityksellisiä asioita koskeva viesti itsessään osoittautuu epätodeksi tai epärehelliseksi. Samoin viesti voi jatkaa vääryyttä ongelmat sivuuttamalla. Eettisesti arveluttavimmillaan organisaatio esiintyy silloin, kun se vaikuttaa kyvyttömältä tunnistamaan toimintaansa liittyviä eettisiä näkökohtia. Tällöin kyse ei ole enää yksittäisestä väärästä teosta: koko organisaation pyrkimys eettisesti kestävään toimintaan tulee kyseenalaiseksi.

Kriisiviestinnän ensimmäinen sääntö – kaiken kertominen, väärän toiminnan välitön myöntäminen ja pahoittelu – on yhä paikallaan juuri näistä syistä.

Mutta nopean interaktion todellisuudessa reaktiot leviävät ja niitä levitetään nopeasti. Jokainen organisaatio on alituisen ja kriittisen tarkastelun alla. Jälkikäteen kontrollin ja viestinnän mahdollisuudet ovat aiempaakin rajatummalla.

Organisaatiaviestinnän trendinä onkin siirtyminen reagoinnista ennakointiin, esiintymisestä sidosryhmien ja yleisön kuunteluun sekä proaktiiviseen muutokseen. Tästä on kyse myös särkymättömässä viestinnässä.

Koska kriisitilanteet ovat perustaltaan eettisiä, viestinnän kehitys särkymättömään suuntaan vaatii kykyä ennakoida eettisiä ongelmia sekä niitä koskevaa viestintää.

Tehtävä ei ole mitenkään mahdoton. Se kuitenkin vaatii tuekseen etiikan teoriaa, joka mahdollistaa eettisten ongelmien havaitsemisen, niiden ratkaisun ja niitä koskevan viestinnän suunnittelemisen.

Etiikan viitekehityksellä on viestinnän kannalta myös merkittäviä etuja. Muuttuvassa mediaympäristössä etiikan teoria tarjoaa usein kaivattuja pysyvyyden elementtejä. Viestintäteknologiat ja -tavat muuttuvat nopeasti – eettiset käsitykset hyvin hitaasti. Perustavat eettiset näkemykset voivat toimia ankkureina, joiden ympärille viestinnän strategiaa ja organisaation kestäviä toimintatapoja on mahdollista rakentaa laajemminkin.

## Etiikan teoriaa

Normatiivisen etiikan parissa työskentelevät filosofit ovat esittäneet teorioita siitä, millaiset teot ovat oikein tai väärin. Teoriat pyrkivät olemaan systemaattisia siinä mielessä, että niiden valossa voidaan eettisesti arvioida mitä tahansa tekoa tai toimintamallia.

Nykyisen normatiivisen etiikan teorioiden arvioinnin keskiössä on yleensä ensisijaisesti teko tai toiminta ja vasta toissijaisesti tekijä tai toimija ja tämän eettinen status, kuten hyvyys tai pahuus.

Kiistaa on käyty siitä, onko tekijä aina ihmisyksilö vai voiko ihmisryhmä tai organisaatio tulla eettisen arvioinnin kohteeksi. Näyttää selvältä, että myös organisaatioiden toimintaa tai toimintatapoja voidaan arvioida mielekkäästi etiikan näkökulmasta. Organisaation arviointi yhtenä (hyvänä tai pahana) toimijana on kuitenkin jo kyseenalaisempaa.

Etiikan teorioiden pitävyyden perustana on pidetty milloin ihmisen olemusta, jumalallista määräystä, ihmisille yhteistä järkeä tai meille kaikille tyypillisiä haluja ja tunteita. Jotkut harvat ovat esittäneet

etiikan olevan (empiirinen) tiede, joka perustuu mahdollisuudelle korjata käsityksiämme kokemuksen perusteella (Rydenfelt 2010; 2011; 2014; tulossa).

## Seurausetiikka

Millainen teko siis on oikein? Nykyaikaiselle vastaajalle tulee usein ensimmäisenä mieleen joku seurausetiikan muoto. Seurausetiikka on normatiivisen etiikan teoria, jonka mukaan oikein on sellainen teko, joka tuottaa hyvää. Voidaan sanoa, että seurausetiikka palauttaa oikean hyvään.

Seurausetiikan teorioita jakavat muun muassa niiden erilaiset käsitykset hyvästä sekä teon ja seurauksen välisestä suhteesta. Seurausetiikka sai syntynsä 1800-luvun utilitarismista, jonka mukaan eettisesti oikein on teko, joka tuottaa mahdollisimman paljon nautintoa ja hyvinvointia suhteessa sen tuottamaan kärsimykseen kaikille yhteenlaskettuna (J. S. Mill 1888). Utilitarismin mukaan hyvää on siis nautinto, ja oikea teko maksimoi nautinnon.

Myöhemmät seurausetiikat ovat kannattaneet nautintoa selvästi monipuolisempia ja kattavampia käsityksiä hyvästä (Singer 1979). Myös suoraviivaista ajatusta hyvän maksimoinnista on pidetty ongelmallisena: tekojen seurauksia on yleisesti mahdotonta tietää ennalta. Ennakoimattomien seurausten vuoksi hyvä aikomus ei usein johda hyvään, ja päinvastoin pahasta aikomuksesta huolimatta hyvää voi lopulta seurata. On esitetty, että oikein on pikemminkin sellainen teko, jonka tarkoitus on johtaa tai joka todennäköisesti johtaa suurimpaan hyvään.

## Velvollisuusetiikka

Velvollisuusetiikka on seurausetiikan pääasiallinen kilpailija. Sen mukaan oikea toiminta on velvollisuuden tai oikean säännön mukaista. Hyvä toimija toimii velvollisuutensa mukaisesti. Siinä missä seurausetiikka palauttaa oikean hyvään, velvollisuusetiikka palauttaa hyvän oikeaan.

Mistä velvollisuutemme ovat peräisin? Velvollisuusetiikan keskeisin klassikko on valistusfilosofi Immanuel Kant, jonka mukaan velvollisuus ei tule ulkoapäin vaan juontuu meistä jokaisesta sisältä. Meille kaikille yhteinen järki sanelee oikean toiminnan periaatteen, kategorisen imperatiivin. Ainoastaan järjen oman lain mukaan toimiva ihminen on autonominen, omalakin.

Myöhemmät velvollisuusetiikan perinteen edustajat ovat esittäneet erilaisia käsityksiä velvollisuuksien perustasta. Jürgen Habermasin (1996) diskurssietiikan mukaan pelkästään viestinnällisen diskurssitilanteen osallistujina meitä sitovat tietyt velvollisuudet, jotka toimivat tarkempien eettisten normien perustana. John Rawlsin (1971) oikeudenmukaisuusteoriassa olemme jo kansalaisina sitoutuneet tiettyihin yhteiskunnallisen oikeuden ja järjestyksen periaatteisiin (Rydenfelt 2013). Velvollisuudet ovat näin peräisin toimijan rooleista ja muiden toimijaan kohdistamista odotuksista. Joidenkin mukaan pelkkä toimijuus sinänsä tuottaa tiettyjä velvollisuuksia (Korsgaard 2008; 2009).

## Teorioiden ongelmia

Sekä velvollisuus- että seurausetiikan

teorian ongelma on se, että molemmat johtavat joissakin tapauksissa eettisiin johtopäätöksiin, jotka näyttävät ilmeisen virheellisiltä.

Seurausetiikalle ongelmallisia tilanteita on helppo keksiä. Esimerkiksi lääkäri toimisi oikein tappaessaan terveen potilaan, jos hänen elimiensä avulla olisi pelastettavissa viisi muuta, kuolemassa olevaa potilasta. Mutta lähes kenen tahansa mielestä ihmishengen riistäminen kuvatussa tilanteessa on väärin – seurauksista riippumatta. Tyydyttävää seurauseettistä ratkaisua ongelmaan ei ole kehitetty. Lääkäriin velvollisuus näyttäisi menevän hänen toimintansa seurausten edelle.

Aivan vastaavasti velvollisuusetiikan soveltaminen johtaa ongelmiin. Kant esitti valehtelun olevan aina väärin – myös silloin, kun salainen poliisi tulee kysymään piileskelevän ystävän olinpaikkaa (ks. Kannisto 2007). Ajatus vaikuttaa epäuskottavalta: vaikka meillä on velvollisuus puhua totta, joskus on voitava valehdella hirvittävän lopputuloksen estämiseksi. Tällöin seuraukset menevät velvollisuuden edelle.

Näin vaikuttaa siltä, että sekä seuraukset että velvollisuudet ovat merkityksellisiä eettisen arvioinnin kannalta. Ne eivät kuitenkaan ole suoraan verrannollisia. Salaisen poliisin esimerkissä toden puhumisen seuraukset eivät kumoa rehellisyyden velvollisuutta. Mutta kuten esimerkit osoittavat, toimintaa arvioidessa velvollisuudet ja seuraukset kuitenkin painavat vaakakupissa myös eri suuntiin.

## Etiikan käytännön menetelmä

Näiden ajatusten pohjalta on laadittavissa eettisen arvioinnin menetelmä, joka ottaa huomioon sekä seuraus- että velvollisuusetiikan uskottavimmat puolet. Tässä laajuudessa esitettyä kyse ei ole itsenäisestä teoriasta vaan pikemminkin seuraus- ja velvollisuusetiikkaan perustuvasta heuristisesta apuneuvosta.

Menetelmän tarkoitus on helpottaa toisaalta toiminnan osapuolten, toisaalta velvollisuuksien ja eettisesti merkityksellisten seurausten tunnistamista. Edelleen se mahdollistaa näiden eettisen arvioinnin perusteiden tasapainottamisen toisiinsa nähden.

Menetelmä jakautuu viiteen vaiheeseen:

### (1) Toiminta ja toimija

- Mistä toiminnasta on kyse?
- Kuka on toimija?
- Eettisen arvioinnin lähtökohdiana on tarkka arvioitavan toiminnan ja toimijan määrittäminen. Arviointi voi kohdistua yksittäiseen toimintaan, toimintatapaan, sääntöön tai kokonaiseen toimintakulttuuriin. Tarkastelun kohteena voi olla kokonaisen organisaation toiminta, vaikka vastuu toiminnasta olisikin viimekädessä yksilöillä.

### (2) Osapuolet

- Kenellä on toimintaa koskevia odotuksia?

- Kenelle toiminnasta on odotettavissa seurauksia?

- Eettinen arviointi ei voi tapahtua tyhjiössä: se edellyttää muiden mukanaoloa toiminnan vaikutuspiirissä. Arvioinnin kannalta olennaiset osapuolet identifioidaan toisaalta toiminnan seurausten, toisaalta sitä koskevien odotusten kautta. Osapuolet ovat toiminnan vaikutusryhmiä.
- Osapuolten tunnistaminen vastaa usein sidosryhmien erittelyä. Perinteinen sidosryhmäajattelu voi kuitenkin johtaa liian suppeaan (tai laajaan) kuvaan toiminnan osapuolista varsinkin silloin, kun toiminnalla on laajakantoisia (tai toisaalta hyvin vähäisiä) seurauksia.

### (3) Perustellut odotukset

- Mitkä vaikutusryhmien odotukset ovat perusteltuja?
- Mitkä ovat vaikutusryhmien oikeudet?
- Millaisia velvollisuuksia toimijalla näin on?
- Osapuolet on tunnistettu osin sillä perusteella, että niillä on toimintaa koskevia odotuksia. Mikä tahansa odotus ei kuitenkaan ole eettisen arvioinnin kannalta merkityksellinen: odotukset voivat olla myös perusteettomia. Perusteltujen odotusten erottelu vaatii asettumista toisen osapuolen sekä laajan

yleisön asemaan. Usein odotuksen perusteltuun asemaan viittaa jo se, että odotuksen pettäminen johtaisi yleisön mielestä eettiseen vääryyteen.

- Perustellut odotukset ovat osapuolille kuuluvia oikeuksia, joita vastaavat toimijan velvollisuudet. Esimerkiksi jos osapuolena oleva asiakas perustellusti odottaa organisaation toiminnasta saamansa viestin olevan totuudenmukainen, organisaation toimijoilla on velvollisuus pysyä totuudessa.

#### (4) Merkitykselliset seuraukset

- Mitkä toiminnan odotettavat seuraukset ovat eettisesti merkityksellisiä?
- Millaisiin hyviin tai huonoihin seurauksiin toiminta johtaa?
- Osapuolia ovat myös ne, joille toiminnasta koituu seurauksia. Kaikki toiminnan seuraukset eivät ole ennakoitavissa tai tarkoitettuja. Tarkastelussa olennaisia ovat ne seuraukset, joita voidaan yleisesti pitää mahdollisina ja melko todennäköisinä. Näistä seurauksista on eriteltävä ne, joita voidaan pitää myös eettisesti merkityksellisinä ja näin eettiseen arviointiin vaikuttavina.

#### (5) Painotus

- Miten velvollisuudet ja eettisesti merkitykselliset seuraukset suh-

teutuvat toisiinsa?

- Mikä toimintatapa on vaihtoehtoista paras?
- Eri osapuolten toimintaa koskevat, perustellut odotukset sekä toisaalta niille aiheutuvat eettisesti merkitykselliset seuraukset otetaan lopulta huomioon perusteina yksittäisen teon oikeuden puolesta tai sitä vastaan. Kyse on monissa tilanteissa tasapainottelusta, jossa eri velvollisuudet ja seuraukset painavat arvioinnin vaakakupissa eri suuntiin.

### Neljä eettistä työskarkaa

Etiikan merkitys kriisien synnyssä ja sen tarpeellisuus organisaation toiminnan ja viestinnän ennakoinnissa johtaa merkittävään käytännön seurauksiin. Työsarkaa ja mahdollisuuksia riittää jokaiselle organisaatiolle – aivan erityisesti niiden viestinnän toimijoille.

#### (1) Eettisten näkökantojen tunnistaminen

On totuttava ajatukseen, että etiikka ei ole ylhäältä annettua sääntelyä, alaviite vastuullisuusraportissa tai strategian päälle liimattu korulause. Se kuuluu organisaation ydinosaan: mikä tahansa sen toiminta voi tulla eettisen tarkastelun kohteeksi.

Edellä hahmoteltu menetelmä on avuksi organisaation etiikan kartoittamisessa. Viestinnällä on tässä työssä oma keskeinen roolinsa. Vuorovaikutteinen viestintä internetissä ja sosiaalisessa mediassa tarjoaa

jokaiselle organisaatiolle mahdollisuuden tunnistaa toimintaansa liittyviä eettisiä näkökantoja. Yleisöltä tulevat viestit on otettava vakavasti, pyrittävä ymmärtämään niiden taustalla vaikuttavat eettiset näkemykset ja välitettävä tieto eteenpäin organisaatiossa.

#### (2) Eettisten ongelmien ratkaiseminen

Organisaation toiminnan eettisten ongelmien yksinkertaisin ratkaisu on niiden korjaaminen ennen kriisin syntymistä. Sisäinen viestintä on tässä keskeisessä asemassa: eettisistä kysymyksistä on puhuttava jo ennen kuin ongelmia on käsillä.

Organisaation viestintä on usein sen näkyvin osa ja siksi itsessään yksi keskeisimpiä eettisesti arvioitavista toiminta-alueista.

#### (3) Eettisten ongelmatilanteiden ennakointi

Kaikkia ongelmia ei voida korjata ennen kuin on liian myöhäistä. Organisaation viestinnällä täytyy olla valmiuksia eettisten ongelmien kohtaamiseen ja käsitteilyyn. Viestinnän etiikan merkitys korostuu entisestään todellisessa kriisitilanteessa.

Ennakoiminen ei ole ainoastaan ongelmiin valmistautumista. Se tarkoittaa nykyisessä toimintaympäristössä myös omaehtoista ongelmien esiintuontia, viestintää. Tällaisen oma-aloitteisuuden puute viestii eettisesti kyvyttömästä organisaatiosta.

#### (4) Eettisesti merkityksellinen viestintä

Organisaation ulkopuolella muodostunut eettinen arvio voi perustua virheelliseen tietoon tai tiedon puutteeseen. Viestinnässä täytyy aktiivisesti kiinnittää huomiota siihen, että eettiselle arvioinnille merkityksellistä tietoa organisaation toiminnasta ja sen vaikutuksista tuodaan esiin.

Muiden odotukset eivät organisaation näkökulmasta ole aina perusteltuja. Tällöin keskustelu odotusten luonteesta on tarpeen. Kyse ei ole ulkopuolisten käsitysten korjaamisesta vaan vuorovaikutteisesta toiminnasta, jossa organisaation täytyy olla valmis muuttamaan myös omia näkökantojaan. Muuten kriisin koittaessa sen viesti on niin jäykkä, että se murtuu.

#### Aloita näistä

Etiikka.fi – <http://etiikka.fi> – *Kirjoituksia etiikasta, erityisesti viestinnän, median ja sosiaalisen median eettisistä kysymyksistä.*

Kannisto, T. (2007). *Kantin etiikka.* <http://filosofia.fi/node/2426>. Erinomainen johdatus Kantin etiikkaan ja velvollisuusetiikkaan. Logos-ensyklopediassa myös muita yleisesittelyjä etiikan teorioista ja tutkimuskohteista.

Rydenfelt, H. & Kovalainen, H. A. (toim.) (2010) *Mitä on filosofia?* Helsinki: Gaudeamus. Eturivin tutkijoiden esseistisiä kirjoituksia filosofiasta ja sen merkityksensä jokaiselle.

## Kirjallisuus

Habermas, J. (1998). *On the Pragmatics of Communication*. Toim. Cooke, Maeve. Cambridge: MIT Press.

Kannisto, T. (2007). *Kantin etiikka*. Logos-ensyklopedia. <http://filosofia.fi/node/2426>

Korsgaard, C. (2008). *The Constitution of Agency. Essays on Practical Reason and Moral Psychology*. Oxford: Oxford University Press.

Korsgaard, C. (2009). *Self-Constitution. Agency, Identity, and Integrity*. Oxford: Oxford University Press.

Mill, J. S. (1879). *Utilitarianism* (7. painos). New York: Longmans, Green & Co.

Rawls, J. (1971). *A Theory of Justice (uudistettu painos 1999)*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Rydenfelt, H. (2010). *Filosofia normatiivisena tieteenä*. Teoksessa Rydenfelt, H. & Kovalainen, H. A. (toim.) *Mitä on filosofia?* Helsinki: Gaudeamus.

Rydenfelt, H. (2011). *Naturalism and Normative Science*. Teoksessa Knowles, J. & Rydenfelt, H. (toim.) *Pragmatism, Science and Naturalism*. Berlin & New York: Peter Lang.

Rydenfelt, H. (2014). *Realism without Mirrors*. Teoksessa Galavotti, M. C., Dieks, D., Gonzalez, W., Hartmann, S., Uebel, T.

& Weber, M. (toim.) *New Directions in the Philosophy of Science*. New York: Springer.

Rydenfelt, H. (tulossa). *Etiikan mahdollisuudesta tieteenä*. Ajatus.

Singer, P. (1979). *Practical Ethics*. Cambridge: Cambridge University Press.