

HAASTAVA VUOROVAIKUTUS JA YHTEYDEN MUODOSTAMINEN

”Hyvällä poliisilla on vähintään keskivaikea entinen jakomielitauti,
nykyinen skitsofrenia.”

Kristiina Komulainen

8/2020

Tiivistelmä

Tekijä	Tutkinto
Kristiina Komulainen	Poliisi (AMK)
Julkaisun nimi Haastava vuorovaikutus ja yhteyden muodostaminen. ”Hyvällä poliisilla on vähintään keskivaikea entinen jakomieli-tauti, nykyinen skitsofrenia.”	Julkisuusaste Julkinen
Ohjaaja	Opinnäytetyön muoto
Jari Hyyti	Tutkimuksellinen opinnäytetyö
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämä työ on tarkoitettu nykyisille sekä tuleville poliiseille, mutta myös siviileille. Työn tarkoitus on jakaa hiljaista tietoa poliisiorganisaation entisiltä ja nykyisiltä konkareilta, jotka ovat vuosien aikana kehittäneet omia vuorovaikutustaitojaan tietoisesti osana yhteyden muodostamista haastavissa tilanteissa. Työn tarkoitus on auttaa lukijaa kehittämään omia vuorovaikutus- ja yhteyden muodostamisen taitoja sekä pistää lukija pohtimaan nykyisiä toimintamallejaan.</p> <p>Työ on kvalitatiivinen tutkimus, ja tutkimusvälineenä on käytetty teemahaastattelua. Haastattelut on tehnyt hyvin vapaasti keskustellen, jolloin haastateltaville on jäänyt tilaa tarinankerronnalle. Vaikka kyseessä onkin tutkimuksesta ja sen tuloksista, vähintään yhtä tärkeään rooliin nousee tulosten läpikäynti ja sen tuoma tieto tosielämästä. Tulosten läpikäynti tarjoaa avaavan kurkistuksen sellaiseen maailmaan, mihin etenkin siviilit harvemmin pääsevät katsomaan.</p> <p>Aiheen rajausta avataan työn alussa. Tätä seuraa teoriaosuus, mikä on läpileikkaus alan kovien ammattilaisten kirjallisuuden kotimaasta ja maailmalta. Työn tutkimusosuus sekä johdopäätökset ovat omissa luvuissaan lopussa.</p> <p>Yhteyden muodostamiseen haastavissa tilanteissa ei ole annettavissa tutkimuksen pohjalta yhtä oikeaa vastausta. Työ osoittaa, että kyseessä on monimutkainen kokonaisuus, missä käytettävissä on useita eri työkaluja. Lopun yhteenveto on kuitenkin pystytty jakamaan kolmeen alalukuun, joissa käsitellään yksilön piirteitä osana yhteyden muodostamista, sen jälkeen henkilön yksittäisiä taitoja ja lopuksi hahmotetaan, kuinka taidot saadaan toimimaan. Nämä työkalut toimivat eri tilanteissa eri tavalla ja parhaimmillaan niiden avulla ja niitä käyttäen on mahdollista löytää oikeanlainen flow-tila.</p>	
Sivumäärä	Tarkastuskuukausi ja -vuosi
62	syyskuu 2020
Avainsanat	
vuorovaikutus, sosiaaliset taidot, keskustelu, kohtaaminen, empatia	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	2
2 TYÖN TAVOITTEET.....	5
2.1 Tutkimuksen tarkoitus	5
2.2 Haastateltavien valinta ja keskeiset tutkimuskysymykset.....	6
3 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	8
3.1 Vuorovaikutus	8
3.2 Yhteyden muodostaminen	11
3.3 Erilaiset persoonallisuudet ja haastavat yksilöt.....	13
3.4 Vuorovaikutus poliisin työssä	15
4 TUTKIMUSMENETELMÄT.....	18
4.1 Kvalitatiivinen tutkimus	18
4.2 Teemahaastattelu	18
4.3 Haastateltavien valinta.....	19
4.4 Tutkimuskysymykset.....	19
5 TULOKSET.....	20
5.1 Aluksi	20
5.2 Ihmisenä ihmiselle.....	25
5.2.1 Luottamuksen rakentaminen.....	26
5.2.2 Hyvä poliisi ei valehtele ja petosmies ei petä	29
5.2.3 Empaattinen epäpoliisi.....	32
5.3 Pelin henki	34
5.3.1 Valtapeli.....	34
5.3.2 Kaupankäynti	37
5.4 Hyvä poliisi on samaan aikaan sotilaspappi ja näyttelijä	39
5.4.1 Toisen yksilön lukeminen.....	39
5.4.2 Kuuntele.....	43
5.5 Lopuksi	45
6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	49
6.1 Persoona	49
6.2 Taidot.....	51
6.3 Flow-tila	52
7 POHDINTA	55
LÄHTEET	60

1 JOHDANTO

Ihmisten välinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen on todella mielenkiintoista. Niin kuin muutenkin yleensä elämässä, mitä syvemmälle kaivautuu, sitä vähemmän ymmärtää tajuvansa asiasta. Siitäkin huolimatta me ihmiset käytämme kukin vuorovaikutustaitojamme jatkuvasti ja lakkaamatta. Kukin osaamisemme mukaan.

Aloin itse perehtyä tarkemmin ihmisten väliseen viestintään ja vuorovaikutustaitoihin parikymmentä vuotta sitten erityisesti työn ja opintojen kautta. Sittemmin olen ymmärtänyt, että analysoin lähes kaikkia vuorovaikutustilanteita ympärilläni luonnostaan. Piirre minussa menee ehdottomasti myös överiksi ollen ylianalyttistä, mistä toisinaan on muodostunut taakka etenkin itselleni.

Pyrin tutkailemaan vuorovaikutusta erilaisista kulmista omanlaisessa rytmissä ja järjestyksessä. Olen kokenut erityisen rikkaana, että olen päässyt liikkumaan työelämän pelikentässä eri suuntiin sivusuunnassa, alhaalta ylös, ylhäältä alas ja sieltä jälleen ponkaissut ehkä monen mielestä ennalta arvaamattomaan suuntaan. Kyse ei ole suppeaa katsontakantaa kehittävästä tikapuista, vaan leikkipuiston moniulotteisesta kiipeilyhäkkyrystä, kuten Facebookin operatiivinen johtaja ja hallituksen jäsen Sheryl Sandberg, eBayn markkinointijohtajana toiminut Lori Goler ja palkittu kirjailija Pattie Sellers ovat kuvailleet työelämässä liikkumista parhaimmillaan (Sandberg 2013, 139).

Tämän ihmistä paljolti viisastuttavan tavan kehittyä ymmärtää mielestäni vasta, kun sitä on itse kokeillut. On eri asia tietää, kuin luulla tietävänsä. Olosuhteet unohtuvat helposti ajan kanssa, ja sen lisäksi niihin on hyvä palata myöhemmin ehkä hiukan viisaampana tarkastelemaan asioita uudestaan. Katsella eri silmin samasta kulmasta maailmaa.

Muistan elävästi ensimmäisen liikuntatunnin parin vuoden takaa Poliisiammattikorkeakoulussa, missä järjestäydyimme Akin jumppasalin siniselle viivalle riviin laskemaan lukua itseäni pääasiassa noin puolet nuorempien opiskelijoiden kanssa. Siinä saattoi tulla raavittua päätä pari kertaa ja mietittyä, että mitähän sitä taas on tullut tehtyä. Voisinhan sillä hetkellä esitellä muulle johtoryhmälle Helsingin ytimessä lasisessa neukkarissa edellisen kvartaalin kovia lukuja täytetty patonki naaman edessä. Enkä todella tarkoita sitä, että ala mistä tulen olisi mitään hiekkakakkuleikkejä. Se on kovaa duunia vaativassa maailmassa huippuosajien kanssa, missä olin saavuttanut tietyn aseman.

Täällä sitä nyt kuitenkin juoksennellaan hiki päässä puolisoitilaallisessa organisaatiossa pitkien eri väristen viivojen väliä ja punnerretaan mitä irti lähtee. Yritetään tulla toimeen välittömän, ajassa kiinni olevan, mutta kovin mustavalkoisesti ajattelevan ikäryhmän kanssa itse nelikymppisenä äitinä ilman minkään asteisia natsoja suhteessa kokonaisuuteen. Kaikki samalla viivalla. Siitä alkoi ehdottomasti yksi elämäni rikkaimmista matkoista mitä tulee omaan kehitykseeni vuorovaikutustaitojen suhteen. Omaan kasvuuni tällä erää on mahtunut hienoja tähtihetkiä mutta myös armotonta kompurointia.

Minulla on pohjalla viestinnän ja mainosalan tutkinnot. Olen ollut aktiivisesti työelämässä nyt kolme vuosikymmentä, joista kaksi viimeisintä etenkin viestinnän parissa. Olen toiminut tuottajana, ohjaajana, käsikirjoittajana, toimittajana ja esiintyjänä kymmenissä eri projekteissa (mm. Nelonen, MTV3, Yle, Radio Aalto, Radio Rock, NRJ, Voice, Voice TV, Tv Viisi, Liv, Ava, Hero, SubTV sekä eri mainostoimistot, tuotantoyhtiöt, lehdet ja sivustot). Myöhemmin perustin ja johdin kaupallista Loop-radiokanavaa Sanoma Media Finland konsernissa sekä johdin kahta muuta radiokanavaa yhtiöiden fuusion hetkellä.

Olen pyrkinyt kehittämään itseäni säännöllisesti opiskelemalla uutta. Tuottajan tutkintoa tehdessä tutkin erityisesti moraalia viestinnässä, myöhemmin valmistuin valmentajaksi. Ennen nykyistä tutkintoa tartuin sovittelijan opintoihin ja perehdyin kuuntelemiseen sekä aktiiviseen hiljaa olemisen taitoon. Olen toiminut erilaisissa luottamustehtävissä, johtanut esimerkiksi Suomen Moottoriliiton Naiskomissiota sekä perustanut yrittäjänä oman brändin.

Olen urallani esiintynyt tuhansia tunteja sähköisissä välineissä sekä erilaisissa tapahtumissa, kuten keskustelutilaisuuksia vetäen, haastatellen, luennoiden tai juontaen. Koulutan ihmisiä tulevista puhumisen ammattilaisista urheilijoihin sekä aina suomalaiseen yritysjohtoon saakka esiintymään ja onnistumaan haastattelu- ja vuorovaikutustilanteissa. Olen konsultoinut liittyen ryhmädynamiikkaan ja rakenteellisiin muutoksiin organisaatiossa. Vanhan kyseenalaistaminen, kehitystyö ja uuden luominen ovat olleet itselleni tärkeitä elementtejä työelämässä.

Tätä opinnäytetyötä tehdessä halusin paneutua jälleen vuorovaikutustaitoihin ja kiinnittää tällä kertaa huomion yhteyden muodostamisen. Tämän jälkeen irrotin tuosta kokonaisuudesta pienen siivun, mikä koskettaa yhteyden muodostamista etenkin haastavissa tilanteissa.

Työni koskettaa poliisin osaamista, mikä verrattuna arjen tilanteisiin sekä moneen muun ammattikuntaan on siitä poikkeuksellinen, että vuorovaikutustilanteissa ei usein välttämättä ole yhteistä maalia. Ei todellakaan aina, mutta poliisi on usein vuorovaikutustilanteessa, mikä lähtökohtaisesti on haastava. Toimivat vuorovaikutustaidot ovat kullan arvoisia poliisin työssä. Niillä voidaan auttaa paremmin yksilöitä sekä saavuttaa eettisesti oikeita tavoitteita. Vajailla vuorovaikutustaidoilla saatetaan taas päästä asioissa entistä huonompaan tilaan ja saada asiat umpisolmuun. Joku viisas on jossain joskus sanonut, että on helpompi aloittaa sota kuin päättää se.

Työni tarkoitus on silti myös jakaa poliisissa työskentelevien kovien ammattilaisten osaamista muille aloille ja asiasta kiinnostuneille siviileille. Olen kasannut työhöni hiljaista tietoa poliisiorganisaation sisältä Suomesta, mistä toistaiseksi löytyy suhteellisen vähän kirjallisuutta. Tosin enenevässä määrin meillä on ollut ilo kuulla tarinoita ja osaamista henkilöiden takaa.

Tämän työn alussa avaan lukijalle tarkemmin tutkimuksen tarkoitusta sekä kerron aiheen rajauksesta. Tätä seuraa työn teoriaosuus eli pikainen katsaus alan kirjallisuuteen sekä tutkimusmenetelmän esittely, jonka jälkeen tulee mielestäni työn ydin eli tutkimuksen tulokset. Toki kyseessä on tutkimus ja tätä seuraa tekemäni johtopäätökset sekä pohdinta, mutta siitäkin huolimatta koen, että tutkimustuloksien purku on työni mielenkiintoisin osuus. Erityisesti tämän takia johtopäätökset ovat omassa luvussaan, jolloin tutkimuksen tulokset pysyvät yhtenäisenä kokonaisuutena ilman niin vahvaa tutkijan antamaa ääntä asialle. Samalla haluan kannustaa lukijaa erityisesti tuota osuutta läpi käydessään tekemään omia johtopäätöksiään ja suhteuttamaan lukemaansa omaan ajatteluun.

2 TYÖN TAVOITTEET

2.1 Tutkimuksen tarkoitus

Poliisin työn vuorovaikutustilanteisiin tuo oman mausteensa voimankäytön mahdollisuus ja samalla mahdollisuus puuttua yksilön vapauteen. Tämä seikka on poikkeuksellinen useimmista muista normaalin ihmisen arjessa kohtaamista tilanteista. Organisaatiosta löytyy voimankäytön huippuosaajia, ja heidän taidoilleen on omat tärkeät hetkensä. Hyvät fyysiset ja verbaaliset taidot vaativat useimmilta meiltä kovaa treeniä sekä vuosien kokemusta.

Tämän työn tarkoitus on paneutua ennen kaikkea siihen, mitä kaikkea poliisi voi työssään saada aikaiseksi keskittyen vuorovaikutustaitoihin. Tällä seikalla on merkitystä myös sen suhteen, että kohtaamiset eivät ajautuisi voimankäyttötilanteiksi. Päälimmäisenä kuitenkin toive päästä sellaisiin lopputuloksiin, missä asiakas voi lopulta kokea tulleen ymmärretyksi, että tulos palvelee kaikkia osapuolia parhaalla mahdollisella tavalla. Työni keskittyy jonkin verran ennen kaikkea kuulustelutilanteisiin, mutta mukana on tietoa liittyen myös muunlaisiin kohtaamisiin liittyen esimerkiksi kentällä tehtävään työhön.

Omiin vuorovaikutustaitoihin ja niiden kehittämiseen kannattaa paneutua, ei vähiten sen takia, että maailma muuttuu jatkuvasti ja samalla myös poliisin kohtaamiset ihmisten kanssa. Esimerkiksi puhumattomuus myös Suomessa on lisääntynyt näissä tilanteissa, ja tämä tuo omat haasteensa poliisin tekemään työhön. Ammattilaisten mukaan rosvopiirien kirjoittamattomat säännöt ovat kokeneet murrosta ja siinä mukana se, miten kommunikoidaan virkavallan kanssa.

Suomen sisäinen turvallisuus tulee ennakointien mukaan lähitulevaisuudessa kokemaan muutosvoimia, joiden takia toimintaympäristö tulee olemaan aiempaa monimutkaisempi. Tämä vaikuttaa poliisin työhön. Tällaisia voimia ovat ääriliikkeet- ja ideologiat, monimuotoinen polarisaatio, arvojen sirpaloituminen, julkinen talous, maahanmuuton turvallisuus vaikutukset, globaaliturvallisuus ympäristö ja teknologia. (Sisäministeriö 2020.) Suomen poliisilla on tekemistä tulevaisuudessakin, asukasluvuun suhteutettuna meiltä löytyy tietävästi vähiten poliisin resursseja muihin Euroopan maihin verrattuna (Taponen 2017).

Työlläni haluan myös osoittaa, että yhteyden muodostaminen osana vuorovaikutustaitoja on laaja aihealue ja kaikkiaan sen voi kokea myös melko kryptisenä. Siihen liittyy kirjoittamattomia ja kirjoitettuja oppeja, joita itse kunkin kannattaa tarkastella. Kyse on kuitenkin myös yksilöistä, joiden henkilökohtaiset kokemukset ja tarinat ovat työni ydin. Työni tarkoitus on olla läpileikkaus hiljaista tietoa liittyen yhteyden muodostamiseen vuorovaikutustilanteissa poliisin työssä.

Kaikki kokemukset eivät kulje käsikädessä keskenään tai ole suoraviivaisen selkeitä – välttämättä edes yhden haastateltavan päässä. Tätä kautta haluan osoittaa lukijalle, että asian suhteen tarvitaan itsereflektointia, mutta myös armollisuutta omaa vajavaisuutta kohtaan. Asian on niin moniulotteinen, että kaikki mokaavat eteen tulevissa tilanteissa.

2.2 Haastateltavien valinta ja keskeiset tutkimuskysymykset

Tutkimuksessani olen haastatellut neljää eri tavalla kokenutta poliisiorganisaation nykyistä tai entistä ammattilaista. Halusin haastatella henkilöt kasvotusten ja luoda tilan, jossa haastateltaville on mahdollista tehdä jatkokysymyksiä sekä kuulla tarinoita yksilön takaa.

Keskeisiä tutkimuskysymyksiä ovat:

- Miten poliisi voi vaikuttaa yhteyden muodostumiseen henkilön kanssa, joka ei halua tai pysty muodostamaan yhteyttä?
- Luottamuksen merkitys ja miten se rakennetaan haastavaan asiakkaaseen?
- Empatia, valta, kaupankäynti, kameleonttimaisuus ja manipulaatio osana yhteyden muodostamista?
- Kuinka paljon poliisi voi ennakoida vuorovaikutustilanteita ja yhteyden muodostamista?
- Miten yhteyden muodostamisen taitoja voi kehittää?

Halusin löytää työhöni mukaan ammattilaisia, joille olisi ennakkotietoni mukaan kertynyt kokemusta vuorovaikutustaidoista liittyen poliisiin työhön sekä mahdollisesti myös vertailualustaa liittyen muuhun ammatilliseen tekemiseen. Halusin myös, että nämä yksilöt olisivat omien intressiensä pohjalta myös pohtineet vuorovaikutukseen ja yhteyden muodostamiseen liittyviä asioita jo ennakkoon sekä tehneet oman kehittymisensä eteen työtä.

Kolmella haastateltavallani on kiitettävä määrä kokemusta poliisin työstä erilaisissa tehtävissä aina liikkuvassa poliisista, tutkinnanjohtajasta sekä petos- ja rikostutkijasta Karhun neuvotteluryhmän jäseneksi. Yksi haastateltava on työskennellyt hiukan muita vähemmän aikaa organisaatiossa, hän on kuitenkin aikaisemmin mm. valmistunut psykologiksi. Muilta haastateltavilta löytyy myös laajalti erilaista opiskelutaustaa.

Kaksi haastateltavaa työskentelee myös kouluttaen Suomessa ja maailmalla muita poliiseja tai siviilejä liittyen vuorovaikutustaitoihin ja haastaviin asiakastilanteisiin. Eräällä on erityisen vahva kokemus voimankäytön osaajana sekä hän on toiminut myös voimankäytön kouluttajana. Haastateltavilta löytyy kaikkiaan rikas historia eri aloilla työskentelystä. Eräs haastateltava kuvaa omaa historiaansa sanoen, että ”mä oon saanu palkkani toisten ihmisten ongelmista”. Tällä hetkellä henkilö toimii tietolähdekäsittelijänä eli on töissä ”rosvojen kanssa päivät pääksytysten” yhteyshenkilönä alamaailmaan.

3 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Tämän luvun tarkoitus on avata lukijalle työhön liittyviä keskeisiä käsitteitä, mitkä nousevat vielä myöhemmin esiin useaan otteeseen. Myöhemmin tulevissa luvuissa pinnalla ovat termit *vuorovaikutus*, *yhteyden muodostaminen yksilöiden välillä* sekä *haastavat asiakkaat/asiakastilanteet*. Nämä kolme mainittua seikkaa ovat työn keskeiset käsitteet. Näiden lisäksi käsittelen tässä luvussa vielä erikseen poliisin työtä ja siihen liittyviä vuorovaikutustilanteita.

Tähän lukuun liittyen löytyy kiitettävästi kirjallisuutta viime vuosikymmeniltä niin Suomesta kuin maailmalta. Teoksissa asioita on pyritty kertomaan suoraviivaisen selkeästi, mikä tulee myöhemmin poikkeamaan jonkin verran työni tuloksien käsittelyn osiosta.

Pyrin valitsemaan mahdollisimman uusia teoksia alan ammattilaisilta. Samat lainalaisuudet ovat päteet kautta ihmishistorian, kyse on universaaleista malleista. Mainittakoon tosin, että tasa-arvoista ja keskustelevaa kommunikointia on tutkittu vasta lyhyen aikaa.

Vaikka ihmisten välistä kommunikaatiota onkin ollut niin kauan kuin on ollut ihmisiä, niin tuki siihen ei olla kiinnitetty samalla tavalla huomiota kuin viime aikoina. Vasta 1800-luvun lopulla, reilut sata vuotta sitten, alettiin tutkia vuorovaikutusta ja pohtia tarkemmin sen merkitystä. Vasta 1900-luvun alussa esiin nousi ajatus tasa-arvoisesta kommunikaatiosta ja 1960-luvulla alettiin kouluttaa ihmisten välistä kommunikaatiota työpaikoilla ja parisuh-teissa. Toimiva vuorovaikutus ja sen kehittäminen on yhtä tärkeää kuin minkä tahansa muun aikamme suuren innovaation eteenpäin vieminen. (Dunderfelt 2016, 10.)

3.1 Vuorovaikutus

Vuorovaikutukseen tarvitaan vähintään kaksi ihmistä. Halusimme tai emme, vaikutamme aina toisiimme. Vuorovaikutuksessa tavoitteena on saada toinen ymmärtämään, että mitä viestimme. Kyseessä on monimutkainen prosessi ilman selkeää alkua ja loppua. Monet eri asiat vaikuttavat siihen, miten vuorovaikutuksessa onnistutaan. (Työturvallisuuskeskus 2020.)

Onnistunut vuorovaikutus on vaativaa mutta palkitsevaa. Kyse ei ole vain sanoista, vaan kirjain kokonaisuudet ovat tietyllä tapaa säiliöitä, joissa kulkee energiana jokaisen omanlaisia ideoita ja tunteita ihmiseltä ihmiselle. (Kohlrieser 2014, 185.)

Meillä on käytössä lukuisia eri tekniikoita, joita opetella toimivan vuorovaikutuksen saavuttamiseksi. Siitäkin huolimatta hyvän vuorovaikutuksen kannalta lähtökohtaisesti keskeistä on osapuolten asenne sekä arvot. Kyse on asenteesta itseä sekä toisia osapuolia kohtaan. Keskeisinä teemoina empaattisuus, läpinäkyvyys sekä aitous. Näin osapuolet voivat tulla kuulluksi, mitä jokainen meistä ihmisenä tarvitsee. (Talvio & Klemola 2017, 154.)

Edellä mainituista empatia vaatii viitseliäisyyttä sekä tietoista läsnäoloa osana vuorovaikutusta. Tällöin on suunnattava koko huomio katseena, kuuntelemisena ja läsnäolona toisen sisäisiin kokemuksiin ilman, että tekee liian pitkälle meneviä johtopäätöksiä. (Dunderfelt 2016, 124.)

Toki tosiasia on se, että aina emme heti ensi metreistä lähtien ymmärrä toisiamme, mutta tilanne paranee läsnäolevan kuuntelemisen avulla. Ensin saatamme olla eri mieltä vahvasti, mutta vastavuoroisuuden ansiosta alamme todella ymmärtää, mitä toinen tarkoittaa ja mihin hän on puheellaan pyrkimässä. Saatamme huomata, ettei toinen ollutkaan niin väärässä asian suhteen, mitä aluksi ajattelimme. (Dunderfelt 2015, 9.)

Dunderfelt (2015) on kiteyttänyt edellä käydyn seuraavasti: ”Kun tulen kuulluksi, tulen rakastetuksi. Kun tulen rakastetuksi, haluan jakaa tunteitani. Kun jaan tunteitani, pääsen eteenpäin. Kun pääsen eteenpäin, tulen sinun luoksesi.”

Tutkimusten mukaan näyttää siltä, että ihmisen varhaisilla kokemuksilla vuorovaikutustilanteista on suuri merkitys vielä aikuisuudessakin. Voidaan puhua epäonnistuneista kiintymyssuhteista, jotka voivat aiheuttaa myöhemmin suojaavaa ajattelua tai käyttäytymistä, kuten addiktioita. Tällöin muihin ihmisiin voi olla hankala luottaa, ja tämä vaikuttaa vuorovaikutustilanteisiin. (Aalto-Setälä & Saarinen 2016, 40.)

Jokaisen on mahdollista kuitenkin kehittää omia vuorovaikutustaitojaan, ja oppimista voi tapahtua usealla eri alueella. Yleisesti nuo alueet jaetaan viiteen eri osaan: Ensimmäisenä on minätietoisuus, missä kyse on itsessä olevien seikkojen tunnistaminen, kuten tunteet, arvot, heikkoudet ja vahvuudet. Toisena on itsensä johtaminen, missä kyse on tunteiden ja käyttäytymisen sääntelystä sekä tavoitteiden saavuttamisesta. Kolmantena sosiaalinen tietoisuus, millä tarkoitetaan ymmärryksen sekä empatian osoittamista. Neljäs mahdollinen osa-alue, missä voimme kehittyä on ihmissuhdetaidot eli niiden rakentaminen toimivaksi,

mahdollinen ryhmätyöskentely sekä eteen tulevien ristiriitojen käsitteleminen rakentavasti. Viidentenä osa-alueena on vastuullinen päätöksenteko. Tällä tarkoitetaan eettisesti kestävien sekä rakentavien valintojen tekemistä. (Talvio & Klemola 2017, 19.)

Vaikka pyrkimyksenä olisikin ihanteellinen vuorovaikutustilanne, mikä parhaimmillaan on terapeutista, on hyvä muistaa, että lähes aina näissä tilanteissa tapahtuu jotakin, mikä horjuttaa tasapainoa ja onnistunutta sosiaalista kenttää (Dunderfelt 2016, 124). Pahimmillaan kohtaaminen voi olla raastavaa, haavoittavaa, puuduttavaa, väsyttävää ja vanhentavaa. Voidaan kuvailla, että sielu on haavoilla ja elämänvoima vähenee. Tilanne saattaa pahentua entisestään keskustelemalla. (Dunderfelt 2016, 9.)

Yhtenä esimerkkinä haastavista vuorovaikutustilanteista kohtaamiset manipulatiivisen yksilön kanssa. Manipuloija on usein sosiaalisesti lahjakas yksilö, joka käyttää taitoaan oman edun tavoitteluun sekä on taitava löytämään toisen heikot kohdat. Tällaisen ihmisen kohteeksi joutunut henkilö tuntee olonsa usein tyhmäksi. Toki on hyvä muistaa, että manipulatioita voidaan vuorovaikutustilanteissa käyttää myös hyvään. Parhaimmillaan hyvän puolesta manipuloiva yksilö voi saada riitapukarit näkemään toisissaan hyvää tai lopettaa sodan. (Kaski & Nevalainen 2015, 77-81.)

Omia vuorovaikutustaitoja kehittäessä on tärkeä ymmärtää, että kyse ei ole vain omien taitojen käyttämisestä ja hallinnasta. Muuten vuorovaikutustaitojen käyttäminen saattaa olla pahimmillaan jatkuvaa vallankäyttöä ja manipuloimista. Kunnioitus ja aito halu arvostaa toista yksilöä ovat lopulta kaiken takana. Niin metsä vastaa kuin sinne huudetaan. Kun kohtelet toista vuorovaikutustilanteessa hyvin, saat todennäköisesti sitä samaa myös takaisin. Sanotaan, että oikea asenne korvaa jopa erinomaiset vuorovaikutustaidot. Toki toisinaan toista osapuolta on arvostuksesta huolimatta haastava saada toimimaan myötämielisesti ja silloin tietyistä vuorovaikutustyökaluista voi olla hyötyä. (Talvio & Klemola 2017, 154.)

On myös sanottu, että vuorovaikutus on aina vallan käyttöä: Molemmat osapuolet asettuvat vuorollaan käyttämään valtaa ja olemaan vallan kohteen (Routarinne 2007, 6). Kariikoiden voidaan väittää, että ihminen sanoo ”kyllä” niille, joille on velkaa ja tätä kutsutaan vastavuoroisuuden säännöksi (Cialdini 2016, 153). Vuorovaikutusta on kuvattu keinulaudalla keinumiseksi, missä asia onnistuu, kun liikkeet molemmissa päissä lautaa ovat vastavuoroisia ja tasapainoisessa suhteessa. Mikäli toinen tai molemmat käyttävät voimaa liikaa suhteessa

koko tilanteeseen, aiheuttaa se keinujen tömähäytelyn maahan vuoron perään. (Routarinne 2007, 144.)

3.2 Yhteyden muodostaminen

Meille kaikille on varmasti tuttu tilanne, että olemme kokoontuneet juhliin ihmisten kanssa, joista emme tunne kaikkia. Nostamme automaattisesti tilaisuudessa esiin sosiaaliset tuntosarvemme. Jonkun tutun ihmisten kanssa on helppo ja välitön kohdata, toisen kanssa tunnelma on taas taakse jääneiden selvittämättömien asioiden takia vaivaantunut. Uusien tuttavuuksien kanssa tunnustelemme. Osa keskusteluista lähtee soljumaan, mutta toisten kanssa vuorovaikutus ei etene alkukankeutta pidemmälle. Saatamme hymyillä vaivaantuneesti ja toivoa, että toinen ei tule enää myöhemmin keskustelemaan. Kyse on yhteyden muodostamisesta osana vuorovaikutusta. (Dunderfelt 2001, 13.)

Dunderfelt (2001) on kiteyttänyt yhteen lauseeseen, mitä yhteyden muodostamisella tarkoitetaan (voidaan puhua myös sosiaalisesta kentästä): ”Sanallisten ja sanattomien viestien muodostama psyykkinen tila ihmisten välillä.” Tämä tila on näkymätön silmille, mutta ei suinkaan muille aistimuksille, kuten tunteille tai intuitiolle. Tästä tilasta muodostamme niin sanotun kartan, jota voi toki muokata uudelleen matkan varrella. (Dunderfelt 2001, 14.)

Kyse on nimenomaan sanattomasta viestinnästä, missä vuorovaikutuksessa pyritään sovittamaan omaa toimintaa toisen rytmiiin. Tällä tarkoitetaan sitä, että pyritään aistimaan, missä kohtaa on sopiva edetä, milloin jakaa oma kokemus ja milloin kuunnella. Sanattomassa viestinnässä osana yhteyden muodostamista keskeisessä roolissa on kaikki näkyvä ilmeistä ja eleistä aina vaatetukseen ja koko olemuksen. Voidaan sanoa, että sanaton viestintä jättää sanat varjoonsa. (Leskinen 2016.)

Sanattoman viestinnän tutkiminen alkoi vuonna 1872 Charles Darwinin toimesta. Sittemmin aihetta on tutkittu laajalti. Kyse on paljolti hyvin hienovaraisesta viestinnästä, mutta tutkimuksissa on pystytty löytämään yhdeksän erilaista sanattoman viestinnän muotoa. Näitä ovat ilmeet, eleet, nonverbaalinen ilmaisu, kehon kieli ja asento, henkilökohtainen tila, katse, kosketus, ulkomuoto sekä objektit ja esineet. (Cherry 2020.)

Sanattoman vuorovaikutuksen havainnointijärjestelmä meissä ihmisissä on kuitenkin hierarkkinen: yksikin negatiivinen ilmaisu kumooa alleen kaikki positiiviset merkit, kuten vaikka hymyn. Näin ollen pienikin ylimielinen vilkaisu katkaisee jo muodostetun yhteyden. Tämän

jälkeen uuden yhteyden muodostaminen vaatii viisinkertaisen positiivisen panoksen. (Aalto-Setälä & Saarinen 2016, 122.)

Siinä missä usein puhutaan ensivaikutelmasta, niin entinen FBI:n johtava neuvottelija sieppaustapauksissa Chris Voss (2020) korostaa myös viimeistä vaikutelmaa. Tämäkin puoli on yhteydessä sanattomaan viestintään. Kyse ei niinkään ole siitä, että ihmiset muistaisivat, mitä olemme sanoneet heille, vaan mitä saimme heidät tuntemaan. Viimeinen tunne on kaikista pysyvin vaikutelma.

Vuorovaikutustilanteissa meille ihmisille on luonnollista tuoda esiin omaa peruskäyttäytymistämme. Yhteyden muodostaminen ja hyvät vuorovaikutustaidot vaativat kuitenkin meiltä joustavuutta ja sopeutumista. Voidaan ajatella tietyn tyylistä kameleonttimaisuutta. Jatkuva sopeutuminen on toki kuluttavaa sekä vaativaa, ja tämän suhteen onkin puhuttu sosiaalisesta kompetenssista. Siitäkin huolimatta muovaudumme jatkuvasti osana yhteyden muodostamista ja joudumme alitajuisesti muovautumaan toisiin yksilöihin. Toki voi myös aina tuijottaa vain omaan napaan, mutta silloin yhteyden muodostaminen sekä hyvä vuorovaikutus on haastavaa. (Erikson 2019, 150.)

Puhekielessä yhteyden muodostamisesta voidaan käyttää fraasia ”kemat kohtasivat”. On kuitenkin sanottu, että ihmisten välillä ei ole olemassa sellaista kemialla, mikä määrittäisi yhteyden laadun vuorovaikutuksessa. Tiede ei anna tukeaan edelle kuvailulle sisällölle. (Talvio & Klemola 2017, 8.)

On myös sanottu, että tunnemme yhteyden muodostumisen aikana, miten aallonpituudet resonovat joko positiivisesti tai negatiivisesti (Dunderfelt 2016, 30). Tässä kohtaa keskeiseksi termiksi nousee jälleen empatia, jota voidaan kutsua ihmisen sosiaaliseksi tutkaksi. Ihmiset, joilta puuttuu empatia, ovat eri aaltopituudella kuin ne, joilta ominaisuus löytyy. Tutkimuksissa on havaittu, että vuorovaikutustilanteissa empatiaan kykenevän henkilön kehossa tapahtuu fysiologisesti merkittäviä asioita. Keho alkaa jäljitellä toisen reaktioita esimerkiksi nostamalla tai laskemalla sydämen sykkeen samaan nopeuteen. Kyse on biologisesta ilmiöstä, jota voidaan kutsua tunne-elämän tiiviiksi paritanssiksi. (Goleman 1999, 162.)

Onnistunutta yhteyden muodostamista seuraa kiinnittyminen. Tällä tarkoitetaan kaksisuuntaista tunnetason vaihdantaa. Energia alkaa liikkua ja samalla osapuolet pääsevät syvemmälle tasolle yhteydessä. On kuitenkin huomioitava, että toisesta ihmisestä pitäminen ei ole

sama asia, kuin todellinen kiinnittyminen, missä tapahtuu todellista tunteisiin vaikuttamista molemmiin puolin. (Kohlrieser 2014, 73.)

Yhteyden muodostamiseen liittyen loppuun vielä tärkeä erityispiirre ihmisten välillä, mistä Kohlrieser (2014) käyttää termiä ”tukiasema”: ”Meille syntyy monia eri suhteita, mutta tukiasemat ovat niistä tärkeimpiä. Ne poikkeavat muista suhteista siinä, että niistä koetaan saatavan suojaa ja turvaa, mielihyvää ja energiaa”. Kyse on ikään kuin puun juurista eli vanhasta perustasta, ja myös aikuiset ihmiset tarvitsevat tukiasemia (Kohlrieser 2014, 100). Jotta voimme olla jollekin tukiasema, on ensin muodostettava yhteys. Tätä vaihetta seuraava kiinnittyminen, minkä jälkeen meidän on mahdollisuus rakentaa suhdetta tukiasemaksi (Kohlrieser 2014, 109).

3.3 Erilaiset persoonallisuudet ja haastavat yksilöt

Mietittäessä sitä, millainen ihmislaji on perimältään persoonallisuutensa suhteen, on helppo nojata siihen ajatukseen, että olemme sotaisia laji. On hyvä kuitenkin muistaa, että lähtökohteisesti uutisissa keskitytään juuri väkivallan tekoihin ja tappamiseen, mutta se ei edusta koko ihmislajia. Ihminen on lähtökohtaisesti sopuisa. Jokaista uutisoitua väkivallan tekoa kohti on satojatuhansia kauniita tekoja, joita eri persoonat osoittavat toisilleen, mutta näillä teoilla ei ole uutisarvoa. (Routarinne 2007, 8.) Tässä alaluvussa esillä on pintaraapaisun verran muutamia tekijöitä, miten eri persoonallisuuksia voidaan tutkia, mitkä seikat vaikuttavat ihmisten käyttäytymiseen ja millainen on haastava yksilö.

Ihmisten käyttäytymistä voidaan selittää monen eri mallin mukaan, ja eräs tunnettu malli on DISA-malli. Siinä erilaisten ihmisten käyttäytyminen on jaettu neljään pääväriin, joskin nämä sekoittuvat osin keskenään ja aina löytyy poikkeuksia. Ihmiset ovat monimutkaisia ja lopulta mallintamisesta huolimatta viesti menee harvoin perille juuri niin, kuin sen pääsämme olemme suunnitelleet. (Eriksson 2019, 12.) DISA-mallin lisäksi on olemassa useita muita persoonallisuusmalleja, kuten esimerkiksi enneagrammi (Enneagrammi 2020).

Steven Reiss on tutkinut ihmisten persoonallisuuksia, ja 1990-luvulla hän kehitti listan ihmisen perustarpeista. Erilaiset asiat motivoivat eri ihmisiä, ja nämä kyseiset tarpeet voivat ilmetä eri voimakkuuksilla. (Lyytinen 2015.)

Reiss kehitti myös testin, minkä avulla voidaan arvioida yksilön persoonallisuutta. Reissin mukaan ihmisillä on 16 eri perustarvetta, näitä ovat valta, riippumattomuus, uteliaisuus, hyväksyntä, järjestys, säästäminen/keräily, kunnia, idealismi, sosiaaliset kontaktit, perhe, status, kosto/voittaminen, esteettisyys, syöminen, ruumiillinen aktiivisuus ja mielenrauha. (Trötschkes 2015.)

Persoonallisuuden osatekijöitä tutkittaessa esiin ovat nousseet myös termit luonne, älykkyys, lahjakkuus ja temperamentti. Näistä viimeisellä tarkoitetaan ihmisen tunne-elämän perusviirettä, ja tähän liitetään myös reagoinnin nopeus tai jähmeys. (Kangas 1998, 15.) Temperamentti on kiteytetty seuraavalla tavalla: ”Temperamentin nostattamat reaktiot ja tunteet eivät ole ihmisen hallinnassa, mutta käytös, johon hän antaa temperamentin johtaa itsensä, on hänen päätettävissään.” (Keltinkangas & Järvinen 2010, 32).

Temperamentin sanotaan kehittyvän paljolti sikiöaikana, ja se on riippumaton oppimisesta ja kokemuksista. Näin ollen temperamentti on geneettisesti määräytyvä. Tutkimusten mukaan osa temperamenttia voivat muuttaa ensimmäisten vuosien hoivakokemukset. Sosiaalisuuden on sanottu olevan synnynnäinen temperamenttipiirre. (Keltinkangas & Järvinen 2010, 28.)

Millainen on sitten haastava yksilö? Toinen sanoo tämän asian suoraan ja puhuu vittumaisesta ihmisestä, ja juuri tästä on usein kyse. Tosin on hyvä muistaa, että välillä kaikista vittumaisin ihminen saattaa päällepäin olla mitä miellyttävin yksilö. Hankaluus voi ilmetä monella tapaa, kuten välinpitämättömyytenä, ilkeytenä, jääräpäisyytenä, ahneutena, aggressiivisuutena tai kateellisuutena. Toisinaan haastavaa voi olla liiallinen myönteisyys. Niin tai näin, haastava yksilö imee kaiken liikenevän energian, vie luottamuksen ihmisiin sekä saattaa tehdä kyyniseksi. (Kaski & Nevalainen 2015, 10.)

Erilaista hankaluutta on myös diagnosoitu lääkärrien toimesta, mutta on hyvä muistaa, että yksi ihminen edustaa harvoin vain yhtä hankaluuden muotoa. Siksi on tärkeä olla luokittelematta ihan jokaista naapuria ja sukulaista jonkun otsikon alle ja alkaa havainnoida tätä kyseisen luokan kautta. Hankalat ihmiset on pystytty jakamaan ainakin seuraaviin eri luokkiin: perfektionistit, marttyyrit, joka paikan höylät, jumittajat, hötkyilijät, yltiöpositiiviset, negatiiviset, laiskat, joo joo -tyypit, itsekeskeiset, manipuloijat, sooloilijat, bessewisserit, herkkänahkaiset, riidankylväjät, drama queenit, taistelijat ja kylmät. (Kaski & Nevalainen 2015, 38.)

Haastavan yksilön toimintaa vuorovaikutustilanteissa voi ohjata joku menetys tai sen ennakointi. Kyse on tappiosta, mitkä vaikuttavat ihmisen tunteisiin. Menetykset on jaoteltu seitsemään eri ryhmään, joita ovat ihmissuhteen menetys, paikan menetys, sosiaalisen aseman menetys, identiteetin menetys, tulevaisuuden menetys, tarkoituksen menettäminen ja asioiden hallinnan menetys. On kuitenkin hyvä tiedostaa, että jonkun menetys voi olla myös mahdollisuus. Tämä tarjoaa mahdollisen pisteen, mistä yhteys voi alkaa rakentua toiseen henkilöön. (Kohlrieser 2014, 139.)

Ennen aikaan haastavat tilanteet ratkaistiin usein nyrkein tai sotimalla, mutta onneksi nykyään löytyy paljon työkaluja siihen, että vuorovaikutuksessa voimme pyrkiä niin sanottuihin win-win-ratkaisuihin. Kyse on yhteistoiminnasta. Lähtökohdat, jotka voivat ajaa ihmiset tilanteeseen, missä näitä työkaluja tarvitaan, voivat olla esimerkiksi arvojen erilaisuus, erilaiset päämäärät, erimielisyys tulkinnassa, epävarmuus, erilaiset viestintätyylit ja huono tai puuttuva kommunikaatio. (Kohlrieser 2014, 146.)

Täydellisessä maailmassa kaikkien kanssa olisi helppo olla vuorovaikutuksessa ja luoda yhteys kuin rasvattu. Ihmiset olisivat aina samaa mieltä kaikesta, ja meillä ei olisi minkäänlaisia konflikteja. Tosin tällainen maailma on kyllä olemassa ja sen nimi on Utopia. Asiat eivät ole yksinkertaisia. On hyvä muistaa, että elämä on jatkuvaa pettymystä, jos lähtökohdiana on muuttaa toisten käytöstä. Kyse on sopeutumisesta. (Erikson 2019, 150.)

3.4 Vuorovaikutus poliisin työssä

Vuorovaikutustaitoja tarvitaan alalla kuin alalla. On kuitenkin ammatteja, joissa hyvistä vuorovaikutustaidoista on erityistä hyötyä. Usein tällaisille aloille hakeutuvat ihmiset, joita asia kiinnostaa. Kyse on paljolti halusta auttaa sekä asenteesta kunnioittaa muita yksilöitä sekä itseään. Yleisesti on olemassa harhaluulo, että vasta työ kehittää tekijäänsä vuorovaikutustaitoja, vaikka tutkimusten nojalla voidaan sanoa, että näiden taitojen opiskelusta jo ennen ammattiin astumista on suuri merkitys. Sama pätee tietenkin myös myöhemmin työelämässä. (Talvio & Klemola 2017, 9.)

Poliisin työssä korostuvat useat eri ominaisuudet, ja mukana pitkässä listassa ovat ihmissuhdetaidot, neuvottelutaidot etenkin ristiriitatilanteissa sekä omana erillisenä ominaisuutena taito kuunnella (Karstinen 1998, 18). Yleisellä tasolla poliisin tarvitsema ammatillinen osaaminen voidaan jakaa kolmen tärkeän otsikon alle: tieto, taito ja etiikka. Nämä kaikki osa-

alueet painottuvat eri tehtävien mukaan, mutta kaikissa poliisin tehtävissä käytetään näitä kaikkia kolmea ominaisuutta. (Karstinen 1998, 17).

Vuonna 1975 Yhdysvalloissa tehdyn tutkimuksen mukaan poliisihenkilö käyttää 72% työajastaan erilaiseen viestintään. Ajasta 36% kuului kuuntelemiseen ja 30% puhumiseen. Puolet koko viestinnästä oli puheviestintää ja ihmisten kanssa yhdessäoloa. Viestinnästä 60% tapahtui muun, kuin oman organisaation jäsenen kanssa. (Karstinen 1998, 19.)

Poliisitoiminta nojaa vahvasti lakiin, mutta kyse on myös paljolti siitä, että kunnioitetaan yksilöiden oikeuksia. Toiminnassa tulee noudattaa arvoja ja hyviä toimintatapoja. Poliisin on kunnioitettava perus- ja ihmisoikeuksia. (Poliisi 2020.)

Taitava vuorovaikutustaitojen ammattilainen voi halutessaan vaikuttaa toiseen ihmiseen vahvasti. Tästä yhtenä esimerkkinä taitava kehuminen ja siten toisen yksilön ohjaaminen haluttuun suuntaan. Tämän tyyllisiä taitoja on kuitenkin ehdottoman tärkeä käyttää eettisesti oikein vaikuttamalla ja ohjaamalla ihmisiä hyvään, ei pahaan. (Goldstein 2017, 87.)

Poliisin työ on poikkeavaa verrattuna moneen muuhun ammattikuntaan. Poliisin ammattiin kuuluu erilaisia toimintatilanteita, joissa yleinen etu voi vaatia voimakkaitakin yksilöön kohdistuvia toimenpiteitä. (Ellonen 1997, 24.)

Arkikielessä sana *poliisi* tarkoittaa koko poliisiorganisaatiota sekä samalla myös yksittäistä poliisia (Karstinen 1998, 14). On tyypillistä, että kun ihminen tulee uuteen tilanteeseen, tuo hän mukanaan siihen vanhat kokemuksensa asiaan liittyen. Tämä siitäkkin huolimatta, että tilanne on kokonaan uusi. Tämä sama seikka pätee myös poliisin työssä ja vuorovaikutustilanteissa. Keskustelutilanne poliisin kanssa voi nostaa pintaan vanhoja muistoja edellisistä kohtaamisista. (Talvio & Klemola 2017, 8.)

Poliisi kohtaa työssään tilanteita, missä kohteena oleva henkilö on saattanut jo etukäteen päättää, että hänen käytöksensä poliisia kohtaan tulee olemaan haastava, jopa vahingoittava. Tällaisia tilanteita poliisi kohtaa maassamme päivittäin. (Vesterbacka 2018, 64.)

Toki kyse voi olla myös paljosta muusta kuin vanhoista muistoista. Niiden lisäksi poliisi kohtaa monen muun ammattiryhmän tavoin nykyään entistä enemmän esimerkiksi aggres-

siivista käyttäytymistä, mikä voi johtua monesta eri syystä. Tähän vaikuttavat henkilökohtaiset ominaisuudet ja elämäntilanteet. Taustalla voi olla niin sanottu kasauma asioita, mikä on haastavaa. Yhdessä nämä muodostavat ylitsepääsemättömän tilanteen yksilölle. Tällaisia tekijöitä voivat olla taloudelliset vaikeudet, ihmissuhdeongelmat, syrjäytyminen, työttömyys tai mielenterveyshäiriöt. (Rantaeskola 2015, 8.)

Poliisin vuorovaikutustilanteissa on omia normaaleista tilanteista poikkeavia ehtoja ja esimerkiksi rikostutkinnassa kuulustelijan on pystyttävä mukautumaan mitä erilaisimpiin tilanteisiin. Joskus on kyettävä olemaan terapeutina tai kyettävä antamaan lohdutusta ja henkistä tukea. Toisinaan vaaditaan terävää päättelyä, kun taas toisessa hetkessä on kyettävä ottamaan vastaan ripittäytyminen. Tyypillistä on myös taito osoittaa inhimillisyyttä henkilölle, joka on syyllistynyt johonkin epäinhimilliseen tekoon. Edessä on monenlaisia vuorovaikutustilanteita, mitkä voivat aiheuttaa lukuisia eri tunteita johtuen esimerkiksi käsittämättömästä epäoikeudenmukaisuudesta. Sen takia poliisin vuorovaikutustilanteet perustuvat ammattitaidolle ja osaamiselle. (Ellonen 1996, 5.)

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

4.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Tässä työssä on käytetty kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Kyseisessä menetelmässä tutkimusmateriaalin voi kerätä monella eri tapaa, kuten päiväkirjoista, dokumenteista, arkistomateriaaleista tai mainoksista. Kaikki se materiaali, mitä ihminen tuottaa, kertoo jotakin niistä laaduista, mitä ihminen on elämänsä aikana kokenut. Haastattelu on yksi laadullisen tutkimusmenetelmän muodoista. (Vilkkä 2015, 122.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on, että siinä kuvataan todellista elämää. Siinä pyritään tutkimaan valittua kohdetta niin kokonaisvaltaisesti, kuin mahdollista. Kvalitatiiviseen tutkimukseen kietoutuu vahvasti tutkijan arvolähtökohdat, jotka määrittävät sen, miten tutkija ymmärtää ilmiötä. Siinä on mahdollista saada tuloksia, mitkä ovat ehdollisia aikaan, paikkaan ja henkilöihin rajoittuen. Voidaankin sanoa, että tässä tutkimusmuodossa ei niinkään todenneta olevia väittämiä vaan pyritään enemmänkin löytämään tai paljastamaan tosiasioita. (Hirsjärvi 2013,161.)

4.2 Teemahaastattelu

Tätä työtä varten tutkimusvälineen on käytetty teemahaastattelua, minkä tarkoituksena on selvittää sitä, että mitä haastateltavat miettivät tutkittavan asian suhteen. Haastatteluissa on tietyllä tapaa kyse keskustelusta, mikä käydään haastattelijan aloitteesta hänen johdatellessa keskustelua eteenpäin. (Eskola & Suoranta 2008, 85.)

Sama sana saattaa tarkoittaa eri asiaa eri yksilölle, mikä voi aiheuttaa riskin tulkinnasta. Teemahaastattelussa hyvänä puolena onkin se, että siinä on mahdollisuus tarkistaa haastateltavalta, kuinka hän ymmärtää tietyn sanan tai kysymyksen. Lähtökohtaisesti kysymysten muotoilussa auttaa se, että haastattelijalla on tuntemusta kohderyhmästä eli haastateltavista. (Vilkkä 2015, 127.)

Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa on kyse siitä, että kysymykset haastateltaville on määritelty etukäteen, mutta haastattelija voi muokata niitä haastattelun aikana. Ominaista on se, että kaikkia haastattelun näkökohtia ei ole lyöty lukkoon ennakoon. Samoin myös se, että haastateltavalle ei anneta valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan vastaukset annetaan omin sanoin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47.)

4.3 Haastateltavien valinta

Tutkimuksen mukaan haastateltavia valittaessa tulee tietää, mitä ollaan tutkimassa. Haastateltavat voidaan valita joko teeman, asiantuntemuksen tai kokemuksen perusteella. Tärkeää on, että haastateltavalla on omakohtaista kokemusta asiasta, mikäli ei haluta tutkia käsityksiä. (Vilkka 2015, 135.)

Laadullista tutkimusta tehtäessä tärkeää on määrittää, että mitä merkitystä ollaan tutkimassa. Kokemuksiin vai käsityksiin perustuvaa merkitystä. Näiden kahden välinen suhde on ongelmallinen, koska niiden välillä ei ole välttämättä yhteyttä. (Vilkka 2015, 118.)

Tässä opinnäytetyössä lähtökohtaisesti kyse on siis siitä, että haastateltavia valittaessa tiedetään etukäteen, että haastateltava on kokenut tietyn tilanteen. Myöhemmässä vaiheessa on tehty haastattelu, jota ennen on analysoitu tilanteet, joihin haastateltavien subjektiiviset kokemukset liittyvät. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47.)

4.4 Tutkimuskysymykset

On sanottu, että hyvä kysymys on jo puoli vastausta. Usein koetaankin, että kysymyksen eli ongelman kirkastaminen on usein haastavampaa, kuin sen ratkaiseminen. Usein myös koetaan, että tutkimuksen ongelma tulisi asettaa tarkasti jo etukäteen, ennen kuin tutkimusmateriaalia aletaan keräämään. (Hirsjärvi 2008, 125.)

Asiassa on kuitenkin ristiriita, sillä kvalitatiivisessa tutkimuksessa käy usein niin, että ongelman tarkka muoto saattaa muuttua matkan varrella. Sen vuoksi hyvä onkin kyseenalaistaa koko ongelma sanan käyttäminen kvalitatiivisessa tutkimuksessa ja miettiä tilalle esimerkiksi tutkimustehtävästä puhumista. Tämä ei toki tarkoita sitä, etteikö tutkittavaa kysymystä olisi hyvä spesifioida, jottei tutkimus jää lopulta luokittelun tasolle. Jonkinasteinen kysymyksen asettelu täytyy olla. (Hirsjärvi 2008, 126.)

5 TULOKSET

Tässä luvussa käsittelen tekemieni teemahaastatteluiden vastauksia liittyen vuorovaikutustaitoihin ja yhteyden muodostamiseen haastavissa tilanteissa. Oma pohdintani sisältöön liittyen on luvassa vasta myöhemmissä luvuissa eli kaikki tämän luvun alaluvuissa oleva materiaali on tuotettu haastateltavien sanoman pohjalta. Olen jakanut tulosten läpikäymisen viiteen alalukuun.

Ensimmäisen alaluvun tarkoitus on hiukan pohjustaa melko yleisellä tasolla yhteyden muodostamiseen vaikuttavia seikkoja vuorovaikutustilanteissa poliisin työssä. Käyn luvussa myös tiettyjä ominaisuuksia ja vahvuuksia läpi, joilla koetaan olevan myönteinen vaikutus poliisin työssä. Samalla esiin nousee myös yksilöissä ilmeneviä esteitä suhteessa hyvään vuorovaikutukseen. Tämä luku toimii ikään kuin sisäänheittäjänä tai alkulämmittelynä seuraavia alalukuja ajatellen. Olen nostanut tähän lukuun mukaan muutamia haastatteluissa esiin nousseita yleisesti myös jo hyvin tunnettuja asioita teemaan liittyen.

Seuraavissa kolmessa alaluvussa nostan esiin ja vertailen haastateltavien kokemuksiin pohjautuvia näkökulmia tutkimuksen aiheeseen liittyen. Näiden lukujen tarkoitus on nostaa rehellisesti esiin haastateltavien näkemyksiä asioista ja saada ne osin myös keskustelemaan keskenään. Toivon, että etenkin nämä kolme lukua saisivat lukijan miettimään omaa toimintaa erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ja osaamista yhteyden muodostamisen suhteen.

Viidennessä eli viimeisessä alaluvussa tulen tietyllä tapaa kuitenkin kääntämään kaiken osittain pääläelleen. Edellisten lukujen kirjoittamattomat säännöt on lopulta tehty rikottaviksi. Kunkin yksilön vuorovaikutustaitojen perustuksien suhteen kyse on flow-tilasta, mitä ei voi saavuttaa muita apinoimalla. Ruostetta ei rahalla saa eli viisaus syntyy omien kokemusten kautta.

5.1 Aluksi

Haastatteluissa sivuttiin yleisesti ottaen koko poliisin työtä, ja kautta linjan esiin nousi ajatus siitä, että poliisin työ on kaikkiaan laaja käsite. Se pitää sisällään lukuisia eri uramahdollisuuksia, ja samalla organisaatiossa kaivataan tekijöiksi erilaisia ihmisiä. Oikeat ihmiset oikeissa paikoissa hyödyttävät niin itse tekijää, asiakkaita kuin organisaatiota ja samalla koko yhteiskuntaa. Asialla on myös vaikutus poliisin brändin rakentamiseen.

Mä aattelen, että yks poliisi on vastuussa aina koko poliisikunnan maineesta. Välillä on tullut vastaan tilanteita, että jollakin on huonoja kokemuksia poliisista, ja sitten olen tehnyt töitä sen eteen, että tää sais kokemuksen poliisista hyvänä tyyppinä. (H4)

Samat asiakkaat kohdataan työssä moneen kertaan, ja haastatteluissa useaan otteeseen nousi esiin ajatus siitä, että sen minkä taakseen jättää, sen edestä löytää.

-- senkin takia kannattaa ihmisiä kohdella hyvin, kun ikinä ei tiedä koska sama ihminen tulee uudelleen vastaan. Mulla ei ole varaa olla kenellekään vittumainen. (H4)

Sosiaalisiin vuorovaikutustilanteisiin liittyen yleinen ajatus oli se, että kaikilla poliiseilla ei ole lähtökohtaisesti samanlaisia pohjaitoja, ja osa ei koskaan ehkä tule asiassa erityisen taitavaksi. Eräs haastateltava pohti asiaan liittyen ihmisten taustoja geneeistä kotikasvatukseen ja nosti samalla esille seikan, mitä tämä asia voi käytännössä kentällä tarkoittaa.

Onhan meillä poliiseja, että kun lähetät jonkun partion johonkin, niin lähetät aina myös tukipartion, koska siellä tulee riitaa kumminkin. Sit siel on kaveriteita, jotka ei ole koko uransa aikana paininu. -- ne on tämmösiä reinikaisia, ettei niitten kanssa lähdetä ollenkaan sille linjalle. (H1)

Kukaan ei pysty olemaan mestari kaikessa, mutta parhaimmillaan oikeat osaajat löytävät oikeisiin paikkoihin. Välillä paikan etsiminen ottaa aikansa ja asiassa tarvitaan itsesuggestiota.

Kaikki ihmiset ei sovellu kuulustelijaksi, kaikki ihmiset ei sovellu rauhoittelijaksi, kaikki ihmiset ei sovellu neuvottelijaksi. -- Mun täytyy itse tajuta se, että tää ei oo mun juttu. Kaikki ihmiset ei tee sitä. -- jos se ei vaan luonnistu se ei vaan luonnistu. (H2)

--pitää tuntea itse heikot kohtansa. (H4)

Jos et sä osaa ihmisille sanoa päivää aamulla ilman, että sää käyt kolmen viikon johtamiskurssin, missä sulle sanotaan, että pitää sanoa päivää -- jos et sä

vaan tuu ihmisten kanssa toimeen, ni sä et tuu ja niitäkin me tarvitaan kuitenkin poliiseinkin. Me tarvitaan muurinmurtajiakin, että on hyvä et meillä on monenlaisia poliiseja monenlaisiin tehtäviin. (H1)

Esiin nousi ajatus siitä, että aika, kokemus ja ikä ovat tehneet tehtävänsä oman osaamisen, mutta myös asenteen suhteen vuorovaikutustilanteissa. Tämä sama ajatus toistui kaikkien haastateltavien kohdalla.

Kyl siinä meni useita vuosia ennen kuin aloin olla henkisesti sillä tavalla kypsä, että voidaan puhua todella ammattilaisuudesta. (H2)

-- ettei anna mennä toisen ihon alle, se on tullut ajan kanssa. Tiedostaa, että asiakkaat on välillä aika mulkkuja ja jos antaa takaisin, niin silloin on mennyt henkilökohtaiselle tasolle. (H4)

Kyse omassa kehityksessä suhteessa vuorovaikutustaitoihin on myös omasta egosta ja sen voimasta. Eräs haastateltava kuvasi tilannetta, missä asiakas oli kiihtynyt, kun apua tarvittessaan hätäkeskuksesta ei ollut vastattu soittoon. Vaikka tunteen syy ei ollut sattumalta paikalle tulleen poliisin, niin oman egon sivuun laittaminen tilanteessa oli hänen mukaansa ainut oikea ratkaisu.

Se hinta on siinä, että sä oot vetänyt iltavuoron alusta asti kiireellistä keikkaa, et ole ehtinyt syömään ja edeltävä juoppo oksensi päälle ja mitä ikinä, niin silti sä olet pahoillaan. Ainut ongelma voi olla se sun blokki, ja sen blokin nimi on ego tai ammatillisuus. (H2)

Mietitään, et mikä on sun ammatillinen rooli. -- sä meet nuoremman konstaapelin kanssa keikalle ja siel on vastentahtoinen asiakas, joka sanoo, et "mikä sun nimes on". Nuorempi konstaapeli sanoo, et "no mun ei tarvi sitä sulle kertoa". "Tarviipas", "eipäs tarvii", "tarviipas", "eipäs tarvii". (H2)

Oman egon tiedostaminen ja sen syrjäyn laittamisen taidon ohella myös omien rajojen määrittäminen koettiin erityisen merkitykselliseksi piirteeksi osana poliisin työn vuorovaikutustilanteita. Voidaan puhua tietynlaisesta jämähyydestä. Vaikka työssä annetaankin asiakkai-

den purkaa omaa pahaa oloaan, niin se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikki sallitaan. Tilanteen tulee olla poliisille ammatillisesti kypsä ja samalla kohdehenkilölle turvallinen tilanne.

Eräs haastateltava koki myös ongelmaksi organisaatiossa tilanteet, missä poliisi ikään kuin sekoittuu vuorovaikutustilanteessa asiakkaaseen ja hakee energiaa häneltä. Kyse on tällöin poliisin omasta rajattomuudesta ja läheisriippuvuudesta.

Se ei oo tervettä! Se ei oo tervettä! Se ei oo tervettä! (H1)

Ammattilaisella kuuluu olla rahkeet sanoa, että milloin keskustelu jatkuu ja milloin ei. Omien rajojen tiedostaminen, mutta myös niiden elämisen salliminen tilanteen mukaan.

Jos ihminen tulee fyysisesti poliisin kimppuun, niin se ei oo taukoliikuntaa ja siitä on aina tehtävä ilmoitus. Paitsi me oltiin kerran viemässä suruviestiä tämmösessä tilanteessa, mis me oltiin ensimmäinen partio paikalla kuolemaan johtaneessa liikenneonnettomuudessa, missä kukaan ei ollu vielä soittanut poliisia. -- 15-vuotias poika lainasi kaverin kevaria -- se poika kuoli kirjaimellisesti siinä, kun me oltiin paikalla. (H2)

Tapauksen seurauksena partio vei suruviestin pojan äidille, joka haastateltavan mukaan ”fyysisesti tuli kimppuun”. Aina, paitsi tälläkään kertaa, tilanteesta ei tehty ilmoitusta ja äidin annettiin rajoista huolimatta purkaa tunnekuohu poliiseille.

En mä usko, et mä pystyn sanomaan mitään semmosta ehdotonta linjaa. (H2)

Kyse on tilanteen lukemisesta uudestaan ja uudestaan joka ikinen kerta. Sama haastateltava vertasi vuorovaikutustilannetta siihen, miten tatamalla tai kehässä toimitaan. Kun ensimmäisen kerran kohtaat jonkun kehässä, on tärkeää katsoa, miten toinen liikkuu.

-- jos se liikkuu kuin nekkaja niin sä yrität viedä sen mattoon. Jos se liikkuu niin ku painija, niin sä yrität lyödä ja potkia sitä. (H2)

Hänen mukaansa sama toimii vuorovaikutustilanteissa. Siinä aloitetaan jollakin tekniikalla ja katsotaan, miten se toimii. Jos kehonkieli tai verbaalinen viestintä ilmoittaa, että homma

ei toimi, niin itsellä täytyy olla kapasiteettia liikkua ja ottaa uusi kulma. Uskaltaa myöntää, että homma ei toimi ja kokeilla muuta.

Esiin nousi myös verbaalisten ja voimankäyttöisten taitojen haastavuus suhteessa toisiinsa. Haastateltava sanoi, että perus poliisityössä voiman käytön tilanteet eivät vaadi niin paljon tekijältä verrattuna verbaaliseen vuorovaikutukseen. Hänen mukaansa harva keikka on ylipäätään sellainen, että voimankäyttö on automaattisesti ainoa vaihtoehto toimia.

-- voimankäyttö on marginaalinen määrä poliisin työtä, mutta joka ikinen keikka on vuorovaikutustilanne. (H2)

Mä oon usein kysynyt koulutuksissa yleisössä istuvilta poliiseilta, että kuinka moni on ampunut viimeisen viiden vuoden aikana kentällä. Yhtään kättä ei nouse. Sen jälkeen mä olen kysynyt, että kuinka moni on viimeisen viikon aikana käyttänyt työssä vuorovaikutustaitoja ja kaikki kädet nousee ylös. (H1)

Edeltävän haastateltavan mukaan huonoilla vuorovaikutustaidoilla voidaan haastavaa tilannetta viedä väärään suuntaan. Yhtenä erityisenä esimerkkinä hän nosti esiin rauhoittelun jo fyysiseksi menneessä painitilanteessa. On ollut tilanteita, missä painin lomassa konstaapeli on huutanut asiakkaalle ”naama punaisena”, että ”rauhoitu!”.

-- en oo koskaan ollu semmosessa tilanteessa, mis mä huudan jollekki, et rauhoitu ja se sanoo, et ”no ku nyt sanoit, niin vitsi et pääsi unohtumaan. Aivan loistava juttu ja kiitos, et huusit”. -- kun koiraa käytetään välillä voimankäytön välineenä, niin ei oo kohdehenkilö kyllä koskaan sanonu, että ”vitsi ku tuli rauhallinen olo, ku 700 kiloo puruvoimaa tuol reidessä kiinni”. (H2)

Kaikissa haastatteluissa esiin nousi ajatus siitä, että kiihtynyt ihminen rauhoittuu vasta silloin, kun hän tulee kuulluksi. Eräs haastateltava nosti esiin eräänlaisen katharsiksen tunteen. Hänen mukaansa esimerkiksi tehdyn rikoksen selvittäminen kuulustelutilanteessa on merkityksellinen asia myös tekijälle itselleen. Sen jälkeen tekijän on helpompi elää itsensä kanssa.

-- me ihmiset ei olla luontaisesti väkivaltaisia. Ja me ei haluta tappaa. Eikä vahingoittaa toista. Ja niin me vaan tehdään siitä huolimatta. Ja jos sä tapat

*jonkun, niin se on itse sille tekijälle sitten sen teon jälkeen valtaosalle shokki.
(H3)*

Hänen mukaansa ulos puhuttu asia puhdistaa ihmisen psyykettä. Totuus parantaa, kun asian saa myönnettyä itselle. Tila asian ulos puhumiselle vaatii kuitenkin oikeanlaiset puitteet ja ennen kaikkea usein laadukasta vuorovaikutustyötä. Tosin sen seikan hyväksyminen on tärkeää, että ihmisen ei edes kuulu kertoa ihan kaikkea itsestään. Tämä seikka on hyvä muistaa etenkin vuorovaikutustilanteissa kuulusteluiden aikana.

-- eihän kukaan kerro elämästään kaikkea. Sekinhän on totta. Et sinäkään kerro. -- se pitää vaan hyväksyä sekin. (H3)

Kaikkea ei voi etenkään haastavissa vuorovaikutustilanteissa saada eikä kuulukaan, mutta hyvillä verbaalisilla taidoilla on merkittävä asema poliisin työssä. Seuraavissa alaluvuissa paneudutaan tarkemmin yksittäisiin haastatteluissa esiin nousseisiin keinoihin, joilla on merkitystä yhteyden muodostamiseen vuorovaikutustilanteissa ja ennen kaikkea haastavissa olosuhteissa. Tähän loppuun vielä pari jo paljon yleisesti tunnettua keinoa, joilla on suuri merkitys jokapäiväisessä poliisin työssä. Jälkimmäinen liittyen tilanteisiin, joissa vuorovaikutustilanne on mahdollista ennakoida ajan kanssa.

Kymmenen ekaa sekuntia, sanaa, ilmettä ja elettä, et millä tavalla sä tuut siihen paikalle. -- minkälaisen vaikutelman sä annat itsestäs. -- ensihoitajat ja pelastajathan ei koskaan juokse potilaan luokse, se on väärä viesti. (H2)

-- pohjatyö pitää tehdä, että pitää katsoa ihmisen taustat. -- mutta sen jälkeen sun pitää vaan yksikertaisesti kohdata se. -- ja varmasti tulee jotain väärinkäsityksiä. -- Mutta sehän on se ihmiselämän suola, että kun kohtaamme toisemme niin opimme toisistamme ja tajuamme, että minä luulin sinusta tällaista, mutta sinä oletkin tuollainen. (H3)

5.2 Ihmisenä ihmiselle

Tässä alaluvussa nostan esiin haastatteluissa käsiteltyjä pehmeitä arvoja, kuten luottamus ja empatia osana yhteyden muodostamista. Näiden merkitys nousi vahvasti esiin käydyissä keskusteluissa. Kyse on osin siitä, että ensi alkuun täytyy asiakkaan kanssa löytää yhteinen

aihe, mistä yhteyden muodostaminen voidaan aloittaa. Kyse on tietyllä tapaa ”saman mielisyydestä” ja hyvistä lähtökohdista.

Hei sulla on kengännauha auki, varo ettet sä vaan kompastu. (H1)

5.2.1 Luottamuksen rakentaminen

Haastatteluissa esiin nousi ajatus siitä, että osana vuorovaikutustaitoja yhteyden muodostaminen haastavissa tilanteissa aloitetaan usein siellä alueella, missä ei vielä käsitellä varsinaista vaikeaa asiaa. Heti kättelyssä ei hyökätä sinne haastavimmalle alueelle. Yhteyden muodostaminen saatetaan aloittaa esimerkiksi kuulustelutilanteissa hyvin arkipäiväisten ja jokaista ihmistä koskettavien tarpeiden selvittämisestä.

Erytisesti kuulusteluihin erikoistuneet kaksi haastateltavaa kertoivat, että ennen varsinaisen kuulemisen alkua heillä on tapana mennä asiakkaan luo putkaan. Sinne ei hyökätä sisään, vaan kunnioitetaan toisen tilaa koputtamalla oveen. Sen jälkeen selvitetään, että miten asiakas voi ja onko asioita, missä voi olla avuksi.

-- siis ihan konkreettisesti, ku se ei puhu sulle. Kysyä, että mikä sulla on ongelma? Voinko mä auttaa jotenkin? Ooks sä saanu tupakkaa? Ooks sä saanu ruokaa? Ooks sä saanu yhteyden johonkin tai onko menoja mitä sun pitäis selvittää. (H1)

Hänelle syntyi lapsi niin vein hänelle vaippoja tai hänen rouvalle kotiin. (H3)

Jälkimmäisessä tapauksessa kyse oli tilanteesta, missä poliisilla ja asiakkaalla oli takanaan jo 15 vuoden suhde kuulusteluiden merkeissä. ”Kaveri” oli tullut ensimmäisen kerran kuuluttavaksi teini-iässä. Kyse on osittain myös pitkäjänteisestä työstä, koska samat asiakkaat tulevat paljolti poliisiin työssä vastaan kerta toisensa jälkeen.

-- istuu tälläkin hetkellä. -- Aina hän on sitten puhunut asiansa. -- Ja kerran hän pyysi minulta anteeksi, kun hän ei kertonut heti kaikkia syntejään, mitä hänellä ei ollu velvollisuus minulle edes kertoakaan epäiltynä. Siinä mä ajattelin, että nyt on ihmissuhde kohdillaan. (H3)

Se, että asiakkaan tarpeita kuunnellaan ja häntä ollaan valmiita auttamaan ihan vaikka siitä lähtien, että tuodaan kahvimaitoa sitä kaipaavalle, rakentaa vuorovaikutustilannetta. Erään haastateltavan mukaan kyseessä on osin myös luontaisesta palkitsemisjärjestelmästä. Tämän takia poliiseille maksetaankin niin sanottua pullarahaa, mikä on tarkoituksena käyttää asiakkaan perustarpeiden huomioimiseen, on se sitten kahvit, limut tai ykkösolut.

Siitähän on ihan tieteellistä tutkimusta, että ihminen palkitsee aina moninkertaisesti. Mä tarjoon sulle sen kahvin, kai sä nyt tän murhan tunnustat. (H1)

Samalla on mahdollista rakentaa myös mielikuvaa siitä, että tilanteessa oleva poliisi ei ole niin kuin muut. Haastateltava, jonka kanssa tämä seikka nousi esiin, kuvasi linjausta tilaksi, jossa paikalla olevan poliisin ja asiakkaan välillä olevaa luottamuksen sidettä tulisi vahvistaa. Luoda mielikuvaa siitä, että juuri kyseinen poliisi on auttamassa ja kuuntelemassa erityisellä tavalla.

-- kärjistetysti, et siel on ne miehet mustissa ja sit mä oon tääl kuuntelemas sua ja mä en oo niin ku ne muut. (H2)

Kaikkeen tässä alaluvussa edellä mainittuun liittyen kyse on luottamussuhteen rakentamisesta ja siitä, että ihminen puhuu mieluummin yksilölle, jota kohtaan kokee tätä tunnetta. Tässä yhteydessä eteen nousee seikka sen tilan tarjoamisesta asiakkaalle, missä on mahdollista tulla kuulluksi ja nähdyksi. Tämän sama asia nousi selkeästi esiin kolmessa haastattelussa.

-- jokaisella ihmisellä on tarve tulla kuulluksi ja ymmärretyksi, ja tää on ollu se mun toiminnan peruseriaate ihan kaikessa kohtaamisessa. (H4)

Herkältä puolelta kuulluksi tuleminen ei kuulu rosvojuttuihin. Ja jokaiselle ihmisellä on se oma tarinansa. -- tää on sitä kuuntelemista ja juttelemista. Se vaatii aikaa. (H3)

Jälkimmäinen haastateltava otti esiin tarinan iranilaisesta kuulusteltavasta, jolta oli ostettu tuhopoltto. Henkilö oli aluksi kiistänyt kaiken, eli yhteyden muodostaminen oli ollut haastavaa, minkä jälkeen kuulustelija oli alkanut juttelemaan epäillyn kanssa tämän elämästä. Ilmeni, että henkilöllä oli varsin värikäs tausta, mikä piti sisällään kokemuksia Filippiineillä

asumisesta, vallankumouksesta ja pakolaisuudesta avioeroon. Yhteinen tekijä henkilön omissa isoissa käännteissä oli se, että ne olivat tapahtuneet yhtä aikaa maailman mullistusten kanssa. Kirjan kirjoittamisen arvoinen tarina kaikkiaan.

Ainakin hän väitti näin, ettei kukaan oo koskaan kuullu häntä tällä tavalla näin, antanut tollaista ideaa (kirjan kirjoittaminen) ja lopuksi sitten tunnusti. (H3)

Kyse on siitä roolista, minkä poliisi valitsee ottaa työssään käyttöönsä kussakin tilanteessa. Ja toisaalta taas juuri jonkun roolin riisumisesta.

-- mä en ammatillisesti menetä siin mitään, jos mä olen ihmisenä ihmiselle. Koska mä koko ajan muistan mun roolin poliisina. En mä voi menettää siin mitään. Mä ikään kuin riisun sen ammatillisuuden maskin. (H2)

Oletko sä kiukutteleva lapsi? Oletko sä toruva vanhempi vai oot sä kypsä turvallinen aikuinen? Ja jos kumpikaan osapuoli ei oo siel kypsän turvallisen aikuisen joukossa, ni et sä saa sitä tilannetta rauhoittumaan. (H2)

Saman haastateltavan kanssa esille nousi ajatus siitä, että katsooko poliisi asiakasta ikään kuin ylhäältä alas epäammattimaisesti käskyjä ladellen. Vai ottaako poliisi roolin, jossa annetaan tilaa tunteille, mutta kuitenkin niin, että hänellä on visio suunnasta. Sama haastateltava nosti esiin myös sen, että hän ei usko rauhoittelussa auktoriteetteihin. Kyse on siitä, että auktoriteetti voi saada ihmisen näyttämään rauhalliselta ja yhteistyökykyiseltä, mutta se on eri asia kuin aito halu yhteistyöhön vuorovaikutustilanteessa.

Ni kyllähän se monta kertaa saa auktoriteetillaan semmosen vastentahtoisien ihmisen näyttämään mukavalta tai rauhalliselta, mutku meiän tavoitteena on se, et se on ihan aidosti rauhallinen. (H2)

Tästä esimerkkinä haastateltava kertoi työn kautta vastaan tulleen tarinan terveydenhuollon puolelta. Eräs lääkäri oli kertonut käyttävänsä auktoriteetin voimaa esimerkiksi tilanteissa, missä tuttu sekakäyttäjä käy säännöllisesti päivystyksessä ja tämä on saatava rauhoittumaan sekä pystyttävä muodostamaan yhteys henkilöön. Lääkäri kertoi, että auktoriteetin voimaan nojaten hän on onnistunut tehtävässä. Tästä haastateltavani oli ollut eri mieltä.

Voisko se olla niin, et ku sä tuut sinne huoneeseen ja sanot et suu kiinni, istu pritsille ja rauhoitu, niin ne näkee sen Diapam-tekstin sun otsassa. Ne tietää, et tää on se jamppa, jonka kanssa mun pitää näytellä rauhallista -- kun sä poistut huoneesta, sinne jää hoitaja tai lääkintävahtimestari tai poliisi, niin sama pelleily jatkuu. (H2)

Eräs haastateltava nosti esille myös ajatuksen siitä, että poliisin olisi tärkeä hahmottaa haastavissa vuorovaikutustilanteissa ymmärtämisen ja hyväksymisen raja. Kyseessä on kaksi eri asiaa.

-- ymmärtää kannattaa aina, hyväksyä ei tarte. (H4)

Toinen haastateltava kuvasi tietyllä tapaa samaa asiaa puhumalla ihmisarvosta. Hänen mukaansa ihmisestä riippumatta tärkeää on, että itseltä löytyy haastavissakin tilanteissa tahtotila kuunnella toista. Tämä siitäkin huolimatta, että mitä ihminen on tehnyt.

-- ne puhuu mulle sen takia, että mä haluan kuunnella niitä tietty. (H1)

5.2.2 Hyvä poliisi ei valehtele ja petosmies ei petä

Osana yhteyden muodostamista toiseen henkilöön rehellisyys nousi vahvasti esille haastateltavien ajatuksissa. Se nähtiin keskeisenä asiana osana yhteyden muodostamista.

Mä oon varmaan tuhansia kertoja sanonut kuultaville, et mä en valehtele koskaan. Ja mä en valehtele. Mä uskon siihen, mitä mä sanon. (H1)

Valehdella ei saa. (H3)

Jälkimmäisen haastateltava kertoi tilanteesta, missä eräs konstaapeli oli joulupäivänä mennyt ”aikamoisen kiistäjän koppiin” ja pyytänyt, että asiakas antaisi joululahjaksi tunnustuksen. Konstaapeli oli luvannut, että päästää sen ansioista asiakkaan kotiin, jolloin molemmat pääsisivät joulun viettoon.

Se vaan, että ”ooksää tosissas”. – ”no joo hän myöntää”. (H3)

Sopimus piti ja molemmat pääsivät tahoilleen viettämään pyhiä. Toisella kertaa taas tarinan kertonut haastateltava oli itse kokeillut eräälle kuulusteltavalle vähän saman tyylistä efektiä. Haastateltava oli ollut tietoinen rykelmästä liikkeisiin tehtyjä murtoja. Nyt kiinni otettuna oli henkilö muuhun tapaukseen liittyen, mihin ei ollut näyttöä, mutta poliisilla oli vahva epäily henkilön syyllisyydestä aikaisemmin mainittuun murtosarjaan. Haastateltava oli jälleen joulun kunniaksi tarjonnut ehdotusta, jonka mukaan hän oli kertonut tietävänsä varmaksi 14 juttua, joista asiakas saisi pyhien kunniaksi valita viisi.

En tienny yhtään niistä jutuista varmaksi. Sit se tosiaan kerto. Mä olin rinta rottingilla, että nyt tuli vähän juksutettua sitä. (H3)

Pian tämän tapauksen perään haastateltava kokeili samaa kikkaa toisen asiakkaan kanssa, mutta huonommalla menestyksellä. Kyseinen ”yberrosvo” oli tajunnut juonen kulun.

-- sano, että ”sulla ei ole kuule yhtään mitään”. -- hän osasi lukee ihmisiä. No sit mä sanoin, että ”ei mulla oookkaan, mutta anna mulle pari”. No sit se anto. -- mä olin rehellinen, niin sit hänkin oli mulle. Vähän niin ku anto ikään ku vaihtorahat. (H3)

Ainakin osittain rehellisyys koettiin piirteeksi, mikä tulee luonnostaan ihmiseltä. Yksi haastateltava koki olevansa ihmisenä lähtökohtaisesti suora. Samalla hän koki tärkeäksi ominaisuudekseen sen, että pystyy olemaan rehellinen myös itselleen ja sitä kautta asiakkaille.

-- mä oon saattanu sanoo ihan suoraan, et sori mä oon vasta valmistunut poliisiks. Mä en nyt ihan tajua tätä maailmaa. Anteeksi. (H4)

Rehellisyyteen ja suoruuteen liittyen vuorovaikutustilanteissa osana yhteyden muodostamista nousee myös esiin seikka niin sanotusti kissan nostamisesta pöydälle. Suoraan puhuminen vaatii rehellisyyttä mutta myös rohkeutta. Rivien välistä puhumisen esille nostaminen taas juurikin enemmänkin rohkeutta.

-- mä sanon, et hei olenkohan mä ihan väärässä, mut kun mulle tulee nyt semmonen olo, korjaa jos oon väärässä, et oon aistivinani täs jotain väärää. Tai jotain semmosta, jota sä et oo vielä sanoiksi pukeut. (H2)

Luontaisista rehellisyyden lahjoista huolimatta piirre vaatii osan haastateltavien mukaan myös itesesuggestiota. Sen sisäistämistä aidosti ennen tilanteeseen menoa, että se mitä seuraavaksi tapahtuukin, on aidosti hyväksi asiakkaalle. Ajatus siitä, että siinä samalla tekee ikään kuin palveluksen vastapuolelle, esimerkiksi tunnustuksen myötä oman elämän laadun paraneminen.

No eihän siinä oikeesti aina ihan niin käy, mutta sillä hetkellä ku siel kuulustelus on, niin pitäis uskoo siihen itse vilpittömästi. (H1)

Ja sehän on mun mielestä korostettava, että tää on se kuulustelutilanne, missä hän saa kertoa sen oman versionsa tapahtumista. (H3)

Kyseinen taito on itsensä ”virittämisestä” tietynlaiseen olotilaan. Eräs haastateltava vertasi tilannetta toiseen ammattimaiseen toimintaan.

Hyvä petosmies ei petä. Se menestys perustuu siihen. (H1)

Hyvä petosmies voi ostaa auton osamaksulla ja ajatella sillä hetkellä, että voittaa lotossa seuraavalla viikolla ja maksaa silloin auton pois. Hän virittää itsensä aidosti uskomaan asiaan, mikä ei sitten mitä todennäköisemmin toteudu lopulta. Lupauksen antaessaan ostaja ei kuitenkaan ole valehdellut, asiat vain menivät jälkikäteen toisin suunnitellusta.

Totuuden absoluuttisuus ylipäättään nousi esille erään haastateltavan kanssa. Hän pohdiskeli sitä, että vaikka poliisin työssään ajatteleekin rehellisyyden nimeen, niin asia ei silti ole aivan niin yksiselitteinen.

Absoluuttista rehellisyyttä kun ei oo olemassa. -- et voi puhuu mitään valkoisia valheita. Niin elämähän menee ihan nurinniskoin. Et sä voi elää. (H3)

Hänen mukaansa poliisin työssä asiaan vaikuttaa myös se, että rosvot tietävät, ettei kaikesta voi puhua. Tämä tuo omat haasteensa vuorovaikutustilanteissa osana yhteyden muodostamista. Sen lisäksi käytössä on itsekriminointisuoja, mikä myös vaikuttaa asiaan. Kuten myös se, että onko paikalla asiakkaan avustaja vai ei.

Edellisen haastateltavan kanssa esiin nousi myös ajatus siitä, että myös poliisin ja asiakkaan rehellisyyden hahmottaminen on ainakin osittain erilaista. Hän otti esimerkin kadulla asuvista päihdeongelmallisista eli ”spurguista”, joiden elämän tilanne on varsin eri kuin monella perus toimeentulevalla. Silti samaan aikaan tilanteesta ja tekemisistä huolimatta mukana voi olla ääretön rehellisyys ja luottamus kaveria kohtaa.

-- rosvot on mun mielestä selkärankaisempi, kuin ehkä tavalliset veronmaksajat. (H3)

5.2.3 Empaattinen epäpoliisi

Jokaisen ihmisen takana on tarina, ja sen tajuaaminen voi helpottaa siinä, että voi ymmärtää toista. Toisesta hyvän löytäminen koettiin haastatteluissa tärkeäksi seikaksi osana yhteyden muodostamista haastavissa tilanteissa. Osin tähän voi liittyä jopa sen ajatuksen hyväksyminen, että asiakkaan lähtökohdat ylipäättään koko elämään voivat olla niin haastavat, että poliisi itse olisi saattanut päätyä samoilla eväillä vastapuolen leiriin. Tietyllä tavalla kyse on siitä, että kykenee asettamaan itsensä toisen asemaan.

Uskon, että vastapuoli vaistoo, jos mä kunnioitan häntä ihmisenä. (H4)

Jos sä aidosti vihaat sitä ihmistä, mitä sä kuulustelet, niin se oikeesti näkee tai vaistoo sen. Eikä se tuu kertoo sulle mitään. -- voit vihata sitä tekoo ja sä voit vihata sitä jälkeinpäin ja olla sitä mieltä, et se on täys peräreikä se ihminen. (H3)

Jälkimmäinen haastateltava kertoi esimerkin tilanteesta, missä kuultavana oli ”vanha pedofiili lapsiseksijutusta”. Tilanne oli kuulustelijassa nostanut vihan tunteet pintaan, jotka näkyivät ulos tiuskimisena.

Sit se vanha setä yhtäkkiä sano, et jos sä et lopeta, niin hän ei tunnusta. (H3)

Kyse on tietyllä tavalla harmaalla alueella liikkumisesta, kun puhutaan kunnioituksesta ja empatiasta osana yhteyden muodostamista. Kukaan neljästä haastateltavasta ei seisonut sen ajatuksen takana, että alue olisi millään tavalla mustavalkoinen. Eräs haastateltava kuvasi tilaa niin, että tullaan vastaan ja osoitetaan pienillä teoilla empaattisuutta. Tämä kuitenkin niin, että pohjalla on tietyt periaatteet, joista ei jousteta.

-- uskallat ja osaat pyytää anteeksi, mitä aika moni virkamies ei halua tai osaa tehdä. (H2)

Empatialla on suuri voima osana vuorovaikutustaitoja, mutta asian käsittely haastateltavien kanssa nosti esiin samalla myös sen monikerroksisuuden. Empaattisuutta kuuluu löytyä ja sen antaa näkyä. Se ei saisi olla falskia, mutta silti tietyllä tapaa kyse on kuitenkin ”pelistä”. Kyse on tasapainoilusta näiden kahden maailman välillä.

-- silloinkin, kun ei niin kokisi sitä sydämessäni niin, mä pystyn toimimaan silti sillai, että se ei oo falskia. (H4)

Siinä mä näyttelin. Tosi pahasti. Siinä tuli ittellekki semmonen likanen olo. No kyllä hän myönsi sitten sen teon. Mä otin häntä (seksirikollinen) hartioista, halasinkin oikein häntä. Mutta en mä kyllä ihan oikeasti tuntenut sillä tavalla, miten mä toimin siinä. (H3)

Empatialla pelaamisen lomassa esiin nousi myös ajatus siitä, että kun itse asia on saatu loppuun käsiteltyä, niin poliisin tehtävä on muistuttaa asiakasta teon moraalisisesta puolesta. Siitä, että tapahtunut rikos on väärin. Tilanne ei saa mennä kokonaisuutena terapiatilanteeksi tai ”kukkahattutäteilyksi”. Samoin liiallisessa empatian käytössä on omat vaaransa.

-- hyvä poliisi pystyy oleen empaattinen nyt ja lopettaa empaattisuuden nyt. Se pystyy säännöstelee sitä empaattisuutta. (H1)

Joillain ammattilaisilla liiallinen empaattisuus muodostuu kuitenkin henkisesti hyvin kuluttavaksi ja raskaaksi. Auttajan syndrooma johtaa joillain psykosomaattiseen oirehtimiseen. (H2)

Eräs haastateltava kertoi käyttävänsä empatiaa etenkin tilanteissa, missä yhteyden muodostaminen on vasta aluillaan. Hän kuvasi tilannetta tunnusteluna. Tunnelma on tietyllä tapaa pehmeämpää ja varovaisempi, kuin ehkä jatkossa.

-- mä en oo peruspoliisin oloinen tai oon vähän epäpoliisi tälläi. -- niin se vaan sano, että sä oot ehkä ainoa poliisi kelle vois puhua, kun sä oot jotenki tomonen. (H4)

Samainen haastateltava nosti esiin poliisin käyttämistä niin sanotuista pehmeistä arvoista myös nöyryyden sekä hänelle itselleen tärkeän tavoitteen saada toinen ihminen pitämään hänestä, jotta työn tekeminen poliisina olisi hedelmällisempää. Tämä sama toimintamalli ei noussut esiin muiden haastateltavien kanssa.

5.3 Pelin henki

Tämä alaluku on jaoteltu kahden otsikon alle ja yhdistävänä tekijänä näissä on vallan käyttö sekä edellistä lukua syvemmälle menevä pelaamisen tutkiskelu yhteyden muodostamisessa. Osin seuraavassa käsitellään myös teemaan liittyvien kikkojen käytön oikeutusta poliisin työssä. Esiin nousee myös manipulaatio. Termeinä näitä pyöriteltiin melko paljon haastateluissa, ja kokonaisuudet asian suhteen ovat kovin moniulotteisia. Kyseessä on paljon harmaan sävyjä.

Mä itse pidän tätä pelinä, mut se edellyttää sitä, et sul on ammatillinen korrekti ja eettisesti oikea tavoite siin pelissä. (H2)

-- sä pystyt viemään ihmistä sinne, mihin sä haluat. Hyvään tai pahaan. (H1)

Mä oon aina aatellu, et pitää olla hyvä sydän. (H4)

5.3.1 Valtapeli

Vallan käyttäminen poliisin vuorovaikutustilanteissa osana yhteyden muodostamista haastavissa tilanteissa koettiin haastateltavien välillä jokseenkin ristiriitaisena terminä ainakin aluksi. Aihealueen läpi käyminen herätti myös joissakin haastateltavissa pohdintaa ja jatkoajattelua sen suhteen, miten juuri tämä kyseinen henkilö suhtautuu vallan käyttöön.

-- mitä valtaa? -- mä en koe sitä niin, että kuulusteluissa mä käyttäisin, se vallan tunne tulee jälkikäteen. -- Se on, mutta. Mun mielestä sinänsä mä en kuitenkaan sitä ihan, mä en nää sitä valtapelinä. -- Vaikka siinä tietysti kyllä kiel-

tämättä, koska tieto on valtaa siinä ja poliisi antaa sitä tietoo tipotellen haluamissaan kohdissa haluamallaan tavalla, niin varmasti on vallankäyttöä. (H1)

Ne on jollain tavalla ristiriidassa keskenään, aidon yhteyden muodostaminen versus valtapeli. -- mä jotenkin aattelen, että mulla on siis työ, jossa on tietenkin valtaa jo itsessään. Ei mun tarvi saada sitä niin. (H4)

Jälkimmäinen haastateltava pohti myös pelien pelaamista yhteyden muodostamisessa suhteessa aitouteen. Todelliseen haluun ymmärtää ihmistä. Näiden seikkojen ympärillä pyöriminen vaatii hänen mukaansa tasapainoilua. Hän koki, että jo aikaisemmin luvussa mainitut motiivit sekä eettisyys nousevat näitä asioita pohdiskellessa esiin. Jos oma toiminta on oikeudenmukaista ja tavoitteena saavuttaa hyvää myös vastapuolelle, niin pelin pelaaminen on silloin oikeutettua. Hänestä keskeiseksi seikaksi nousee ajatus siitä, että nauttiiko vallan käyttäjä vallan tunteesta sitä hyödyntäessään.

-- ehkä ylimielisesti sanottu, mutta mä ajattelen, että parempi valta mulla, kuin jollain muulla, koska mä luotan lähtökohtaisesti itseeni enemmän. Mä tiedän itte, kuka oon ja miten mä toimin. (H4)

Haastateltava näki myös riskin poliisin työssä siihen, että valta voi sokaista ja toisinaan ammatti vetää puoleensa yksilöitä, jotka käyttävät sitä väärin. Kaksi haastateltavista oli suhteellisen suoria siitä, että vallan käyttäminen vuorovaikutustilanteissa on luonnollinen olo-tila. Tosin näissäkin yhteyksissä esiin nousi myös ajatus siitä, miten kyseistä voimaa käyttää. Millä päämäärillä.

Meidän ihmisten vuorovaikutus on aina toiseen vaikuttamista ja aina sitä peliä. -- Valtapeli on vaan ihmisissä sisällä. -- meidän välissä on aina se valtapeli. (H3)

Hän nosti esiin poliisin työssä eteen tulevat ”ammattirosvot”, joiden kanssa oleminen tuo ihan omanlaisen kulman vuorovaikutustilanteisiin ja yhteyden muodostamiseen. Hänen mukaansa asiakkaat koittavat usein vaikuttaa poliisiin sanomisillaan, ja samalla siihen liittyy myös halua saada tietoa itselleen kiinnostavasta aiheesta.

Ne koittaa pumpata myös sulta tietoo. Se pitää aina vaan muistaa. -- mä tavallaan vähän annan tilaa sille, että se rupeis pumppaamaan multa jotain, jotta mä tiedän, mitä se haluaa kysyä. Ja sit mä yritän luikerrella siitä pois. Tai sit mä sanon vaan suoraan, etten mä sano sulle. (H3)

Eräs haastateltava nosti esiin erään ammattirosvon kanssa käydyin keskustelun liittyen poliisiin ja heidän asiakkaiden välisiin vuorovaikutustilanteisiin. Kyseinen pitkän linjan rikollinen on ohjeistanut muita alan ihmisiä sanomalla, että poliisilta ei saa ottaa mitään informaatiota vastaan asettamatta sitä tarkastelun alaiseksi. Tämä lähtökohta tuo ihan omanlaiset haasteet poliisin vuorovaikutustilanteisiin ja yhteyden muodostamiseen.

Tää konkari sanoi, että hänellä on sellanen nyrkkisääntö, että lakia noudattaa vain heikot ja tyhmät. Hänen lähtökohta poliisin kanssa käytyihin vuorovaikutustilanteisiin oli se, et on tärkeä päästä kärrylle siinä, mitä poliisi kylvää rivien välissä. (H1)

Eräs haastateltava kuvaa vuorovaikutusta kaupankäyntinä. Tähän liittyy hänen mukaansa myös manipulaatio ja se miten sillä voidaan vaikuttaa ihmiseen osana yhteyden muodostamista. Haastateltava nosti esiin keinona kehumisen tapauksessa, missä kuultavana ollut asiakas oli erityisen ylpeä siitä, ettei paljasta mitään. Pointtina tapauksessa nimenomaan osua tuohon ylpeyden tunteeseen kehumalla ominaisuutta.

Tavallaan vein hänen aseensa pois siinä. (H3)

Toinen haastateltava käytti manipuloinnin välineenä kehumiseen liittyvästä taktiikasta osana yhteyden muodostamista termiä positiivinen identiteettileima. Tällä osutaan hänen mukaansa asiakkaan egoon ja mielihyvakeskus aktivoituu. Sen jälkeen toinen haluaa kuulla lisää positiivisia asioita.

Plus et se monta kertaa rikkoo sen ihmisen mielikuvan siitä, mitä se kuvitteli, et poliisi tulee sanoo mulle. (H2)

Yksi haastateltava pohdiskeli, että tietyllä tapaa hän ei haluaisi sanoa, että esimerkiksi kuulusteluihin liittyy manipulaatiota, mutta sitä tietyt asiat kuitenkin ovat. Esimerkkinä hän

käytti tilannetta, missä kuultavana on todistaja, jolla on lain mukaan velvollisuus kertoa tilanteesta kaikki tapahtunut toden mukaisesti.

-- kyllähän se melkein manipulaatiota on, ku sä sille kerrot, että hei nyt on tilanne semmonen, et jos et sää kerro ni ymmärräthän sä, et tästä tulee rangaistus. (H1)

Eräs haastateltavista käsitteli manipulaatiota myös osana rauhoittelua. Hänen mukaansa rauhoittelussa tavoitteena on se, että molemmat osapuolet hyötyvät. Rauhoiteltava hyötyy mukavamman ja turvallisemman kohtaamisen kautta ja kiihtynyt henkilö saa myös niitä etuja, mitä on toivonutkin. Ja vaikka kyseessä näissä tilanteista on osittain manipulaatiosta, toimintaa ohjaa sekä rajoittaa lait, ammatilliset tavoitteet sekä eettiset periaatteet. Manipulaatio ja tässä tapauksessa rauhoittelu tehdään kuitenkin parhaimmillaan niin, että toinen osapuoli ei ymmärrä asiaa. Ehkä vasta jälkikäteen.

Kiihtynyt ihminen on harvoin mitenkään erityisen fiksu, tunne vie. (H2)

Oon mä sillai juoni, et kun ihminen on täällä kopissa. Mä saatan heittää semmosia pieniä pähkinöitä sille. Sellasia sivulauseissa heitettyjä juttuja. Ku se tuol kopissa yöllä ei saa unta, niin se miettii niitä asioita. (H3)

5.3.2 Kaupankäynti

Kuten aikaisemmin jo todettu, poliisi nojaa tekemisessään lakiin. Haastateltavat korostivat myös eettisesti oikeita tavoitteita tekemisessä. Kaupan käyminen osana yhteyden muodostamista ja haluttuihin päämääriin pääsemistä nousi erityisesti esiin yhdessä haastattelussa. Kaupan käymisessä liikutaan jälleen alueella, mitä on haastava perustella yksiselitteisesti. Tämä erityisesti tässä kohtaa liittyen kuulusteluihin. Kyse on myös paljolti siitä, että minkä tyyllisen rikollisuuden parissa liikutaan. Haastateltavan mukaan eroja on esimerkiksi sillä, onko kyseessä omaisuusrikos, väkivaltarikos, huumausainerikos vai seksuaalirikos.

Haastateltavan mukaan esimerkiksi huumausainerikokset ja omaisuusrikokset ovat enemmänkin sopimista. Hänen mukaansa näissä tapauksissa yhteyttä muodostetaan niin, että epäillylle osoitetaan, että näyttöä löytyy ja hänet on ikään kuin naulattu tilanteeseen. Siitä huolimatta epäillylle annetaan kuitenkin mahdollisuus vaikuttaa tuomioon, teon kuvaukseen tai muuta vastaavaa.

Ja se on enimmäkseen vähän niin kuin kaupankäyntiä. Kauppaahan ei kuulustelus saa käydä, mutta se sosiaalinentilanne on enemmänkin kaupankäyntiä. (H3)

Haastateltavan mukaan kyse on enemmänkin tietyn tunteen löytämisestä ihmisestä, kuin niinkään näytön arvioinnista. Epäillylle kerrotaan, että hänellä ei ole velvollisuutta auttaa asiassa, mutta poliisin on velvollisuus selvittää asia.

Ja se miten hän auttaa siinä selvittämisessä vaikuttaa siihen, mitä me tehdään, kuinka kauan se kestää. (H3)

Parissakin eri haastattelussa nousi kaupankäyntiin liittyen esiin toimintatapa, missä haastateltava koittaa etenkin kuulustelussa löytää syyn sille, että miksi yhteys ei lähde muodostumaan. Monesti näissä tapauksissa on ollut havaittavissa, että yksilö ei joko puhu tai puhuu asian vierestä.

Sen jälkeen, ku sä selvität, miksi se ei puhu, niin sä saat sen puhuu todennäköisesti. (H1)

No pelko esimerkiksi. En voi kertoa, kun menettäisin kasvoni tai joku kostais tai jotain muuta. (H4)

Jälkimmäinen haastateltavista kertoi tarinan tilanteesta, missä kuulusteltava ei suostunut puhumaan juurikaan muuten selkeässä tapauksessa. Haastateltava oli lähtenyt selvittämään syytä puhumattomuuteen ja saanut lopulta selville, että henkilö pelkää tilannetta, missä joutuisi kohtaamaan uhrinsa omaisen katseen oikeussalissa. Tilanne ratkaistiin kaupankäynnillä, minkä päätteeksi haastateltava sai kuulla koko tarinan ja epäilty sai taas oikeudenkäyntiin sermin, mikä esti häntä kohtaamasta omaisen katsetta.

Eli kun sä selvität miksei se kerro, niin usein, ei aina, mutta usein löytyy syy. Taikka sä pystyt sitä muuttaa. (H1)

Puhumattomuus kuulusteluissa ja kohtaamisissa poliisien kanssa on haastateltavien mukana lisääntynyt, mutta kaikkien mukaan kohdalle ei ole sattunut ainuttakaan tilannetta, missä

vastapuoli ei olisi puhunut yhtään mitään. Edellisen haastateltavan mukaan ihmisen vastarinta kestää yleensä keskimäärin neljä tuntia. Yleensä hiljaisuutta kestää maksimissaan paristakymmenestä minuutista tuntiin. Tähän samaan asiaan liittyen myös toinen haastateltava korosti poliisin taitoa luoda psykologista painetta.

Mun mielestä kyky sietää hiljaisuutta on tärkeä. (H4)

Tähän liittyen vastarinnan pituudesta kertonut haastateltavat kertoi tarinan, missä yhteyttä ei ollut meinannut syntyä poliisin ja asiakkaan välillä kuulustelussa. Asiakas oli istunut täysin hiljaa, jolloin poliisi oli myös ollut vaiti sietäen hiljaisuutta ja samalla aloitti pelaamaan tietokonepeliä pöydän toisella puolella. Tätä tilannetta jatkui aikansa.

Se varmaan tunnin hakkaa sitä Tetristä. Sit se kysyy siltä kaverilta, että ”otatko kahvia”. -- No se kuultava sano, että ”no joo kyllä mä otan” tai jotain ja siitä se lähtee. (H1)

5.4 Hyvä poliisi on samaan aikaan sotilaspappi ja näyttelijä

Aikaisemmin mainittua empatiaa tärkeämmäksi nousee ajatus siitä, että poliisi pystyy vuorovaikutustilanteissa ajattelemaan, mitä toinen ajattelee, ja liikkumaan sen mukaan.

Hyvällä poliisilla on vähintään keskivaikea entinen jakomielitauti, nykyinen skitsofrenia. (H1)

Kaikki haastateltavat nostivat tässä yhteydessä erityisen keskeiseksi taidoksi kuuntelemisen. Tässä alaluvussa paneudutaan näihin asioihin ja samalla esiin nousee ammatillinen taito vaihtaa väriä, kuin kameleontti.

Tieks sä ihan ett hei, tässä mä oon tätä mieltä. En oookkaan enää, ku mä oon ihan toista mieltä. Että sä pystyt jakaa sitä persoonaa ihan noin vaan. (H1)

5.4.1 Toisen yksilön lukeminen

Tilanteissa, joissa poliisi on mukana muodostamassa yhteyttä johonkin henkilöön, kyseessä on usein kilpaileva vuorovaikutustilanne. Kyse tilanteessa on siitä, että eri osapuolilla ei ole yhteistä maalia.

Kun me tullaan siihen kuulusteluun, niin meillä ei ole yhdessä tavoitetta, että kymmenen vuoden tuomio tästä nyt. (H1)

Haastateltavan mukaan yhteyden muodostamisessa keskeiseksi muodostuu taito ajatella niin kuin toinen ajattelee. Haastatteluissa rinnalle nousi myös pohdinta siitä, että tuntee, mitä toinen tuntee sekä tuntee, mitä toinen ajattelee. Haastateltava, jolta edellinen lainaus on nostettu, koki, että toisen tunteiden tunteminen ei ole hyvä asia juuri kilpailevassa vuorovaikutustilanteessa, missä haetaan yhteyttä yksilöiden välillä. Hän painotti nimenomaan juuri näissä tilanteissa sen ajattelua, mitä toinen ajattelee.

Se voima on ihan älytön. (H1)

Edeltävä haastateltava kertoi teemaan liittyen tarinan tosi elämästä, missä toisen ajatusten ajattelemisen voima oli tullut eräälle poliisille eteen käänteisesti. Tällä kertaa niin, että asiakas oli ollut vahvasti se, joka niin sanotusti luki hänen ajatuksiaan erikoisessa vuorovaikutustilanteessa, missä yhteyden muodostaminen oli ollut haastavaa. Poliisi oli fyysisesti ”isokokoinen äijä” ja vastassa oli taas pienikokoinen maatalon isäntä ja taiteilijasielu. Sinällään vaaraton henkilö, niin sanottu kylähullu esittelemässä pihallaan olevia Marssista kotoisin olevia kiviä. Siitä huolimatta tunne siitä, että toinen tietää, mitä itse ajattelee, oli saanut hänet tuntemaan pelkoa enemmän, kuin missään muussa poliisin tehtävässä aikaisemmin.

Sano, että hän kuvitteli, että tulee ihan saatana hulluksi, ku tuo pystyy lukee hänen ajatuksia. (H1)

Isäntä oli peräjälkeen sanonut ääneen ne kyseenalaiset ajatukset, mitä poliisi oli mielessään ajatellut liittyen erikoisiin kuulemiinsa tarinoihin. Kollega oli kertonut, että ainut tapa päästä tilanteesta, ohi oli ryhtyä itse täysin rehelliseksi ja kertoa todellinen mielipide ääneen, miten hullulta marssilaiset kivet hänestä tuntuivat. Tässä tapauksessa toisten ajatusten esiin nostaminen ääneen kannatti asiakkaan näkökulmasta, mutta tällaisessa toiminnassa piilee myös riskinsä. Mikäli ääneen tuotu toisen ajatus ei vastaakaan totuutta, saattaa koko yhteyden muodostaminen lähteä entistä enemmän ongelmalliseen suuntaan.

Että sä tunnet sen toisen ihmisen ajatukset, niin mä olen siltä mieltä, että hyvä kuulustelija pitää ollakin oikeesti sellanen vähän herkkä. (H3)

Kyseinen haastateltava nosti esiin myös aktiivisella toiminnalla toisen kopioimisen. Toisaalta samaan aikaan toinen haastateltava koki, että hänen vahvuutensa on aitous ja sitä kautta kyllä toisen toimintamallien havainnoiminen, mutta ei niiden kopioiminen. Kolmas taas koki juuri päin vastoin.

-- kyllä mä katson, että mä aika sama tyyppi oon kaikille. Sitten tietenkäin mukautan, mut mul ei oo rooleja ihmisten kanssa ollenkaan oikeestaan. (H4)

Et jos sä tekisit tollai ja jos mäki tekisin tällain, niin tulis todennäköisesti yhtäkkiä tunne jonkinlaisesta läheisyydestä enemmän, kun jos mä olisin tällä tavalla. Paitsi jos sä olisit tällä tavalla, niin sit mä oisin näin. (H3)

Jälkimmäisen mukaansa kyse on siitä, että löytää sen rytmin ja tavan toisessa olla, ja eläytyy itse siihen mukaan. Tämä siitä lähtien, että millaisia eleitä tai ilmeitä toinen käyttää. Tai millainen on puherytmi. Kaikki kuitenkin niin, että oma persoona ei silti katoa. Hän kuvasi tilannetta oikean narun löytämisenä, millä toisen saa puhumaan ja yhteydenmuodostettua.

Eräs haastateltava puhui samasta asiasta käyttäen termiä intuitiivinen kuuntelu. Hän kertoi kahdesta ystävästään, joilla tämä taito on hänen mukaansa synnynnäistä, joskin molemmat käyttävät taitoa nyt aikuisena tietoisemmin, kuin nuorena. Toinen toimii ”Helsingin parhaimpina” automyyjänä ja toinen KRP:ssä linkkinä alamaailman tiedottajiin.

Ne kuuntelee sua hetken, ne imee sun puherytmiä ja sanavalintoja, sun painotusta, sun kehonkieltä ja hyvin nopeesti adaptoi sen tyyliin. Ne alkaa puhumaan samalla tavalla ja toistelee samoja sanoja. (H2)

Haastateltavan mukaan tässä ystäväillään vahvana ilmenevässä taidossa oli kuitenkin yllättävä puoli, minkä ymmärtäminen vaati häneltä illalliskutsun järjestämisen kolmen miehen kesken. Haastateltava oli järjestänyt tapaamiseen, missä hän ja nämä kaksi toisilleen entuudestaan tuntematonta ystävää kohtasivat. Kutsujalla oli etukäteen ajatus, että luvassa on sosiaalinen ilotulitus.

Molemmilla on ihan mieletön taito saada ihmiset tuntemaan olonsa hyväksi ja avautuu. -- ja se oli ihan järkyttävän tylsä ilta, mä olin se, joka puhu eniten.
(H2)

Haastateltava kuvaa ystävillään olevaa ominaisuutta lahjana, joita he käyttävät tahoillaan niin, että pärjäävät elämässään hyvin. Yhteen pöytään kaksi samanlaista taitavaa kuuntelijaa ja kameleonttia oli kuitenkin vähemmän toimiva yhdistelmä yhteyden muodostamisen kannalta.

Haastatteluissa sivuttiin myös peilisoluja/peilineuroneita ja niiden merkitystä osana yhteyden muodostamista. Kyse on osin siitä, että ihminen on alkujaan pystynyt toimimaan joukkona aistien toisen tunnetiloja. Kun savannilla yksi on pelästynyt sapelihammastiikeriä, niin viesti on kulkeutunut muille lauman jäsenille. Pelon tarttuessa muihin ryhmän jäseniin koko porukka on saattanut pelastua.

Toiset pystyy aistimaan sen tunteen ja tilanteen paljon helpommin, ku toiset. - - meidän havaintokyky ja meidän muisti ei oo luotukaan sitä varten, että me pystyttäis havainnoimaan mitkä on meidän omia havaintoja, mitkä on meidän omia muistoja, koska sil ei oo väliä. (H1)

Toisaalta taas eräs haastateltava nosti esiin ajatuksen siitä, että mikä sitten lopulta on aito tunne, jos vuorovaikutuksessa heijastellaan toisiamme. Toisinaan vahvat tunteet esimerkiksi seksuaalirikollisten kanssa työskennellessä voivat kasaantua ja on vaikea enää jäljittää, että mistä mikin tunne tulee.

Ja onks ne sulle aitoja tunteita? Onks ne sille kuultavallekaan aitoja tunteita?
(H3)

Hyvä poliisi osaa liikkua tilanteen mukana erilaisten maailmoitten välillä. Eräs haastateltava nostaa esiin Nobel-kirjailija Honoré de Balzac ajatuksen, jonka mukaan hyvä poliisi on samanaikaisesti sotilaspappi ja näyttelijä.

Kun mä aloitin, niin mä olin aika pitkälle tai hyvin vahvasti siel auktoriteetti-puolella ja sit mä jossain vaihees aloin siirtyä lähemmäs sitä sosiaalitähti-puolta. Ja sit jossain vaiheessa huomasin, et sekään ei toimi ja menin taas

sinne auktoriteettipuolelle. Pikkuhiljaa se liikkuminen tuli joustavammaksi ja mä aloin löytää sen oman tyylini. (H2)

Sä voit olla syytön. Se kuultava voi olla syytön, mut et sä voi siel kuulustelussa koko aikaa toisaalta myöskään niinkään ajatella, et se on syytön. Ettei se oo tehny mitään, koska et sä pääse siinä eteenpäin. (H1)

5.4.2 Kuuntele

Yksi yhteyden muodostamiseen liittyvä teema nousi kaikissa haastatteluissa vahvasti esiin.

Mutta tärkeimpänä on kuuntelu. (H2)

Eräs haastateltava käytti asiasta termiä aktiivinen kuuntelu. Toinen taas puhui kuunteluun liittyvästä perusarvon löytämisestä.

Eli toistat sen, mitä hän sanoi. (H3)

Ku sä juttelet riittävän kauan jonkun kiihtyneen ihmisen kanssa, niin se palaa tiettyihin teemoihin, ja sun pitää olla koko ajan hereillä. (H2)

Jälkimmäinen haastateltava otti esimerkin henkilön perusarvon löytämisestä, missä kiihtyneen asiakkaan puheessa toistuu pelko siitä, että häntä epäillään valehtelijaksi. Silloin on hyvä miettiä, mikä on valehtelun vastakohta

-- ja kun tulee sun vuoro puhua, sanot et "Kari hei. Kuulostaa siltä, että sulle on tärkeää olla rehellinen". (H2)

Vuorovaikutustilanteita värittää ja niihin vaikuttaa tunteista usein pelko, häpeä, turhautuminen, ärtymys tai viha. Näiden lisäksi myös ennakkoasenteilla on iso merkitys.

Eräs haastateltava puhui validointitaidosta tämän teeman yhteydessä. Kyse on siitä, että palauttaa takaisin sen, mitä on kuullut ja samalla osoittaa toiselle, että tämä tuli kuulluksi. Sen lisäksi tapahtuu myös toisen tunnetilan tulkkaaminen, mikä on saattanut jäädä häneltä itseltään sanoittamatta.

-- no ei mikään ihme, että oot väsynyt, kun ollut sitä ja tätä ja tiedän, että sulla oli sekin tilanne. (H4)

Ei tarvi olla mikään Sherlock Holmes -- ku sä sanot sille, et "hei. Mä nään, että sua harmittaa. (H1)

-- jos tulee semmonen tunne, että tää ihminen ei välttämättä osaa lukee mitä hänen sisällään tapahtuu. Niin mä yritän selittää sen. (H3)

Ensin maalataan se tunnetila esille ja sen jälkeen tietysti, jos se on mahdollista, ni sit annetaan oikeus sille tunnetilalle. (H2)

Jälkimmäisen haastateltavan mukana kyse on siitä, että aikuisilla on ihan samanlaisia ongelmia saada kiinni omasta tunteesta kuin lapsillakin. Koska tämä taito on jäänyt syystä tai toisesta oppimatta.

Yksi haastateltavista kertoi hyvin kuvaavan tarinaan hänen uransa alkuajoilta liittyen toisen tunnetilan tulkkaamiseen. Tilanteessa haastateltava oli työparinsa kanssa asunnossa päättämässä kotietsintää huumausainerikoksessa. Paikkana oli päätekijän koti, mistä käytiin myös huumekauppaa. Juuri ennen kuin partio poistui paikalta ovikello soi, ja partion syliin kirjaimellisesti käveli asiakas, joka oli tulossa asuntoon ostoksille.

Ku mä sanoin sille kuulustelussa, että "hei kyllä muakin vituttais, jos mä kävelisin varastetun kameran kanssa suoraan poliisin ratsiaan". (H1)

Haastateltavan mukaan tämän tyyllisellä tunteiden sanoittamisella on iso lähentävä vaikutus ja sillä päästään jo pitkälle, eikä se yleensä ole edes vaikeaa. Tosin juuri kuulustelutilanteiden yhteyden muodostamiseen liittyen toinen haastateltava nosti esiin, että tilanne on psykologisesti epäilylle "järjetön tilanne".

Pitäisi tunnustaa tai myöntää teko, joka on tuomion kannalta raskauttava. Lisäksi vastassa on usein iso henkinen muuri mahdollisen häpeän ja tuomiota kohtaan tunnetun pelon suhteen. (H2)

5.5 Lopuksi

Kuten aikaisemmin jo todettu, poliisi nojaa tekemisessään lakiin sekä haastateltavat korostivat myös eettisesti oikeita tavoitteita tekemisessä. Sen lisäksi on olemassa myös tiettyjä valmiita tekniikoita, joita opetetaan organisaation sisällä. Voidaan puhua yleisesti hyväksytyistä suuntauksista. Tästä esimerkkinä kuulustelut, missä tällä hetkellä kansainvälisestikin trendinä on se, että kuultavalta ei lähtökohtaisesti haeta tunnustusta. Eräs haastateltava vertasi kuulusteluissa käytettäviä kulloisiakin taktiikoiden trendejä johtamisen paradigmoihin. Hänen mielestään usein kyse on kuitenkin lopulta ytimeltään samasta asiasta, mutta pinta on muovailtu uuteen kuoreen.

Tänään on pop. Nyt hei kaikki pitää olla tätä johtamista. Loppujenlopuksi jos me katsotaan johtamista, se on sitä samaa johtamista aina. Me paketoidaan suomeksi sanottuna sama paska uuteen kääreeseen. Se on jopa hyvä tilanne, jos siel on vaan se sama paska seil uudessa kääreessä. Välillä sitten keksitään vielä uutta shittiä, että saadaan myytyä. (H1)

Edeltävissä luvuissa esiin on noussut erilaisia yksittäisten haastateltavien ajatuksia, keinoja ja taktiikoita liittyen yhteyden muodostamiseen haastavissa tilanteissa. Näistä asioista voidaan puhua, niitä voidaan opettaa, mutta lopulta kyse on yksilöistä, virheiden tekemisestä, toistamisesta ja siten oman tyylin löytämisestä.

En mä sitä hirveesti etukäteen kovin paljoo mieli, koska enhän mä tiedä kuka siellä on. -- Pitää reagoida selkäytimellä. En mä usko, et sä voit mieltä etukäteen, että "hei, mä teen tämmösen jipon tai jotain". (H1)

Älä pelkää tehdä virheitä. Koska mä en usko, et on olemassa semmosta kaavaa, joka toimii aina ja kaikkialla ja kaikkien kanssa. (H2)

Kokeile erilaisia keinoja erilaisiin ihmisiin. Niin sieltä se löytyy se semmonen oma. (H3)

Pitää löytää kuitenkin se oma juttu. (H4)

Yksi haastateltava kertoi lukuisten asiakastilanteiden lisäksi harjoitelleensa vuorovaikutustaitoja myös omien lapsiensa kanssa. Tosin saman ihmisen kanssa pitkään treenatessa on se hyvä tai huono puoli, että myös toinen oppii taitavaksi, kuten hänen lapsensa kanssa kävi. Kahdeksanvuotiaana jälkikasvu oli jo niin taitava sosiaalisissa taidoissaan, että pystyi kirkkain silmin valehtelemaan joulupukille. Hämmentävä tilanne.

Poliisille saa valehdella, mutta joulupukille ei. Joku raja tässä yhteiskunnassa. (H3)

Sama haastateltava myös korostaa, että ihan kaikkien kanssa ei joka tilanteessa kannata hioa omia yhteyden muodostamisen taitoja

Toki jos oot kotikeikalla, niin ihan hirveitä verbaaliakrobaattijuttuja ei kannata ruveta testaamaan. Voi tulla painitilanne. (H3)

Kyse on myös omien heikkouksien ja vahvuuksien tiedostamisesta. Tämän asian suhteen palataan jälleen egoon. Eräs haastateltava nosti esimerkin, jota hän on ihmetellyt. Kyse entisestä työkaverista, joka pääsääntöisesti oli rauhallinen työssään. Keikkatilanteissa asia saattoi olla kuitenkin toisin.

-- man ska nu akta sig om (nimi) blir arg. Eli sun täytyy varoa, jos (nimi) suuttuu. (H2)

Haastateltavan mukaan lähtökohtaisesti kyse on siitä, että paljon on poliisin omasta asenteesta kiinni, mihin suuntaan tilanteet lähtevät etenemään yhteyden muodostamisen suhteen.

He who angers you, controls you. (H2)

Kyse on oikealla tolalla olevasta asenteesta, jolloin vasta puolen haluttomuus muodostaa yhteyttä ei edes synny. Toinen haastateltava puhuu tietynlaisen poliisiminän esiin kaivamisesta esimerkiksi ennen kuulustelutilannetta.

Sinne pitää liekittää itensä. -- sun pitää uskoo siihen, kun sä meet sinne. (H1)

Et jos sä koitat olla joku muu, kun poliisi siinä kuulustelussa, niin ei sekään toimi. -- Kaikki rosvot tietää, ettei tää nyt muutu terapiatilanteeksi. Tää esitutkinta kuitenkin tehdään. (H3)

Kyse on intuitiosta ja luovuudesta poliisin työssä haistella eri tilanteita.

Mä pidin itseäni täysin epäluovana, kunnes mä tajusin, että tässä vuorovaikutuksen alueella mä olen luova. (H1)

Haastateltava sanoi löytävänsä yleensä nopeasti vuorovaikutustilanteessa, miten kannattaa edetä. Kuten jo sanottu, kymmenen ensimmäistä sekuntia ovat kaikista tärkeimmät uuteen tilanteeseen mennessä. Esiin haastatteluissa nousi myös yksittäiset hetket, niin sanotut momenttimit, jotka olisi hyvä haistaa ja sen jälkeen osata toimia. Tässäkin valossa vuorovaikutus aaltoilee ja toisessa hetkessä on helpompi löytää yhteys, kuin toisessa. Joskus yllättävällä tavalla toimiminen tehoaa parhaiten.

Kuunnella, että missä vaiheessa voi sanoa vaikka suurempaan. Milloin se vuorovaikutus kestää, että mä sanon vaikka jollekin, että "olitko vähän idiootti". (H4)

Eikä kysy, että "osaatko kertoa mitä on tapahtunut", vaan "mitä sä nyt tollai". Tekee suljetun kysymyksen. Mistä sen tietää sitten. Ei sitä tiiäkään mistään, että nyt rupee tulemaan. (H3)

Jälkimmäinen haastateltava nosti yhtenä esimerkkinä myös itkemisen, mikä yleensä kertoo esimerkiksi väkivaltatilanteissa siitä, että tunteet nousevat pintaan. Kyse on silti siitä lähtökohdasta, että asiakkaaseen pyritään luomaan luottamusta ja rakentamaan ihmissuhdetta. Poliisin työssä ollaan paljon tekemisissä samojen ihmisten kanssa. Haastateltavien kanssa esiin nousi useita esimerkkejä, missä yhteys asiakkaan kanssa on muodostunut niin tiiviiksi, että poliisi saattaa lopulta olla tälle hyvin läheinen ihminen.

-- se joutu tonne Jorviin. No sil oli siel puhelin, eikä ketään muuta kellekkä sil olis ollu numero, ku mulle. Se soitti mulle varmaan päivittäin. (H1)

Mä yritän olla silläkin tavalla reilu, että myös tutkintavankeuden ja tuomion jälkeen mä yritän pitää heihin kontaktia. Ja jos he ottaa minuun kontaktia, niin mä tosiaan kuuntelen ja yritän hoitaa heidän asioita. (H3)

Sain vaihdettua sen tonne Jokelan vankilaan, kun ei se uskaltanut mennä sinne, mihin aluks piti. Ja sitten sain sen menemään sinne puhumalla ihan ite. Se sano mulle junasta, että ”ei jumalauta, mä oon menossa vapaaehtoisesti vankilaan”. Itte soitti sit Jokelan portilta sisään, että ”tässä mä nyt sit oon”. (H4)

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa nivon yhteen aikaisemman materiaalin. Tämä luku on jaettu kolmeen osaan, joista ensimmäisessä käsitellään yhteyden muodostamisessa mukana olevan yksilön piirteitä. Toisessa alaluvussa paneudutaan yksittäisiin taitoihin ja lopussa tarkoituksena on hahmottaa lukijalle, että miten taidot saadaan toimimaan keskenään, onko olemassa jonkinlainen malliesimerkki.

6.1 Persoona

Yhtenä tutkimuskysymyksenä oli selvittää, että miten poliisi voi vaikuttaa yhteyden muodostamiseen henkilön kanssa, joka ei halua yhteyttä muodostaa. Ensinnäkin tutkimuksessa ilmeni, että poliisi kohtaa työssään erilaisia haastavia tilanteita ja esimerkiksi puhumattomuus on lisääntynyt myös Suomessa. Se, millaisen jäljen yksi poliisi jättää ulos päin, vaikuttaa myös siihen, miten koko organisaatio saatetaan käsittää tietyn yksilön mielessä. Tämä vaikuttaa kaikkiin tuleviin kohtaamisiin kyseisen asiakkaan kanssa. Yksi poliisi on omalla käytöksellään vastuussa paljosta.

Kyse on pitkästä juoksusta. Poliisin asiakaskunnassa on heikko vaihtuvuus, rikollisuus on kasaantunut pienelle osalle ihmisiä. Alle kolme prosenttia Suomen väestöstä tekee kaikkiaan puolet rikoksista. Sama pätee myös uhrien suhteen, ja pahiten tämä korostuu väkivaltarikoksissa, missä yksi prosentti väestöstä kokee kaikkiaan kaksi kolmasosaa kaikesta väkivallasta. Sama osa väestöstä joutuu yli kymmenen kertaa vuoden aikana väkivallan uhriksi. Pieni piiri pyörii. (Vesterbacka 2016, 43.)

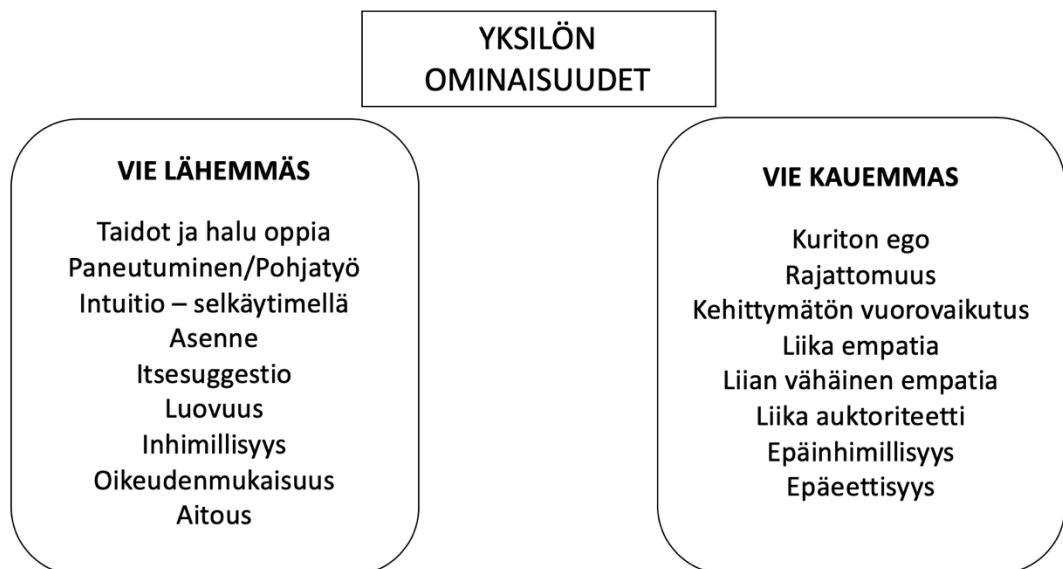
Tutkimuksessa tuli esiin, että jokainen poliisi ei sovi jokaiseen tehtävään organisaatiossa. Jokaisella on kyllä paikkansa ja oman paikan löytäminen vaatii itsesuggestiota. Tämä sama asia on kuvattu myös usein sanomalla, että poliisi on leikkaus koko yhteiskunnan kirjosta eli organisaatiossa on erilaisia yksilöitä (Vesterbacka 2020, 58). Voimankäytön taidoilla on suuri merkitys osana poliisin toimintaa, mutta suhteessa vuorovaikutustaitoihin käytettävään määrään kyseessä on marginaalinen osuus työn panoksesta. Työhön käytetyt vuodet ja ikä tuo oman tärkeän lisän sen suhteen, että millainen poliisi on tekemisissään.

Kyse on paljolti itsensä tuntemisesta, ja yhtenä yksittäisenä asiana tämän suhteen tutkimuksessa nousi vahvasti esiin ego ja ennen kaikkea taito laittaa se tarvittaessa sivuun. Eräs haastateltava kuvasi tilannetta puhumalla egosta blokkina vuorovaikutustilanteissa ja esteenä muodostaa yhteyttä.

Oletko valmis maksamaan sen hinnan, joka sun täytyy ammattilaisena maksaa niin, et sä saat sen ihmisen rauhoittumaan. Onks semmosii asioita, mitä sun on pakko sanoa, mikä ei tunnu kivalta. (H2)

Osana hyviä vuorovaikutustaitoja yksittäisen poliisin olisi hyvä tuntea itsensä, etenkin tuntea myös omat heikot kohtansa. Toisena yksittäisenä asiana tutkimuksessa esiin nousi rajattomuus poliisin omassa tekemisessä.

-- ei varmaan mee paljon pieleen, jos mä sanon, et 20 prosenttia mun työkaverista 20 vuoden aikana oli semmosii, joilla oma lapsuus oli jotain muuta kun mukava. – ne halus tehdä hyvää, mut se oli poliisissa myös sen takia, et ne tunsii olonsa turvalliseksi. – ne ihmiset ei aina sit kuitenkin painetilantees pysty toimimaan niin hyvin, kun mitä toivois, et poliisi pystyy toimimaan. (H2)



Kuva 1. Yhteyden muodostamista auttaa tietyt yksilön piirteet, nämä kuvattu vasemmalla. Osa piirteistä voi taas viedä yhteyden muodostamista huonompaan. Näitä listattu kuvassa oikealle.

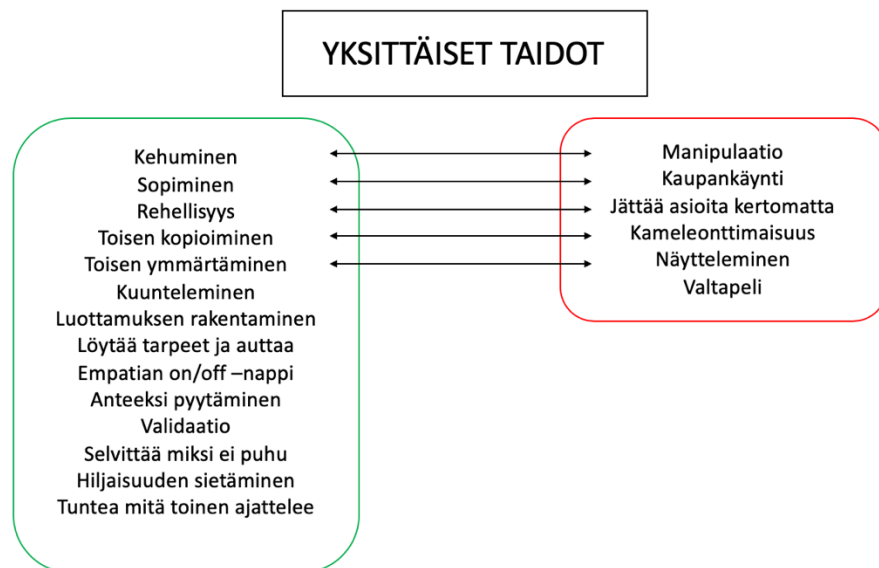
Yhteyden muodostamisen hetkiä voidaan omilla persoonavetoisilla ominaisuuksilla viedä hyvään tai huonoon suuntaan. Näitä tutkimuksessa esiin nousseita ominaisuuksia on kuvattu

kuvassa 1. Tutkimuksessa asenne nousi varsin keskeiseksi tekijäksi sekä halu oppia ja ymmärtää. Joku vanha malli, mitä toistamme ja minkä oletamme olevan toimiva, voikin pidemmälle ajateltuna olla juuri se seikka, millä kuljetammekin tilannetta epätoivottuun suuntaan.

6.2 Taidot

Tutkimuskysymyksissä keskeisiksi termeiksi nousivat luottamus, empatia, valtapeli, manipulaatio, kaupankäynti sekä kameleonttimaisuus osana poliisin työtä vuorovaikutustilanteita. Nämä kaikki ovat taitoja, joita yhteyden muodostamisessa haastavissa tilanteissa tarvitaan tapauskohtaisesti. Kaiken tekemisen takana tulisi olla kuitenkin oikeanlaiset arvot ja itselle selvänä, että kutakin taitoa käytetään hyvään.

Tutkimuksen perusteella voi sanoa, että osa näistä yksittäisistä taidoista ovat sellaisia, joita vuorovaikutustaitoja pohtineen ja kehittäneen on helpompi myöntää käyttävänsä. Osa taidoista on taas sellaisia, jotka ovat myös tärkeitä, mutta kyseiset taidot vaativat niiden käyttäjältä helposti enemmän omaa reflektointia. Kuvassa 2 on nämä kaksi erilaista ryhmää jaettu omaan laatikkoon.



Kuva 2. Yhteyden muodostamiseen vaikuttavia taitoja. Vihreässä laatikossa taitoja, joita helpompi sisäistää omaan työkalupakkiin. Oikealla punaisessa taidot, jotka ovat myös hyödyllisiä, mutta vaativat enemmän reflektointia. Nuolilla kuvattu saman taidon kahta puolta eri laatikoissa.

Vihreän laatikon taidot nousivat tutkimuksessa esiin sellaisina, jotka ovat ikään kuin perusarvoja. Kaikki rakentuvat helposti näiden taitojen päälle. Tutkimuksessa painoarvoa kertyi

etenkin taidolle kuunnella, olla rehellinen sekä ymmärtää toista. Hyväksyä ei tarvitse. Monesti tämä tarkoittaa itesesuggestiota. Pohjimmiltaan kyse on siitä, että tarjotaan tila ihmisen perustarpeelle tulla kuulluksi ja nähdyksi sekä pyritään löytämään ”samanmielisyys” asioissa.

Yksinkertaisimmillaan voisi sanoa, että punaisen laatikon taidot kasataan vasta vihreästä laatikosta otettujen taitojen päälle, joista pohja on rakennettu. Punaisen laatikon taidot voidaan kokea ikään kuin lisämausteena. Asia ei ole kuitenkaan aivan näin yksinkertainen. Vuorovaikutustilaanteet ovat kaikki erilaisia ja toisinaan kaikki saattaakin lähteä käyntiin juuri punaisen laatikon taidoista. Kyse näiden laatikoiden välillä ei ole hyvästä ja pahasta. On hyvä ajatella asiaa esimerkiksi kahden toisiaan täydentävän maailmankaikkeuden perusvoiman kautta: yin ja yang. Kyseessä on toisiaan täydentävät vastakkaiset voimat, joissa molemmissa on ripaus toista.

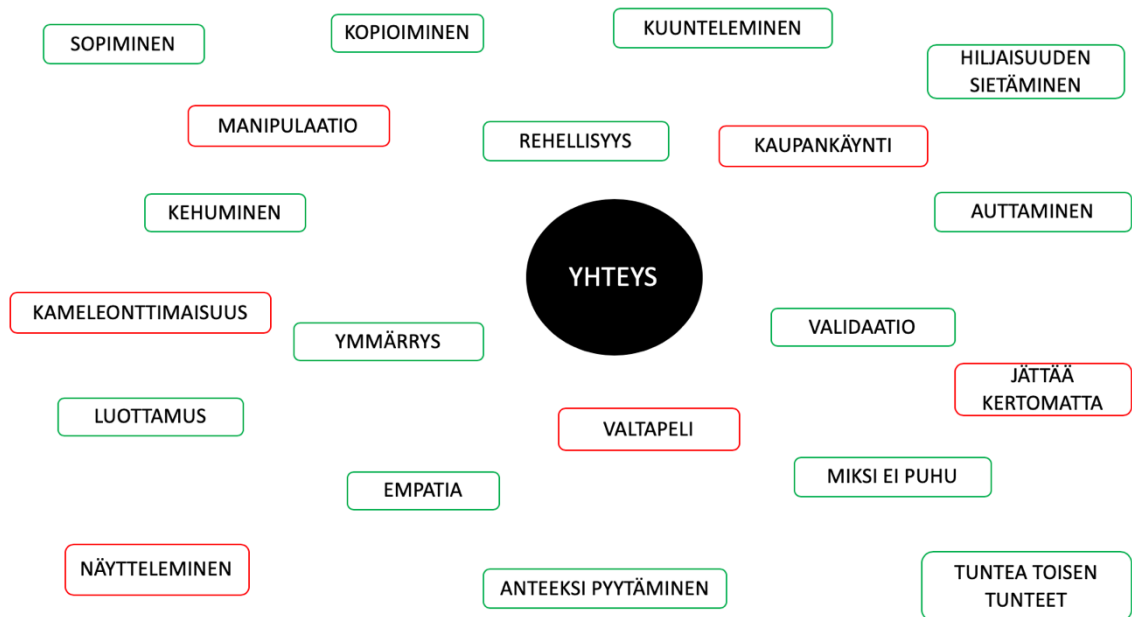
Yhteyden muodostamisen tilanteet eivät ole mustavalkoisia, tästä hyvänä esimerkkinä paljon tutkimuksessa korostettu rehellisyys. Se on lähtökohtana helposti kaikelle, mutta sen kanssa limittäin rakentuu kuitenkin hyvään pyrkivä pelaaminen ja manipulaatio. Totuus on se, että me kaikki valehtelemme ja ilman sitä, koko maailma olisi aivan pääläellään. Taitavalta yhteyden muodostajalta vaaditaan taitoa jakaa omaa persoonaa tilanteen mukaan. Toisinaan jopa kakofoniaan asti.

Joka tapauksessa pitkäjänteinen työ palkitaan ja sillä voidaan luoda mahdollisimman malliltaan olevia ihmissuhteita poliisin ja rosvon välille. Hyvä pohjatyö kannattaa, sillä ihminen palkitsee yleensä saamansa monikertaisesti takaisin. Tietyissä tapauksissa asiakas voi kokea muodostetun yhteyden niin voimakkaana, että poliisista voi tulla tälle Kohlrieserin (2014) mainitsema tukiasema, joka parhaimmillaan pystyy ohjaamaan toisen ajattelua ja vaikuttamaan tämän toimintaan. Samalla tukiasema voi tarjota tukea ja toimia ikään kuin ankkurina.

6.3 Flow-tila

Tutkimuksessa esiin nousi haastateltavien omakohtaisia ajatuksia ja kokemuksia liittyen yhteyden muodostamiseen. Samoin työssä sivuttiin myös yleisesti käytettäviä tekniikoita. Vaikka esille nousi monia toimiviksi havaittuja malleja, niin lopulta tutkimus osoitti, että yhteyden muodostamiseen ei ole olemassa mitään tiettyä oikeaa käsikirjoitusta. Kyse on lopulta tilannetajusta, intuitiosta ja luovuudesta.

Voidaan ehkä jopa sanoa, että kyse on säännöistä, jotka on tehty rikottavaksi eettiseen pohjaan nojaten. Kuvassa 3 on kuvattu, miltä yhteyden muodostamisen polku näyttää tämän tutkimuksen perusteella. Käytännössä mitään yhtä oikeaa polkua ei ole. Päämääränä on kuvan keskelle asetettu yhteys ja ympärillä pelikenttä, mistä ammentaa tilanteeseen sopivia työkaluja käyttöön sekalaisessa järjestyksessä. Tilanne on jossain määrin jakomielitautinen.



Kuva 3. Yhteyden muodostamisen pelikenttä. Kuvan punaiset ja vihreät laatikot ovat jatkuvassa liikkeessä vaihdelleen sijaintia pelikentässä tapauskohtaisesti.

Haastateltavien mukaan persoonavetoisten lahjojen lisäksi kokemus on tärkeässä roolissa, kun puhutaan yhteyden muodostamisen pelikentästä ja sen hallitsemisesta. Asiaa voi ja kannattaa treenata tietoisesti samalla ollen valmis kömmähdyksiin. Pohjatyö ja sitä kautta ennakointi on myös tärkeässä roolissa, mutta lopulta jokainen tilanne on omanlainen. Kyseessä on haastava laji, mutta kokeilemalla voi löytää oman tyylin toimia. Toki järjen käyttö on sallittu, että mitä on hyvä kokeilla milloinkin.

-- puhutaan järjestäytyneestä rikollisuudesta, jos sul on Bandidos -kaveri, jonka tunnusmerkit on musta ja keltainen. Ja joka on vihoissa Helvetin enkelien kanssa, jonka tunnusmerkit on valkoinen ja punainen. Niin älä mene valkoisen ja punaisen hupparin kanssa sinne kuulusteluun. (H3)

Parhaimmillaan voidaan puhua Kohlrieserin (2014) mainitsemaasta flow-tilasta. Se ei synny tekemällä, vaan kyse on siitä, kun keho, ajatukset, tunteet ja mieli kohtaavat. Tila on luonnollinen ja silloin on mahdollista päästä huippusuoritustilaan. Tällöin sattumalla on tilaa puuttua peliin.

Mä en oo mikään puhelinmyyjä. (H3)

7 POHDINTA

Valitessani aihetta työlleni pyörittelin muutamia vaihtoehtoja, kaikki nämä olivat jollakin tavalla liitoksissa vuorovaikutustaitoihin. Aina vaan palasin ensimmäisenä mieleeni tulleen aiheeseen, ja tämä valikoitui lopulta työni teemaksi. Olin työtä aloittaessani siitä mielekkäässä tilanteessa, että minulla oli hyvin aikaa käyttää sen tekemiseen. Alun perin olin asettanut kiitettävän tiukan aikataulun työni valmistumiselle, mutta kohtalo puuttui peliin, ja Jorvin päivystyksessä äkillisesti vietetyt yöt muuttuvat suunnitelmaa.

Olen ihmisenä jossain määrin kontrollihakuinen, ja tämän työn tekeminen on ollut hyvä opettaja asian suhteen. Tuntui, että mitä enemmän annan tilaa ajalla ja alitajunnalle, niin sitä luontevampaan työn tekeminen on ollut. Kyse on juurikin parhaimmillaan flow-tilasta. Asiat laskeutuvat usein paremmin paikoilleen itsestään niitä liikaa ohjailematta.

Työni alkuvaiheessa valitsin menetelmäksi itselleni tutun haastatteluiden tekemisen, ja kieltämättä olisin voinut haastaa tässä kohtaa itseäni enemmän ja kokeilla tällä kertaa jotakin muuta. Tyyli tuntui luontevalta ja halusin haastatteluissa ottaa aikaa ja antaa tilaa siinä syntyvälle yhteydelle. Olen äärimäisen kiitollinen kaikille haastateltavilleni heidän panoksestaan. Sain kuulla mielenkiintoisia kokemuksia sekä reflektointia. Jäin useaan otteeseen pohtimaan, kuinka kiitollinen olen siitä, millaista suorapuheisuutta ja rehellisyyttä sain kohdata.

Samalla koin jonkin asteisen vapautumisen henkilökohtaisesti. Vaikka kyse onkin jäykän maineen omaavasta poliisiorganisaatiosta, niin nyt samalla olen saanut kokea, että tässä järjestelmässä yksilöille on myös tilaa. Tätä kirjoittaessani suhteeni poliisiorganisaation on vielä lyhyt. Voin jo nyt kuitenkin sanoa, että täältä löytyy jotain sellaista liittyen suoraan rehelliseen kommunikaation, mitä näkee harvoin. Tuohon taitoon liittyy myös vahvuus myöntää omat heikkoudet. Toki kaikella on puolensa ja olen myös kohdannut tässä organisaatiossa asian toista laitaa, mutta tämä näin yksittäisenä seikkana esiin tuotuna.

Haastattelumateriaalia kertyi kaikkiaan reilut 100 sivua puhtaaksi kirjoitettuna. Haastattelut olivat käsikirjoitukseni mukaan hyvin vapaamuotoisia ja rönsyileviä, mutta siitä seurasi se haaste, että tulosten yhteen kasaaminen oli melko työlästä. Olen tyytyväinen itse haastattelutilanteisiin, mutta tulevaisuudessa vastaavissa kohtaamisissa minun on luotava systeemi, jolloin purku ja tiedon yhteen nivominen olisi vähemmän työlästä jälkeinpäin.

Aihetta valitessani itselleni oli tärkeää, että opin itse samalla myös uutta. Olen saanut rai-kasta tietoa aihealueeseen liittyen, mutta myös yleisesti. Samalla sain kokea myös toisen merkittävän vapautumisen tunteen itsessäni. Kuunnellessani alan konkareita tajusin, että nämä asiat ovat niin monimuotoisia, että kukaan ei tule tässä koskaan valmiiksi. Samalla opin omista heikkouksista ja vahvuuksistani jotain uutta ja opin hyväksymään itseni paremmin. Siinä sivussa myös eräs omista heikkouksistani kääntyi yllättäen vahvuudeksi..

Kyse on tietynasteisesta jatkuvasta itsen muuntautumisesta hyvin nopeastikin kunkin vallitsevan tilanteen ja ihmisen mukaan. Mitä tilanne sitten ikinä vaatii. Tätä samaa kameleonttimaisuutta olen nyt saanut seurata nuoremman konstaapelin virassa tehdessäni töitä kokeneiden kollegoiden kanssa. Ominaisuutta käytetään osin erittäin taitavasti suurella heilurilla. Tämä sama teema nousi työni haastatteluissa vahvasti esiin ja päättyi lopulta työni alaotsikoksi. Kyse on jollakin tapaa nerokkaasta toiminnasta, mikä hetkittäin saattaa jopa näyttäytyä skitsofreenisena toimintana. Kun moraalit taustalla on kohdillaan, niin siitä seuraa hyvää.

Siinä missä olen nähnyt tässä organisaatiossa timanttisia vuorovaikutus- ja yhteyden muodostamisen taitoja, olen nähnyt myös päinvastaista toimintaa. Kuten työssäni haastateltavat toivat esille, meitä on moneksi ja erilaisia yksilöitä tarvitaan tässä organisaatiossa. Oman paikan löytäminen itsellä olevien erityispiirteiden suhteen on ensiarvoisen tärkeää. Meillä kaikilla on omat vahvuutemme ja parhaimmillaan opimme toinen toisiltamme. Itse koen saaneeni paljon myös henkilöiltä, joiden yhteyden muodostamisen taidot eivät ehkä ole parhaasta mahdollisesta päästä. Heillä on ollut taas annettavanaan jotain sellaista, mihin en itse ole aikaisemmin niin kiinnittänyt huomiota omassa tekemisessäni. Ei ole olemassa vain yhtä oikeaa tapaa olla poliisi.

Jäin pohtimaan, että olisiko poliisiorganisaatiossa vielä pedagogisesti kehitettävää liittyen vuorovaikutustaitoihin, yhteyden muodostamiseen sekä esimerkiksi juuri empatian oikeanaikaiseen käyttämiseen? Elämäkokemus tuntuu olevan myös valttia näiden asioiden suhteen ja olisi varmasti myös tärkeää, että tietyt toimimattomat mallit eivät siirtyisi organisaatiossa sukupolvelta toiselle eteenpäin. Koulun hakeutuvien suhteen mielestäni hienoa olisi, jos alla olisi jo kilometrejä ja näkemystä myös muista työelämän ”kuplista” ennen poliisimaailmaan astumista. Mielestäni tämä asia olisi tärkeää ihan kaikille ihmisille alasta riippumatta. Tämä ajatus tuskin tulee uutena koulun suuntaan.

Toinen yksittäinen kehityskohde nousi itselläni pintaan jo koulun voimankäytön tunneilla ennen tämän opinnäytetyön tekemisen aloittamista. Pohdin silloin tatamalla ja harjoituskoungissa tehtävissä voimankäytön treeneissä, että olisi hienoa, jos niihin sekoitettaisiin mukaan vielä reilummin myös vuorovaikutuksella hoidettavia tilanteita. Tätä kautta opiskelijat voisivat ehkä laajemmin hahmottaa, että meillä on yhdessä ja samassa tilanteessa monenlaisia vaihtoehtoja hoitaa tilanne maaliin. Tämä vahvistaisi opiskelijoiden taitoa kehittää omaa kameleonttimaisuutta.

Työssäni oli kaikkiaan neljä haastateltavaa, jotka löysin omien kontaktieni kautta tai kohtalon puuttuessa tässäkin asiassa peliin. Yksilöiden jakaman tiedon välillä oli eroja, koen kuitenkin, että niitä yhdisti silti tietynlainen punainen lanka, mikä nivoi kaikki haastattelut kokonaisuudeksi.

Haastateltavien määrä on normaali muihin opinnäytetöihin verrattuna, mutta tokihan se on melko pieni yleisesti ottaen. Tämän lisäksi kaikki työhöni kerätty materiaali sekä sen jäsentely on tapahtunut minun henkilökohtaiseen tietopohjaani nojautuen. Yksittäisiä asioita työhöni irrottaessani olen silti pyrkinyt kaikin keinoin kunnioittamaan haastatteluissa ilmenneitä isompia kokonaisuuksia niitä vääristelemättä. Tämän tutkimuksen tuloksen ei voi väittää olevan absoluuttinen totuus. Enemmänkin neljän yksilön kokemuksia yhden ihmisen filteröimänä.

Työni tarkoitus oli saattaa sekä poliisiorganisaation piiriin, että myös siviilien käyttöön kullaan arvoista hiljaista tietoa liittyen yhteyden muodostamiseen haastavassa tilanteessa. Samalla halusin saada lukijan miettimään sitä, kuinka suuresta kokonaisuudesta vuorovaikutustaidoissa ja yhteyden muodostamisessa on kyse ja miksi niitä on tärkeä kehittää.

Tavoitteeni oli myös osoittaa, että millaista pohdintaa vuorovaikutuksen ammattilaiset käyvät asian suhteen omassa päässään sekä toisiinsa verrattuna. Tämän halusin myös tuovan armollisuutta lukijalle sekä uskoa itseän. Yhteyden muodostaminen on itse kullekin välillä kompurointia ja kuten jo työssäni aikaisemmin todettu: kaikki tilanteet eivät mene aina maaliin. Viestinnän konkari Wiion (2009) eräs sanoma onkin tietyllä tapaa helpottava. Hän on nimennyt erään teoksensa sanoilla ”Viestintä yleensä epäonnistuu – paitsi sattumalta”.

Toivon, että olen päässyt tavoitteeseeni. Edes niin, että jokainen lukija on saanut työstäni irti jotakin. Eikä se ole laisinkaan väärin, vaikka uusi oppi olisi tullut jotenkin muuten, kuin

miten alun perin tarkoitin. Kukin meistä ymmärtää sen, minkä on valmis ottamaan vastaan ja toisaalta toisen tekemiä virheitä seuraamalla on mahdollista oppia.

Välillä tuntui, että rakennan enemmän uutta Iisakinkirkkoa, kuin opinnäytetyötä ja hetkittäin huomasin ajautuneeni suuruuden hulluuden puolelle suhteessa vaadittuun tavoitteeseen. Ongelmana oli enemmänkin liika, kuin liian vähän materiaalin määrä. Tämän suhteen koen itsessäni myös parantamisen varaa jatkossa.

Tulen varmasti jatkossakin paneutumaan vuorovaikutustaitojen sekä yhteyden muodostamisen maailmaan. Jatkoa ajatellen minua kiinnostaa erityisesti energian suhde yhteyden muodostamisessa. Aikoinaan fyysikot jakoivat kaiken aineeseen ja ajatukseen. Sittemmin taas aineeseen ja energiaan. Näissä molemmissa eri osien ajateltiin olevan irrallaan toisistaan. Nykyisen ymmärryksen mukaan me kaikki olemme osa valtavaa energiakenttää, mihin voimme vaikuttaa omilla ajatuksilla ja tunteillamme. (Dispenza 2016, 29.)

Olisi kiehtova tutkia lisää esimerkiksi yksilöiden energian kietoutumista, vuotamista ja kanavoitua vuorovaikutustilanteissa. Parhaimmillaan yksilöiden välillä on selkeät rajapinnat, mutta kuinka tuohon tilaan päästään ja onko toinen yksilö ohjailtavissa siihen suuntaan?

Työssäni sivuttiin hiukan jo peilisolujen merkitystä. Kyse on paljon myös toisen tunteiden tuntemisesta ja yhteisetä rytmistä, missä toisen keho mukautuu toiseen esimerkiksi sydämen sykettä muuttamalla. Tämä on mielenkiintoinen aihe suhteessa vuorovaikutukseen, kuten myös aivoaallot ja niihin vaikuttaminen.

Yhtenä yksittäisenä asiana haluan nostaa esille myös työssä esiin nousseet tukiasemat, joina ihmiset voivat toimia toinen toisilleen. Tämän aiheen tutkailu osana poliisin työtä ja vuorovaikutustilanteita tuntuu mielenkiintoiselta. Voidaanko tukiasemaksi asettumisessa mennä liian pitkälle, kuinka paljon tämän tyyliet tietoisesti haetut asetelmat voisivat auttaa kaikkia osapuolia ja missä menee raja, milloin tuo rooli kuuluu jo jollekin toiselle ammattikunnalle, kuin poliisille?

Jäin myös pohtimaan työssä mainittua flow-tilaa ja sen saavuttamista. Miten suuri merkitys esimerkiksi meditaation harjoittamisella Poliisiammattikorkeakoulussa voisi olla tämän suhteen. Kyse on tilasta, mikä ei liity vain vuorovaikutustilanteisiin ja yhteyden muodostamiseen.

Jatkuva taiteilu vuorovaikutustilanteissa ottaa varmasti myös veronsa ja poliisin työssä on vaara myös kyynistyä. Kun näkee kerta toisensa jälkeen syvää sosiaalista peliä, niin se ottaa varmasti veronsa. Se, että antaa satasella tietyn määrän ajastaan työlle, voi hyvin ottaa toisesta päästä hinnan ja vuorovaikutuksen ammattilainen kaipaa varmasti omaa yksityistä tilaa ilman sosiaalista kanssakäymistä. Eräs haastateltava kuvasi asiaa sanomalla, että ”en mä ees halua olla ihmisten kanssa tekemisissä, oon ihmisvihaaja. Mut mä oon sillai tasapuolinen, että mä vihaan kaikkia yhtä paljon.”

Ihminen ei ole kone ja sen takia ihmisten välinen vuorovaikutus tuo miljoonia ja taas miljoonia vaihtoehtoja edetä tilanteissa. Meillä on käytössämme tiettyjä lainalaisuuksia ja oppeja, joiden tiedostamisesta en usko olevan haittaa, mutta lopulta se ratkaisee, mikä ei ehkä ole millään tavalla mitattavissa. Ei kai siihen voi olla sääntöä, miten luovasti sääntöjä rikotaan. Mielestäni kyse on parhaimmillaan nerouden ja hulluuden häilyvästä rajasta.

“Who in the rainbow can draw the line where the violet tint ends and the orange tint begins? Distinctly we see the difference of the colours, but where exactly does the one first blindingly enter into the other? So with sanity and insanity.” (Herman Melville, viitattu teoksessa Dutton 2013, 33.)

LÄHTEET

- Aalto-Setälä, Pauli & Saarinen, Mikael 2016: Innostus – Myötämanipuloinnin aakkoset – Ilo, yhteys toisiin ja arvostus. 4. painos. Liettua, Balto Print.
- Cherry, Kendra 2020: Types of nonverbal communication. Luettavissa: <https://www.verywellmind.com/types-of-nonverbal-communication-2795397>. Luettu 21.05.2020.
- Cialdini, Robert 2016: Pre-suasion – A revolutionary way to influence and persuade. Lontoo, Random house books.
- Dispenza, Joe 2016: Luo itsesi uudelleen – Opas mielen rajoitteiden purkamiseen. Uudistettu painos. Helsinki, Viisas elämä Oy.
- Dunderfelt, Tony 2001: Intuitio ja tunne viestintä – Ihmisten välinen näkymätön yhteys. Juva, WS Bookwell Oy.
- Dunderfelt, Tony 2015: Kuuntele ja tule kuulluksi. Viro, Printon.
- Dunderfelt, Tony 2016: Läsnaoleva kohtaaminen. Jyväskylä, PS-kustanus.
- Dutton, Kevin 2013: The wisdom of psychopaths – Lessons in life from saints, spies and serial killers. Lontoo, Arrow books.
- Ellonen, Erkki & Karstinen, Eija & Nykänen, Veli-Eino 1996: Kuulustelutaktiikka. Helsinki, Oy Edita Ab.
- Ellonen, Erkki & Nurmi, Lasse & Raivola, Petri & Välihalo, Tarmo & Välihalo, Unto 1997: Poliisityön psykologiaa. Helsinki, Oy Edita Ab.
- Enneagrammi: Löydä oma persoonallisuustyylini testin avulla. Luettavissa: <https://www.enneagram.fi/testit/>. Luettu 14.08.2020.
- Erikson, Thomas 2019: Idiootit ympärilläni – Kuinka ymmärtää muita ja itseään. 19. painos. Eu, Atena Kustannus Oy.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Jyväskylä, Gummerus Kirjapaino Oy.
- Goldstein, Noah & Martin, Steve & Cialdini, Robert 2017: YES! 60 secrets from the science of persuasion. Lontoo, Profile books Ltd.
- Goleman, Daniel 1999: Tunneäly työelämässä. Keuruu, Otavan Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008: Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki, Yliopiston paino.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2013: Tutki ja kirjoita. 15.-17. painos. Porvoo, Bookwell Oy.
- Kangas, Pirkko 1998: Psykologiaa palvelualoille. Helsinki, Oy Edita Ab.

Karstinen, Eija 1998: Keskustelusta pöytäkirjaksi. Helsinki, Oy Edita Ab.

Kaski, Satu & Nevalainen, Vesa 2015: Ikävät ihmiset – Kuinka selviytyä hankalien tyyppien kanssa. Viro, Tallinna Raamatutrükikoda.

Keltinkangas-Järvinen, Liisa 2010: Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot. Juva, WS Bookwell Oy.

Kohlrieser, George 2014: Johda dialogia – panttivankineuvottelijan opit tiukkoihin vuorovaikutustilanteisiin. Viro, Print Best.

Leskinen, Markku 2016: Vuorovaikutus ja yhteyden rakentaminen toisen ihmisen kanssa. Luettavissa: <https://www.linkedin.com/pulse/vuorovaikutus-ja-yhteyden-rakentaminen-toisen-ihmisen-markku-leskinen/>. Luettu 22.05.2020.

Lyytinen Jaakko 2015: Puhutko perhearvoista, mutta tosiasiassa hamuat valtaa? Näin tunnistat motivaatiosi. Luettavissa: <https://www.hs.fi/elama/art-2000002852895.html>. Luettu 23.05.2020.

Poliisi: Toiminnan yleiset periaatteet. Luettavissa: https://www.poliisi.fi/tietoa_poliisista/toiminnan_yleiset_periaatteet. Luettu 27.05.2020.

Rantaeskola, Satu & Hyyti, Jari & Kauppila, Jaakko & Koskelainen, Mari 2015: Haastavat asiakastilanteet – Väkivaltatyössä. Viro, Print Best.

Routarinne, Simo 2007: Valta ja vuorovaikutus – Statusilmaisun perusteet. Keuruu, Otavan Kirjapaino Oy.

Sandberg, Sheryl 2013: Lean in – Naiset ja menestymisen tahto. Werner Söderström Osa-
keyhtiö.

Sisäministeriö: Sisäisen turvallisuuden strategia rakentaa maailman turvallisinta maata. Luettavissa: <https://intermin.fi/sisaisen-turvallisuuden-strategia>. Luettu 10.06.2020.

Talvio, Markus & Klemola, Ulla 2017: Toimiva vuorovaikutus. Juva, Bookwell Digital.

Taponen, Aki 2017: Tutkijat löysivät syitä, miksi Suomessa pärjätään suhteellisen pienellä poliisien määrällä. Luettavissa: <https://www.aamulehti.fi/uutiset/tutkijat-loysivat-syita-miksi-suomessa-parjataan-suhteellisen-pienella-poliisien-maaralla-200560655>. Luettu 10.06.2020.

Trötschkes, Rita 2015: RMP-profiili paljastaa motiivit. Luettavissa: <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2015/01/27/rmp-profiili-paljastaa-motiivit>. Luettu 23.05.2020.

Työturvallisuuskeskus: Työkäyttäytyminen. Luettavissa: https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso/tyoyhteisotaidot/tyokayttaytyminen. Luettu 21.05.2020.

Vesterbacka, Marko (toim.) 2016: Kun isolla kengällä astuu, jää iso jälki. Kahdeksantoista näkökulmaa poliisiin työhön. 2. uudistettu laitos. Tampere, Poliisiammattikorkeakoulu.

Vesterbacka, Marko (toim.) 2018: Kun isolla kengällä astuu, jää iso jälki. Kahdeksantoista näkökulmaa poliisin työhön. 3. uudistettu laitos. Tampere, Poliisiammattikorkeakoulu.

Vesterbacka, Marko (toim.) 2020: Kun isolla kengällä astuu, jää iso jälki. Kahdeksantoista näkökulmaa poliisin työhön. 4. uudistettu laitos. Tampere, Poliisiammattikorkeakoulu.

Vilka, Hanna 2015: Tutki ja kehitä. 4. painos. Jyväskylä, PS-kustannus.

Voss, Chriss 2020: How to use body language as a negotiation tactic. Luettavissa: <https://blog.blackswanltd.com/the-edge/how-to-use-body-language-as-a-negotiation-tactic>. Luettu 11.06.20.

Wiio, Osmo A 2009: Viestintä yleensä epäonnistuu – paitsi sattumalta – Wiio lait viestinnästä ja tulevaisuudesta. Espoo, Deltakirja.