

Haastavat vuorovaikutustilanteet itsetuhoisten kanssa

Toiminta- ja vuorovaikutusmallien tarkastelu haastavissa
vuorovaikutustilanteissa

Anni Haapala ja Venla Parttimaa

5/2022

TIIVISTELMÄ

Anni Haapala ja Venla Parttimaa: Haastavat vuorovaikutustilanteet itsetuhoisten kanssa

Opinnäytetyön muoto: Dokumenttianalyysi

Julkisuusaste: Julkinen

Ohjaaja: Timo Sinkkonen ja Samuli Mikkola

Tutkinto: Poliisi (AMK)

Opinnäytetyömme käsittelee vuorovaikutusta, itsetuhoisuutta, haastavia vuorovaikutustilanteita sekä vuorovaikutusmalleja näissä tilanteissa. Lisäksi sivuamme taktista neuvottelua. Pyrimme selvittämään, miten aktiivista kuuntelua tulee hyödyntää haastavissa vuorovaikutustilanteissa ja mihin asioihin tulisi kiinnittää huomiota, kun on vuorovaikutuksessa itsetuhoisen henkilön kanssa.

Opinnäytetyömme toteutettiin dokumenttianalyysinä. Analysoimme materiaalia pääasiallisesti sisällönanalyysin avulla. Pystyimme siten analysoimaan vapaammin valmiina saatavilla olevia dokumentteja dokumenttianalyysin avulla teorianne tueksi.

Tarkoituksenamme oli lisätä tietoisuutta opinnäytetyömme avulla toimintatavoista ja -malleista haastavissa vuorovaikutustilanteissa sekä itsetuhoisen henkilön kohtaamisesta poliisin työssä. Opinnäytetyötä tehdessä kävi ilmi, että toimintamalleissa on paljon samakaltaisuuksia. Esimerkiksi kuuntelun tärkeys korostuu niissä kaikissa. Lisäksi empaattisuus nousi esille useammassa aineistossa.

Sivumäärä: 35 sivua

Tarkastuskuukausi ja -vuosi: toukokuu 2022

Avainsanat: haastava vuorovaikutus, itsetuhoisuus, vuorovaikutusmallit, aktiivinen kuuntelu, puhejudo, neuvottelu, taktinen neuvottelu

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 TUTKIMUSMENETELMÄ JA -KYSYMYKSET	3
2.1 Tutkimusmenetelmät	3
2.2 Aineiston keruu ja analysointi	3
2.3 Aikaisemmat tutkimukset.....	5
2.4 Tutkimuskysymykset	5
3 LAINSÄÄDÄNTÖ	6
4 TILASTOJA	7
5 ITSETUHOISUUS	10
5.1 Itsetuhoiset ajatukset ja itsensä vahingoittaminen	11
5.2 Epävakaa persoonallisuushäiriö	11
5.3 Itsemurha	12
6 VUOROVAIKUTUS	14
6.1 Dialogi.....	15
6.2 Kuuntelu.....	16
7 HAASTAVAT VUOROVAIKUTUSTILANTEET.....	17
7.1 Viestintä haastavissa vuorovaikutustilanteissa	18
7.2 Ennakoinnin huomiointi haastavissa vuorovaikutustilanteissa	18
8 VUOROVAIKUTUSMALLIT	19
8.1 Puhejudo.....	19
8.2 Neuvottelu.....	21
8.3 Aktiivinen kuuntelu	23
9 TAKTINEN NEUVOTTELU	26
10 POHDINTA	27
10.1 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi.....	27
10.2 Tutkimuksen eettisyys	29
10.3 Jatkotutkimusehdotukset	29
LÄHTEET	31

1 JOHDANTO

Koronaviruspandemian vuoksi ihmisten psyykkinen pahoinvointi ja kuormittavuus on lisääntynyt. Pandemia tulee vaikuttamaan ihmisten hyvinvointiin ja mielenterveyteen vielä pitkään. Lisäksi mielenterveyspalvelut ovat ruuhkautuneet ja täten hoitoon pääsy on vaikeutunut. (Hautala, 2021.) Pahoinvointi, mielenterveysongelmat ja itsetuhoisuus ovat näkyneet poliisin työssä yhä enemmän. Suomen poliisijärjestöjen liiton vuonna 2020 tekemän kyselyn mukaan koronapandemia on vaikuttanut rajusti poliisin työhön ja kuormitukseen. (Joukanen, 2020.) Tämä on näkynyt myös haastavien vuorovaikutustilanteiden lisääntymisenä poliisin työssä.

Poliisin Pysähdy! -kampanjassa on käsitelty viittä koronatilanteen aikana poliisin analyysissa erityisesti korostunutta ilmiötä: mielenterveysongelmia, päihdeongelmia, lähisuhdeväkivaltaa, nettipetoksia ja liikenneturvallisuutta. Mielenterveysongelmia käsiteltävässä 27.11.2020 julkaistussa podcast-jaksossa komisario Juhani Vuorisalo kertoo, että mielenterveysongelmat näkyvät poliisin arjessa joka päivä. Vuorisalon mukaan tämä korostuu entisestään, kun mielenterveysongelmat yhdistetään päihteisiin. (Pysähdy! Podcast. Suomen poliisi. 27.11.2020.)

Olemme aloittaneet poliisiammattikorkeakoulussa opiskelun vuonna 2020, toinen tammikuussa ja toinen lokakuussa. Toisella meistä on siis jo käytännön kokemusta työharjoittelussa poliisin työstä sekä valvonta- ja hälytyssektorilla, että rikostutkinnassa, kun taas toinen on vasta aloittanut työharjoittelunsa. Molempien työharjoittelupaikkana on Itä-Uudenmaan poliisilaitos ja tästä johtuen olemmekin perehtyneet opinnäytteessämme erityisesti sen alueen tilastoihin.

“Poliisin tärkein työväline on suu.” Etenkin valvonta- ja hälytyssektorilla työharjoittelussa ollessa konkretisoitui, että poliisin työ on pääasiassa kommunikointia ihmisten kanssa eri tilanteissa. Näin ollen hyvät vuorovaikutustaidot koettiin tärkeänä asiana osana poliisin arkea. Ennen työharjoittelua Polamkissa käytännön puhuttamisharjoituksia ja -tilanteita on vähän suhteessa esimerkiksi voimankäytönopetukseen. Polamkissa puhutaan vähän neuvottelusta, aktiivisesta kuuntelusta tai eri vuorovaikutukseen liittyvistä toimintamalleista haastavissa vuorovaikutustilanteissa. (Poliisi (AMK) - tutkinnon opetussuunnitelma 2020–2022. POL-2020-31233.) Yle-uutisen videohaastattelussa opiskelijakunnan hallituksen puheenjohtaja Veikko Ulmala tuo esille, että vuorovaikutustaidot ovat kaikkein tärkein asia, koska poliisin työ on vuorovaikutusta ihmisten kanssa. Myös poliisiopiskelijoilta kerätyn palautteen perusteella vuorovaikutustaidot ovat keskeisiä poliisin työssä. Näihin asioihin onkin kiinnitetty huomiota uudessa tulevassa opetussuunnitelmassa opiskelijoilta saadun palautteen perusteella. (Ketonen, 2022.) Poliisiammattikorkeakouluun on lisäksi valmistumassa HAAVA-hankkeen tuloksena opetusmateriaalia, jossa käsitellään itsemurhavaarassa olevan tai mielenterveydenhäiriöstä kärsivän henkilön kohtaamista. Hanke on

toteutettu yhdessä THL:n kanssa. (Haastavat vuorovaikutustilanteet: Itsemurhavaarassa olevan tai mielenterveyshäiriöistä kärsivän henkilön kohtaaminen (HAAVA).)

Haluamme lisätä opinnäytetyömme avulla tietoisuutta toimintatavoista ja -malleista haastavissa vuorovaikutustilanteissa sekä itsetuhoisuuden kohtaamisesta poliisin työssä. Haastaviin vuorovaikutustilanteisiin on monia toimintamalleja, mutta päätimme avata opinnäytetyössämme vain muutamia mielestämme poliisin ammattiin soveltuvia malleja. Haluamme painottaa etenkin neuvottelua, puhejudoa sekä aktiivista kuuntelua haastavissa vuorovaikutustilanteissa. Poliisitaktinen näkökulma on myös olennainen osa haastavia vuorovaikutustilanteita, mutta keskitymme työssämme vain vuorovaikutukseen ja puhuttamiseen näissä tilanteissa. Yksi opinnäytteenme tavoitteista on auttaa partiota itsetuhoisen asiakkaan kanssa kommunikoimiseen näiden toimintamallien avulla. Työmme onkin suunnattu lähtökohtaisesti valvonta- ja hälytyssektorilla työskenteleville poliiseille. Lisäksi toiminta- ja puhutusmalleja voi hyödyntää kaikissa poliisin vuorovaikutusta vaativissa työtehtävissä. Tarkoituksenamme on luoda opinnäytetyöstämme täysin julkinen, jotta mahdollisimman moni voisi hyödyntää sitä.

Kerromme opinnäytetyössämme taktisesta neuvottelusta poliisiorganisaatiossa julkisten lähteiden pohjalta. Taktisilla neuvottelijoilla pohja- ja toimintatavat haastavissa vuorovaikutustilanteissa ovat erinomaisia ja koulutettuihin toimintamalleihin perustuvia. Haluamme, että opinnäytteenme on julkinen, joten jätämme pois taktisten neuvottelijoiden syvällisempien toimintamallien käsittelyn. Näitä ovat esimerkiksi heidän käyttämät apuvälineet tai neuvotteluryhmän rakenne. Kerromme siis taktisesta neuvottelusta vain pääpiirteittäin.

Yksi opinnäytetyömme haasteista oli aiheen rajaaminen, sillä materiaalia oli saatavilla runsaasti. Päätimme keskittyä opinnäytetyössämme haastaviin vuorovaikutustilanteisiin itsetuhoisten henkilöiden kanssa. Rajasimme aiheesta pois myös muita haastavia vuorovaikutustilanteita poliisin työssä, kuten esimerkiksi panttivankitilanteet. Itsetuhoisuus ilmiönä on erittäin laaja. Keskityimme opinnäytetyössämme vain itsetuhoisuuteen ja epävakaiseen persoonallisuushäiriöön ja sivusimme itsemurhaa.

2 TUTKIMUSMENETELMÄ JA -KYSYMYKSET

Kuten johdannossa totesimme, aiheestamme on saatavilla runsaasti erilaista materiaalia. Ajattelimme, että ”on turha keksiä pyörää uudelleen”, koska aiheeseemme liittyen on tehty paljon aikaisempia tutkimuksia, dokumentteja ja kirjallisuutta. Tämän vuoksi päädyimme tutkimusmenetelmän valinnassa dokumenttianalyysiin. Dokumenttianalyysin vahvuus on sen herkyys asiayhteydelle eli sille, millaisena kehittämisen kohteena oleva ilmiö esiintyy tavanomaisessa ympäristössään. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2018, 136.)

Dokumenttianalyysissä kiehtoi mahdollisuus käyttää hyväksi dokumenttien monimuotoisuutta, joka mahdollisti näin ollen meille vapaamman lähteiden käytön. Dokumenttianalyysin avulla pystyimme analysoimaan vapaammin valmiina saatavilla olevia dokumentteja oman teoriamme tueksi.

2.1 Tutkimusmenetelmät

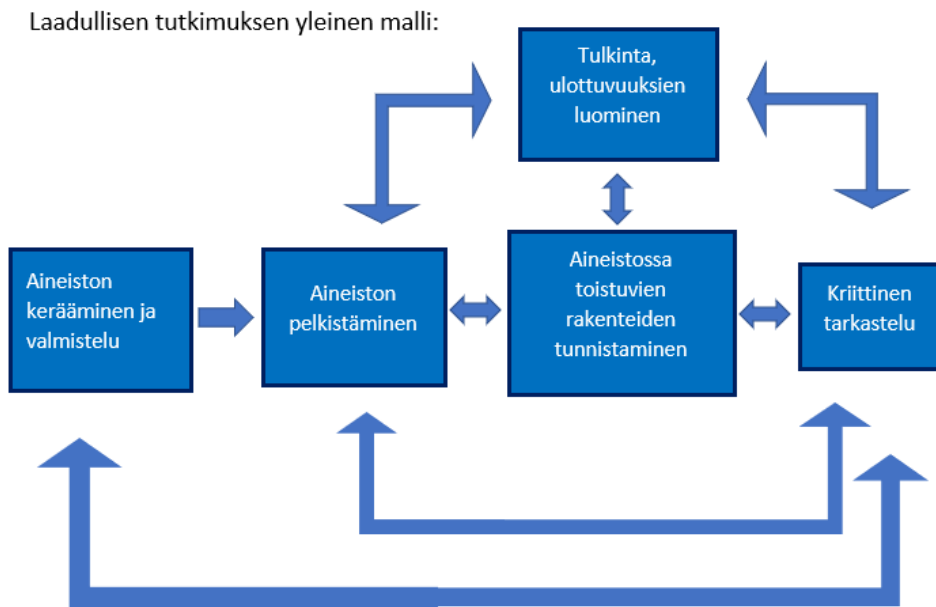
Dokumenttianalyysissä dokumenttien käyttäminen tutkimusaineistona on vaihtoehtona sille, että aineisto kerätään esimerkiksi kyselylomakkein tai haastatteluin. Valmiin aineiston käyttö on joskus ainoa mahdollisuus saada kootuksi tietoa jostakin tietystä aiheesta. Uuden aineiston kokoaminen voi myös olla välillä mahdotonta taloudellisista syistä. (Anttila 2014.) Dokumenttianalyysiä voidaan käyttää valmiiden aineistojen analysointiin. Tällaisia aineistoja voivat olla myös aineistot, joita ei ole alun perin tarkoitettu tutkimusta varten. Dokumenttianalyysin tavoitteena on siis analysoida dokumentteja järjestelmällisesti ja laatia selkeä kuvaus sanallisessa muodossa tutkittavasta ja kehitettävästä asiasta. (Ojasalo ym. 2018, 136.) Olemme hyödyntäneet opinnäytetyössämme monipuolisesti erilaisia lähteitä tutkimusaineistona. Lähteinä olemme käyttäneet esimerkiksi uutisartikkeleita, tilastoja, lakeja, opetusmateriaaleja, haastatteluja sekä perinteistä kirjallisuutta.

Usein valmiit dokumentit ovat erittäin antoisia esitutkimusten suorittamiseen silloin, kun tutkittava ilmiö on uusi eikä sen keskeisistä kysymyksistä tiedetä vielä juuri mitään. Silloin onkin hyvä katsoa, miten muut ovat menelleet ja mitä aikaisemmin on saatu selville. Dokumenttianalyysien heikkous piilee tosin siinä, että kaikki aineisto on aikaisemmin ja ehkä aivan muuhun tarkoitukseen koottu eikä sitä voi juuri muuksi muuttaa. Useimmiten dokumentteja käytetään kuitenkin niin sanotussa triangulaatiossa, eli useamman lähteen samanaikaisessa ja rinnakkaisessa käytössä. (Anttila 2014.) Olemmekin analysoineet ja keränneet tietoa useasta eri lähteestä.

2.2 Aineiston keruu ja analysointi

Dokumenttianalyysissä on erotettavissa kaksi keskeistä analyysitapaa; toinen on sisällönanalyysi ja toinen puolestaan sisällön erittely. Sisällönanalyysin pyrkimyksenä on kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti ja tavoitteena on tunnistaa ja etsiä tekstin merkityksiä. (Ojasalo ym. 2018, 137.) Opinnäytteemme on laadullinen tutkimus ja pääasiallisena analyysimenetelmänä käytimme

sisällönanalyysia. Sisällönanalyysia voidaan tehdä teorialähtöisesti tai aineistolähteisesti. (Vilka 2015, 163.) Se on yksi kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen lajeista. (Hirsjärvi 2013, 162.)



Lähde: Ojasalo ym. 2018, 138

Tavanomainen sisällönanalyysi sopii monenlaisten teksti- ja kuvadokumenttien käsittelyyn. (Anttila 2014.) Hyödynsimme opinnäytetyössämme pääsääntöisesti laadullista eli kvalitatiivista sisällönanalyysia. Sen tavoitteena on jäsentää tutkimuskohteen laatua, merkitystä ja ominaisuuksia kokonaisvaltaisesti. (Lähdesmäki, Hurme, Koskimaa, Mikkola & Himberg 2009.) Hyödynsimme myös määrällistä analyysia, esimerkiksi tilastojen käsittelyssä. Analyysi voidaankin toteuttaa monenlaisella menetelmällä. Lisäksi käytimme työssämme luokittelua yhtenä analyysimenetelmänä. Luokittelu on analyysimenetelmä, jossa voidaan hyödyntää sekä laadullisen että määrällisen analyysin menetelmiä. Luokittelussa kohdejoukko jaetaan luokkiin, joissa tapaukset tai kohteet jakavat jonkin saman ominaisuuden tai joiden ominaisuudet muistuttavat toisiaan. (Välisalo 2015.)

Käytimme analyysimenetelmänä myös teemoittelua. Tavoitteenamme oli hahmottamaa tutkimusaineistoissa toistuvia keskeisiä aihepiirejä eli teemoja. Teemoittelu analyysimenetelmänä alkaa teemojen muodostamisesta ja ryhmittelystä ja jatkuu niiden yksityiskohtaisempaan tarkasteluun. (Välisalo 2015.) Teemoittelun avulla on myös mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistiheyttä tutkimusaineistossa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

Laadullinen sisällönanalyysi on hyvin lähellä teemoittelua ja usein niitä käytetäänkin vaihtoehtoisina nimityksinä toisilleen. Sisällönanalyysia puolestaan voidaan käyttää niin kirjoitettujen tekstien, haastattelujen, nauhoitetun puheen kuin tekstiä, ääntä ja kuvaa sisältävien aineistojen analyysiin. (Vuori 2021.) Sisällönanalyysiä menetelmänä on myös kritisoitu, sillä joissain tutkimuksissa tutkija on kuvaillut analyysin perusteellisesti, mutta johtopäätökset ovat jääneet tekemättä. Lisäksi kritiikkiä on saanut osakseen analyysiprosessin mekaanisuus ja vaara siitä, että jotain oleellista saattaa kadota luokitusjärjestelmän myötä. Sisällönanalyysissa tekijän onkin tuotettava johtopäätökset eikä jättää niiden tekemistä lukijalle. Lisäksi tutkijan on palattava säännöllisesti alkuperäisen aineiston pariin ja testattava omia tulkintojaan ja ajatuksiaan alkuperäisen aineiston merkeissä. (Ojasalo ym. 2018, 144.)

Hahmottelimme opinnäytteemme alkuvaiheessa tutkimuskysymykset ja asetimme tutkimusongelman. Tämän jälkeen aloimme kerätä aineistoa eli dokumentteja eri lähteistä. Tavoitteenamme oli käyttää aineistosta uusimpia dokumentteja, mutta myös joitain vanhempia julkaisuja valikoitui käytettävään materiaaliin, sillä uudempia aineistoja ei ollut saatavilla. Pyrimme löytämään aineistosta haluamiamme teemoja. Vertailimme myös teemoja ja rajasimme vielä tässä vaiheessa aineistoa opinnäytteemme ulkopuolelle. Teemoittelun avulla dokumenteista nousi esiin paljon päällekkäistä tietoa; materiaalin samankaltaisuutta, mutta myös eroavaisuuksia. Pyrimme lopulta muodostamaan niistä yhtenäisen kokonaisuuden. Lopulta pääsimme arvioimaan jatkotutkimusaihetta ja saimme koottua ehdotuksia mielenkiintoiseen aiheeseemme liittyen.

2.3 Aikaisemmat tutkimukset

Aiheeseemme liittyen löytyy valmiita opinnäytetöitä: Arttu Kilpeläinen ja Roope Mänttari ovat tehneet opinnäytetyön itsetuhoisten kohtaamisesta poliisin ja psykologin näkökulmasta sekä Henna-Maria Jalosalmi on tehnyt pro gradun taktisesta neuvottelusta. Lisäksi Peter Liski ja Joonatan Nikula ovat tehneet opinnäytetyönä puhutusoppaan, ja Kristiina Komulainen on puolestaan tehnyt opinnäytetyön haastavasta vuorovaikutuksesta ja yhteyden muodostamisesta. Lähestymme aihetta kuitenkin eri näkökulmasta eli keskitymme opinnäytetyössämme haastavissa vuorovaikutustilanteissa hyödynnettäviin toimintamalleihin ja sivuamme taktisen neuvottelun pääpiirteitä. Opinnäytetyössämme on paljon erilaisia puhutusmalleja sekä tavallisiin, että haastaviin vuorovaikutustilanteisiin. Lisäksi haluamme painottaa aktiivisen kuuntelun tärkeyttä ja merkitystä kaikenlaisissa vuorovaikutuksessa.

2.4 Tutkimuskysymykset

Minkälaisia vuorovaikutusmalleja tai taktiikoita on haastaviin vuorovaikutustilanteisiin? Miten aktiivista kuuntelua tulee hyödyntää haastavissa vuorovaikutustilanteissa? Mihin asioihin tulisi poliisina kiinnittää huomiota, kun on vuorovaikutuksessa itsetuhoisen henkilön kanssa?

3 LAINSÄÄDÄNTÖ

Itsemurha tai sen uhka eivät ole Suomen rikoslain mukaan rangaistavia tekoja. Lähtökohtaisesti itsetuhoiset henkilöt kuuluvatkin terveydenhuollon piiriin. Mikäli itsetuhoisen kohdehenkilö on esimerkiksi aggressiivinen tai vaikuttaa muutoin yleiseen järjestykseen tai turvallisuuteen, tehtävä on myös poliisin. Yleensä näissä tehtävissä poliisi toimii turvallisuuden ylläpitämiseksi yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa, kuten terveydenhuollon kanssa. (PolL1:1§. 22.7.2011/872.) Näin ollen uhkaavat tilanteet itsetuhoisten kanssa ovat myös poliisin tehtäviä ja kuormittavat useita viranomaisia.

Poliisihallitus on julkaissut blogikirjoituksen liittyen poliisin mielenterveyslakiin perustuvaan virka-apuun ja poliisin toimintavelvollisuuteen. Tämän kirjoituksen tarkoituksena oli tarkentaa ja oikaista virheellisiä näkemyksiä ja tulkintoja asian tiimoilta. Tässä kirjoituksessa Poliisihallituksen Poliisiylitarkastaja Vesa Pihajoki avaa tarkemmin mielenterveyslain ja poliisilain pykälää liittyen aiheeseen. Mielenterveyslain 30. pykälän mukaan poliisin on ensisijaisesti ilmoitettava asiasta terveydenhuollon toimintayksikköön kohdatessaan henkilön, joka todennäköisesti voidaan määrätä hoitoon hänen tahdostaan riippumatta, tai saatuaan tietää tällaisesta henkilöstä. Erittäin kiireellisessä tapauksessa poliisi on velvollinen toimittamaan henkilön välittömästi terveydenhuollon toimintayksikköön tutkittavaksi. (Pihajoki, 2022. Poliisihallitus.)

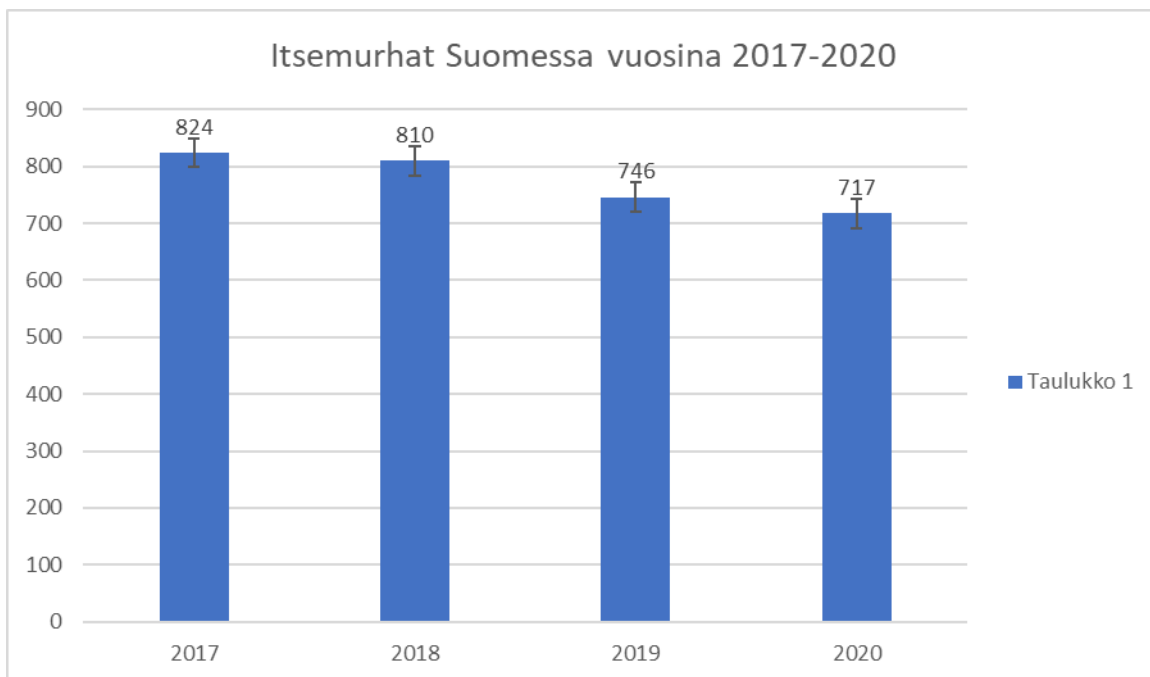
Itsetuhoisuuteen liittyvät tehtävät näkyvät poliisille myös virka-apun antamisena. Poliisilla on poliisilain yhdeksännen luvun ensimmäisen pykälän ensimmäisen momentin mukaisesti velvollisuus antaa virka-apua pyynnöstä muille viranomaisille niin säädettäessä. Mielenterveyslain 31. pykälän mukaisesti poliisilla on velvollisuus antaa terveydenhuoltoviranomaisille virka-apua kuljetuksessa avustamiseen, jos lääkäri katsoo, että henkilön toimittamiseksi terveyskeskukseen, sairaalaan tai muuhun sairaanhoidon toimintayksikköön tarvitaan ammattikoulutuksen saaneen saattajan lisäksi muukin saattaja kuljetettavan väkivaltaisuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi. Virka-apua on oikeus pyytää ja saada, kun henkilöstä on laadittu tarkkailulähete. Nämä poliisin virka-aputoimenpiteet ovat rajattu koskemaan vain kuljetuksessa avustamista. (Pihajoki, 2022. Poliisihallitus.)

Poliisitoiminnassa virka-aputehtävä voi olla esimerkiksi se, että henkilö on yrittänyt tai on aikeissa yrittää itsemurhaa, uhkaa tehdä itsemurhan tai käyttäytyä muutoin itsetuhoisesti. Itsetuhoisesti käyttäytyneen henkilön kohdalla on perusteltua lähteä siitä, että hänet voidaan todennäköisesti määrätä hoitoon hänen tahdostaan riippumatta mielenterveyslain kahdeksannen pykälän ensimmäisen momentin toisen kohdan perusteella. Näissä tilanteissa poliisi voi ottaa henkilön kiinni siksi ajaksi, että hänet voidaan toimittaa mahdollisimman nopeasti terveydenhuollon toimintayksikköön. (Pihajoki, 2022. Poliisihallitus.)

Mikäli poliisilla ei ole toimivaltuutta ottaa henkilöä kiinni poliisilain perusteella, voi poliisi toimittaa henkilön terveyskeskukseen vain henkilön vapaaehtoisuuteen ja suostumukseen perustuen. On myös tärkeä mieltää, että mikäli terveydenhuollon viranomainen ei voi itse pakottaa henkilöä lähtemään hoitoon, niin ei sitä voi tehdä virka-apua antava poliisikaan. (Pihajoki, 2022. Poliisihallitus.)

4 TILASTOJA

Itsemurhien määrä on laskenut melko tasaisesti vuodesta 1990, jolloin Suomessa tehtiin yli 1 500 itsemurhaa. Itsemurhakuolemista on ollut nähtävissä myös pientä laskua vuodesta 2018 lähtien. (Itsemurhien määrä laski hieman edellisvuodesta. Uutinen 10.12.2021.) Alla olevassa kaaviossa (taulukko 1.) näkyvät vuosina 2017–2020 tehdyt tilastoidut itsemurhat Suomessa.



Lähde: Kuolemansyytilastot, Tilastokeskus

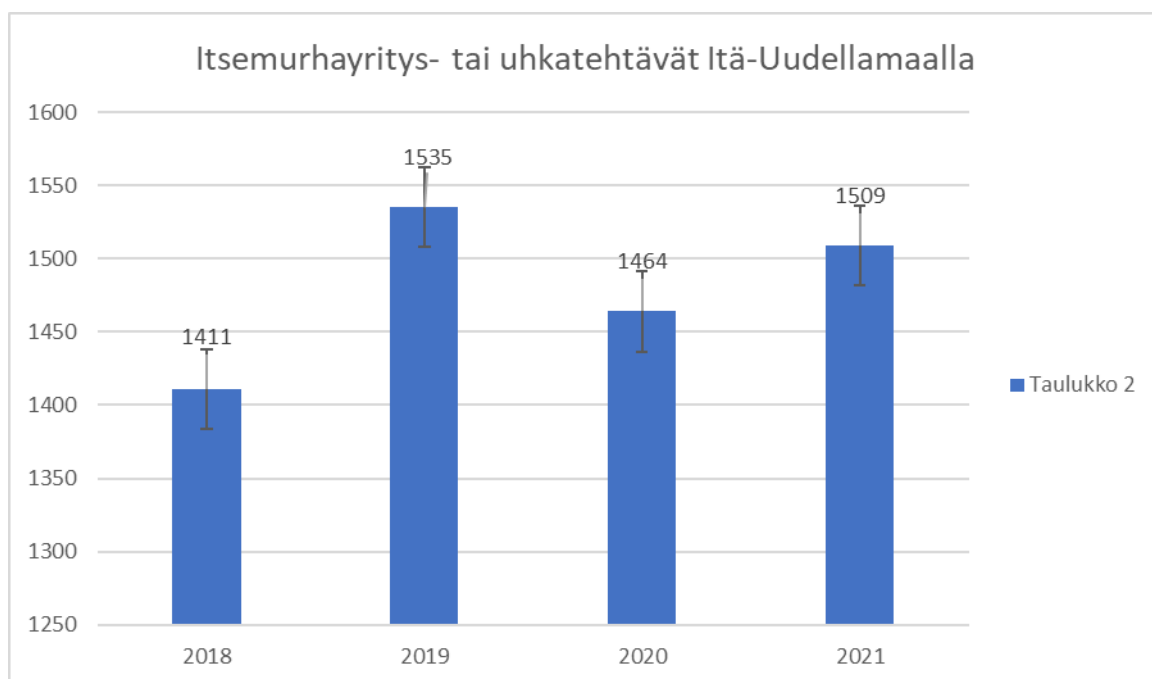
Kuolemansyytilastojen mukaan vuonna 2017 tehtiin 824 itsemurhaa ja vuonna 2018 puolestaan 810 itsemurhaa. Vuonna 2020 Suomessa tehtiin 717 itsemurhaa, mikä on 29 itsemurhaa vähemmän kuin vuonna 2019. Tästä voidaan päätellä, että itsemurhien kokonaismäärä on vähentynyt Suomessa 13 prosenttia vuodesta 2017 vuoteen 2020.

Poliisin analyysitoiminnan tilastoista puolestaan on nähtävissä kaikki poliisin valvonta- ja hälytystoimintatehtävät laitoksittain ja tehtäväkoodeittain. Niistä olemme avanneet tarkemmin alle

Itä-Uudenmaan sekä koko Suomen kaikki poliisitehtävät sekä itsemurha- tai uhkatehtävät vuosilta 2018-2020.

Tilastojen mukaan Itä-Uudellamaalla poliisin tehtävien määrät ovat olleet lähes samat vuosina 2018 ja 2019. Vuonna 2018 poliisin tehtäviä oli 117 778, vuonna 2019 taas 117 122. Vuosina 2020 ja 2021 poliisin tehtävien määrä väheni. Vuonna 2020 poliisin tehtäviä 107 365 ja vuonna 2021 108 588. Ero poliisin tehtävien määrässä vuoden 2019 ja 2020 välillä on 9757. (Poliisin hälytystehtävät laitoksittain ja tehtäväkoodeittain. Polstat.)

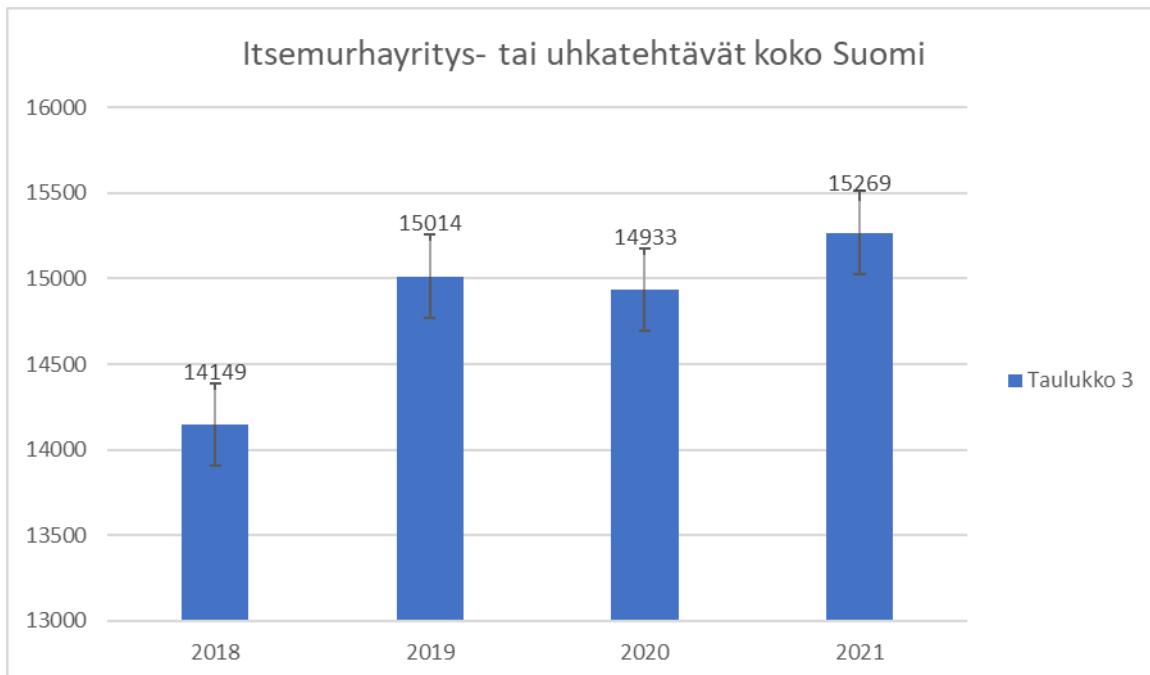
Taulukossa 2. on tarkasteltu eri vuosilta raportoituja Itä-Uudenmaan itsemurhayritys- tai uhkatehtäviä. Vuonna 2018 Itä-Uudenmaan poliisissa oli raportoitu 1411 Itsemurhayritys tai uhkatehtävää, kun taas vuonna 2019 tehtäviä oli 1535. Vuonna 2020 näitä tehtäviä oli Itä-Uudellamaalla 1464 ja vuonna 2021 puolestaan 1509. Vuonna 2022 tehtäviä oli ollut huhtikuuhun mennessä 329 kappaletta. (Poliisin hälytystehtävät laitoksittain ja tehtäväkoodeittain. PolStat.)



Lähde: PolStat

PolStat-tilastojen mukaan koko maassa poliisin tehtäviä oli vuonna 2018 yhteensä 1074113 ja vuonna 2019 puolestaan 1044687. Vuosien 2020 ja 2021 aikana poliisin tehtävien määrä myös väheni. Vuonna 2020 poliisin tehtäviä oli 1017537 ja vuonna 2021 niitä oli 1011271. Myös koko Suomen poliisin tehtävien määrä on siis laskenut vuodesta 2018. (PolStat.)

Taulukossa 3. on nähtävillä Itsemurhayritys- tai uhkatehtävät koko maassa vuosilta 2018-2021. Vuonna 2018 tehtäviä oli 14 149 kappaletta, vuonna 2019 puolestaan 15 014 ja vuonna 2020 oli 14 933 tehtävää. Vuonna 2021 tehtäviä oli raportoitu 15 269. Tammi-maaliskuussa 2022 raportoituja tehtäviä oli yhteensä 3319, kun taas vuonna 2021 samana ajanjaksona vastaavia tehtäviä oli raportoitu 3538. Näin ollen vuonna 2022 on havaittavissa tammi-maaliskuun ajanjaksolla hienoinen väheneminen näiden tehtävien osalta. (PolStat.)



Lähde: PolStat

Näitä tilastoja tarkasteltaessa on hyvä ottaa huomioon, että tehtävät tulevat poliisille tietyinä tehtäväkoodina. Tehtävän todellinen luonne voi kuitenkin muuttua tai olla tosiasiansa eri, kuin alkuperäinen. Henkilön itsetuhoisuus voi siis tulla esille vasta poliisin ollessa tehtävällä. Todellinen itsemurhayritys- tai uhkatehtävä voi siis tulla poliisille käytännössä minä tehtäväkoodina vain. Lisäksi tehdyt itsemurhat tilastoidaan suoraan Tilastokeskuksen kuolemansyytilastoihin. Nämä luvut eivät siis ole näkyvissä poliisin analyysitoiminnan tilastoissa.

5 ITSETUHOISUUS

Poliisilla on velvollisuus ja toimivalta puuttua itsetuhoisen henkilön käyttäytymiseen. Puuttuminen voi tarkoittaa esimerkiksi itsetuhoisen henkilön kiinniottamista, jonkin terveyttä ja turvallisuutta vaarantavan teon estämistä tai virka-avun antamista sosiaali- ja terveystieteellisille. (Uudessa HAAVA-hankkeessa pohditaan itsemurhavaarassa olevan henkilön kohtaamista.) On kuitenkin hyvä muistaa, etteivät kaikki mielenterveyden häiriöitä kokevat ihmiset käyttäydy asiakastilanteissa haastavasti. Mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöt ovat kuitenkin yksi mahdollinen osatekijä haastavissa ja jopa väkivaltaisiksi eskaloituvissa tilanteissa. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen. 2014, 108.)

Ensiapua voi joutua työtehtävillä tilanteisiin, joissa se joutuu arvioimaan nopeastikin, onko henkilö välittömässä hengenvaarassa, onko tarvetta kiinniottoon vai onko tilanteesta mahdollista selvittää vuorovaikutuksen keinoin. Tilanteet voivat tulla ennakoimatta partion eteen ja haastavimpien tilanteiden joukossa ovatkin erityisesti ne, joissa henkilö yrittää vahingoittaa itseään päämääränään oman hengen riistäminen. Nämä tilanteet ovat vakavia ja voivat herättää monenlaisia tunteita ja reaktioita niin viranomaisessa, henkilössä itsessään kuin omaisissa. Olemme avanneetkin tässä luvussa itsetuhoisuutta ja alaluvuissa siihen liittyviä ilmiöitä tarkoituksenamme lisätä tuntemusta näistä asioista.

Itsetuhoisuudella tarkoitetaan sellaista käyttäytymistä, jossa henkilö pyrkii vahingoittamaan itseään tai ottaa henkeä uhkaavan riskin. Itsetuhoisuutta voi olla kahdenlaista: epäsuoraa tai suoraa. Puhuttaessa epäsuorasta itsetuhoisesta käyttäytymisestä tarkoitetaan sillä sellaista toimintaa, johon liittyy hengenvaarallisten riskien ottamista ilman tietoista itsensä vahingoittamista. Päämääränä tässä käyttäytymisessä ei ole suoraan kuoleminen. Suora itsetuhoisuus puolestaan voi ilmetä itsemurha-ajatuksina, itsemurhayrityksinä taikka itsemurhana. (Suominen & Valtonen 2013.)

Itsetuhoisuutta voi olla haastava tunnistaa, mutta se voi tulla esille itsemurha-ajatuksina, itsemurhasta puhumisena, keskeytyneenä itsemurhayrityksenä, itsemurhayrityksenä tai itsemurhana. Itsemurha-ajatukset voivat vaihdella hetkellisistä ja jäsentymättömistä mielikuvista jopa pitkäkestoisiin ja yksityiskohtaisiin itsemurhasuunnitelmiin. Aktiivinen itsemurhan esille tuominen on puolestaan merkinä pidemmälle edenneestä itsetuhoisuudesta. (Itsemurhien ehkäisy ja itsemurhaa yrittäneen hoito, Käypä hoito -suositus 2022.)

Tutkimustiedon pohjalta on saatu esille, että itsetuhoisuuteen liittyy useita eri riskitekijöitä. Itsetuhoisuuteen liittyy tyypillisesti jokin mielenterveyden häiriö, vaikka itsetuhoisuus itsessään ei olekaan sairaus. Toisaalta pitää ottaa huomioon, että kaikilla itsetuhoisuuden kanssa elävillä

ihmisillä ei ole todettu mielenterveyden häiriötä. Itsetuhoisuuteen voi liittyä vaikeita elämäntilanteita kuten ero, läheisen kuolema, kiusatuksi tuleminen, fyysinen sairaus tai kriisi. Kaltoinkohtelu ja traumaattiset kokemukset ovat myös riskitekijöitä itsetuhoisuudelle ja itsemurhalle, samoin kuin alkoholi ja muut päihteet. (Itsetuhoiset ajatukset eivät ole epätavallisia.)

5.1 Itsetuhoiset ajatukset ja itsensä vahingoittaminen

Itsetuhoisia ajatuksia voi olla kenellä tahansa elämänsä aikana ja niitä voi ilmaantua henkilölle iästä, sukupuolesta, elämäntilanteesta ja taustasta riippumatta. (Itsetuhoiset ajatukset eivät ole epätavallisia.) Kysytutkimuksesta onkin selvinnyt, että suomalaisista aikuisista noin 10 prosenttia on raportoinut itsetuhoisista ajatuksista elämänsä aikana. (Haravuori, 2022.) Nämä ajatukset voivat olla erittäin vaihtelevia eivätkä ne tarkoita välttämättä, että henkilö olisi aikeissa tehdä itsemurhaa. Itsensä vahingoittaminen esimerkiksi viiltämällä ei myöskään tarkoita automaattisesti, että henkilö haluaisi kuolla. Itsetuhoisten ajatusten kesto ja voimakkuus voivatkin vaihdella paljon päivien, viikkojen ja vuosien aikana. Tähän ajatteluun voi liittyä ambivalentti suhtautuminen elämään eli vaihteluiden aikana on mahdollista, että ihminen toivoo sekä kuolevansa että elävänsä. (Itsetuhoiset ajatukset eivät ole epätavallisia.)

Itsensä vahingoittaminen voi ilmetä monella eri tavalla: sitä voi olla muun muassa itsensä nipistely ja raapiminen, viiltely, haavojen repiminen tai haavojen tekeminen ja kivun tuottaminen. Itsensä vahingoittaminen voi olla myös ihon polttamista tupakalla tai kuumalla vedellä. Sitä voi olla lisäksi tarkoituksellinen lääkkeiden yliannostus, jonka tavoitteena ei kuitenkaan ole itsensä tappaminen. Osalla ihmisistä itselle aiheutettu vahinko ei ole siis tarkoitettu aiheuttamaan kuolemaa, vaikka samanaikaisesti voi esiintyä myös itsemurhaan liittyviä ajatuksia. Joillakin ihmisillä itsensä vahingoittaminen on yksi tapa välttää itsetuhoisia tekoja ja lievittää ahdistusta. (Itsensä vahingoittaminen. Mielenterveystalo.)

5.2 Epävakaa persoonallisuushäiriö

Väestötasolla oletettavasti alle joka kymmenennellä itseään tahallisesti vahingoittaneella on epävakaa persoonallisuus. Masentuneilla epävakailta persoonallisuushäiriöisillä saattaa esiintyä lisäksi taloudellisia vaikeuksia, päihteidenkäyttöä, työttömyyttä ja itsemurhayrityksiä. (Epävakaa persoonallisuus. Käypä hoito -suositus. 2020.)

Epävakaan persoonallisuushäiriöisen käytökselle on ominaista itsetuhoiset impulsiivisuus sekä toistuvat itsemurhayritykset, hylätyksi tulemisen pelko, alttius ärtyä helposti ja vaikeus kontrolloida suuttumusta. Häiriölle on lisäksi tyypillistä käytöksen huomattava impulsiivisuus sekä laaja-alainen tunnetilojen ja minäkuvan epävakaus. Epävakaan persoonallisuushäiriöisen ihmissuhteet ovatkin

usein intensiivisiä ja epävakaita vaihdellen voimakkaasta ihannoinnista täydelliseen vähättelyyn. (F60.3 Epävakaa persoonallisuushäiriö. Mielenterveystalo.)

Epävakaan persoonallisuushäiriöisen henkilön itsetuhoinen käyttäytyminen ilmenee itsensä tahallisella itsensä vahingoittamisella tai sillä uhkaamisella. Henkilön todellisuuden taju saattaa myös olla ajoittain hämärtynyt ja hänellä saattaa esiintyä epätodellisia kokemuksia tai harhaluuloja, jotka korostuvat erityisesti kriisitilanteissa. (F60.3 Epävakaa persoonallisuushäiriö. Mielenterveystalo.) Epävakaaseen persoonallisuuteen liittyy siis alttius tahalliseen itsensä vahingoittamiseen ilman vakavaa kuolemanaikomusta. Epävakaasta persoonallisuushäiriöstä kärsivät saattavatkin vahingoittaa itseään tahallisesti ja päämääränä tässä vaikuttaa olevan ahdistuksen lievittäminen. Häiriö on vaikea ja häiriöstä kärsivän toimintakykyä voimakkaasti heikentävä. Epävakaa persoonallisuushäiriö kuormittaa laajasti niin sairastuneen omaisia ja läheisiä kuin terveydenhuoltojärjestelmää. Samalla tämä voi koskettaa muitakin viranomaisia, kuten poliisia. Sairaus heikentää myös häiriöstä kärsivän omaa toimintakykyä merkittävästi. (Epävakaa persoonallisuus. Käypä hoito -suositus 2020., Persoonallisuushäiriöiden hoito.)

5.3 Itsemurha

Suomen väestössä itsemurha-ajatuksia elämänsä aikana kokee yksi kuudesta ja itsemurhayrityksiä on vuosittain arviolta yhdellä sadasta. Itsemurhaa on siis yrittänyt noin viisi prosenttia nuorten ja aikuisten väestöstä. (Itsemurhaa yrittäneen psykiatrinen hoito-kysy, kuuntele ja hoida perussairaus. 2020., Itsemurhavaara. 2022.) Tilastot kertovat, että itsemurhakuolleisuus suureni Suomessa vuoteen 1990 saakka, mutta tämän jälkeen itsemurhakuolleisuus on pienentynyt tasaisen hitaasti. Vaikka itsemurhat ovatkin vähentyneet voimakkaasti viime vuosina, on itsemurhien ehkäisy edelleen ajankohtaista. (Itsemurhien ehkäisy, Partonen & Haukka & Lönnqvist 2003.)

Vuosittain itsemurhan kautta kuolee noin 800 suomalaista, kun taas koko maailmassa tehdään tilastojen mukaan yli 800 000 itsemurhaa joka vuosi. Itsemurhien osuus oli vuonna 2019 yli kolmannes nuorten 15–24-vuotiaiden kuolemansyistä. Tämä selittyy osittain sillä, että nuorten kuolleisuus muihin syihin on vähäistä. Suomessa on vuosittain arviolta 10000–30000 itsemurhayritystä. Tarkkaa määrää on kuitenkin vaikea arvioida, sillä kaikkia yrityksiä ei ilmoiteta terveydenhuoltoon eikä muille viranomaisille. (Tilastoja ja tietoja. Itsemurhat Suomessa.)

Itsemurhia on raportoitu tapahtuvan eniten keväällä ja naisten itsemurhissa on nähtävillä toinen piikki syksyllä. (Itsemurhaa yrittäneen psykiatrinen hoito -kysy, kuuntele ja hoida perussairaus.) Keväisin ilmenevän itsemurhakuolleisuuden huipun spesifimmät syyt ovat kuitenkin edelleen tuntemattomia. Yhdeksi syyksi on esitetty auringonpaisteen voimistumista. Talvella serotoniinin käyttö aivojen hermosolujen kemiallisessa viestinsiirrossa on laiskinta ja tämä toiminta kiihtyy

auringonpaisteen vahvistuessa keväällä. Serotoniinin vastaanottajareseptori 5-HT_{2A}-reseptorissa ilmaantuvat muutokset voivat aiheuttaa mielialan muutoksia sekä aistiharhoja. Tästä johtuen itsemurhariski saattaa lisääntyä epäsuotuisissa olosuhteissa. (Partonen ym. 2003.) Suomessa miesten itsemurhakuolleisuus on edelleen hieman suurempi verrattuna muihin pohjoismaihin, mutta naisten itsemurhien esiintyvyys on vähentynyt 2010-luvulla pohjoismaiselle tasolle. (Itsemurhaa yrittäneen psykiatrinen hoito-kysy, kuuntele ja hoida perussairaus. 2020.)

Itsemurhiin voi liittyä erilaisia yleisiä uskomuksia ja myyttejä. Yksi tavallisimmista uskomuksista onkin, että itsetuhoista käyttäytymistä ei voida estää. Suurimmalla osalla itsemurhaa harkitsevista ihmisistä on kuitenkin ristiriitaisia tunteita kuolemaa kohtaan. Epäröintiä voi olla jopa kaikkein masentuneimmilla henkilöillä viimeiseen hetkeen asti. Toisaalta henkilöillä on valtava halu elää, mutta toisaalta halu päättää heidän kärsimyksensä. Onkin syytä tiedostaa, että itsemurha ei ole normaali reaktio äärimmäisiin stressitekijöihin, vaan se on epänormaali ja riittämätön reaktio verrattain normaaliin tilanteeseen. (Itsetuhoisen käyttäytymisen ennaltaehkäisy ja hallinta. Työkalupakki työpaikoille.)

Valtaosa itsemurhaa yrittäneistä ja sen toteuttaneista henkilöistä ovat kertoneet itsemurha-ajatuksistaan etukäteen. Siksi onkin tärkeää ottaa nämä puheet vakavasti ja rohkaista henkilöä hakemaan apua itselleen. (Itsetuhoisen käyttäytymisen ennaltaehkäisy ja hallinta. Työkalupakki työpaikoille.) Itsemurha-aikeista kertominen on siis melko tavallista ja myös erilaisten sosiaalisten medioiden kautta viestityt aiheet ovat mahdollisia. (Itsemurhavaara 2022.) Itsemurha-ajatusten esille tuomista ei tulisi pitää huomion hakemisena vaan tätä tulisi käsitellä aitona hätähuutona, joka kertoo henkilön epätoivosta ja erittäin voimakkaasta henkisestä tuskasta. Itsemurhasta puhuminen kasvotusten ei lisää itsemurha-aikeita tai toivottomuutta. Sen sijaan henkilökohtainen keskustelu voi olla tehokas itsemurhan ehkäisykeino ja myös pelastaa henkilön hengen, kun häntä tuetaan hakemaan apua. (Itsetuhoisen käyttäytymisen ennaltaehkäisy ja hallinta. Työkalupakki työpaikoille.) Poliisin työssä voidaan olla saman itsetuhoisen henkilön kanssa tekemisissä useaan kertaan. Henkilön käyttäytyminen voi tuntua ajoittain turhauttavalta huomion hakemiselta, mutta tämä tulisi silti ottaa tosissaan.

Laukaisevia tekijöitä voi olla useita; epäonnistuminen, pettymys tai ero voivat olla itsemurhan ja itsemurhayrityksen taustalla. Myös perheväkivalta tai perheenjäsenten väliset riidat ja erityisesti nuorten kohdalla riidat vanhempien kanssa ovat yleisiä laukaisevia tekijöitä. Riskitekijöinä pidetään myös perheenjäsenen tai muun läheisen tekemää itsemurhaa. Lisäksi nuorilla ystävän tekemä itsemurha voi olla itsemurhan tai itsemurhayrityksen taustasyynä. (Itsemurhavaara 2022.)

Valtaosaan itsemurhatapauksista on tunnistettu liittyvän jonkinlainen mielenterveyden häiriö. Itsemurhan tehneistä ainakin puolella on todettu masennustila eli depressio tai kaksisuuntainen

mielialahäiriö. Lisäksi osalla itsemurhan tehneistä on todettu skitsofrenia. Erityisesti pojilla ja miehillä itsemurhariskiin liittyvät voimakas impulsiivisuus, käytösoireet ja epäsosiaalisuus. Vakavia päihdeongelmia on runsaalla neljänneksellä ja moni itsemurha tehdäänkin päihtyneenä. Näiden lisäksi unettomuuteen sekä joihinkin vaikeisiin somaattisiin sairauksiin ja myös pitkittyneisiin kiputiloihin liittyy itsemurhavaara. (Itsemurhavaara 2022.)

Aikaisemmin itsemurhaa yrittäneet henkilöt ovat suurimmassa itsemurhavaarassa. On kuitenkin muistettava, että itsemurha itsessään ei ole sairaus, vaan henkilön toimintaa kriisissä. Vaikka itsetuhoisuudesta ja itsemurhasta on kerääntynyt runsaasti tutkimustietoa, ei kuitenkaan täysin tiedetä syytä sille, miksi joku tekee itsemurhan. Tärkeintä onkin ymmärtää, ettei itsetuhoisuus tai itsemurha johdu yksittäisistä syistä vaan monen eri tekijän yhteisvaikutuksesta. Tästä johtuen on syytä muistaa, että kukaan ei ole syyllinen toisen ihmisen itsetuhoisuuteen tai itsemurhaan. (Itsetuhoiset ajatukset eivät ole epätavallisia.) Poliisin työssä ollaan paljon tekemisissä itsetuhoisuuden kanssa ja joskus lopputulos voi olla pahin mahdollinen. Tällöin on hyvä muistaa, että syy ei ole poliisin vaan syyt siihen löytyvät itsetuhoisen ihmisen sairaudesta.

6 VUOROVAIKUTUS

Vuorovaikutus ei ole pelkkää puhetta. Äänensävyimme, ilmeemme, eleemme ja kehonkieleemme kertovat siitä, miten suhtaudumme tilanteisiin ja toisiin ihmisiin. Tarkkailemme jatkuvasti myös itse toisten eleitä ja ilmeitä. Sanaton vuorovaikutus täydentää puhetta ja voi korvata sen joskus kokonaan. (Helenius, Korhonen & Mäkelä 2017.) Poliisin työssä ollaan päivittäin erilaisten ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa. Usein vuorovaikutus on hyvin tavanomaista, mutta tilanteet ja syyt vuorovaikutukseen ovat useimmiten hyvin erilaisia verrattuna arkipäiväiseen vuorovaikutukseen. Tämänkin vuoksi hyvät vuorovaikutustaidot ovat tärkeä osa poliisin ammattitaitoa.

Vuorovaikutusvalmiudet ovat tietoja, taitoja ja asenteita, jotka auttavat meitä viestimään tarkoituksen ja tavoitteen suuntaisella tavalla. Vuorovaikutus käsitteenä sisältää molemminpuolisuuden ja vastavuoroisuuden periaatteen. Ihmisten välinen vuorovaikutus tapahtuu enimmäkseen viestinnän keinoin. Aidosti vuorovaikutteinen viestintä on kohtaavaa ja läsnäoloa ilmentävää. (Hjelt-Putilin 2005, 29.) Vuorovaikutus on hyvin moniulotteista. Poliisin ja kohdehenkilön välinen vuorovaikutus voi olla mitä vain viittomisesta tai eleistä käskyttämiseen. Tavoitteena on kommunikoida niin, että molemmat ymmärtävät toisiaan.

Vuorovaikutusta voi oppia, ja vuorovaikutustilanteita on hyvä harjoitella. Vuorovaikutuksessa auttaa toisten kunnioittaminen ja kyky eläytyä heidän asemaansa. On tärkeä pohtia, miten eri tilanteissa voi ottaa huomioon muut ihmiset. Myös toisen kuunteleminen on osa vuorovaikutusta. (Helenius ym. 2017.) On hyvä mieltää, että vuorovaikutustaitoja voi ja on hyväkin kehittää ja harjoitella.

Poliisin työssä vuorovaikutustilanteet ovat hyvin erilaisia, mutta kaikki tavanomaisetkin vuorovaikutustilanteet kehittävät ja lisäävät kokemusta vuorovaikutuksesta.

Onnistunut vuorovaikutustilanne edellyttää monia eri asioita yksi niistä on se, että vuorovaikutus on vastavuoroista. Molemmat vuorovaikutuksen osapuolet tuovat yhteiseen tilanteeseen jotain sellaista, mikä vaikuttaa molemmissa. Onnistunut vuorovaikutustilanne onkin kaikkien vuorovaikutukseen osallistuneiden panoksen ansiota sekä tiiviisti yhteydessä kokemukseen, että kaikkien panos on otettu huomioon vuorovaikutustilanteessa. (Talvio & Klemola 12, 2017) Poliisin työssä onnistunut vuorovaikutustilanne on toki tavoite, mutta on hyvä mieltää se, että useimmiten se ei ole mahdollista vaan tärkeintä on saada asia hoidettua ja kommunikoitua mahdollisimman selkeästi.

Loppujen lopuksi kahden ihmisen kohtaaminen rakentuu hetki hetkeltä vuorovaikutuksen osapuolten yhteisen toiminnan saavutuksena eikä se näin ollen voi olla koskaan täysin ennalta määrättyä tai tiedettyä. Ammatillinen, institutionaalinen ja yhteiskunnallinen suhde voivat olla omalta osaltaan joko luomassa edellytyksiä vastavuoroisen suhteen luomiselle tai viemässä pohjaa siltä, mutta viime kädessä vastavuoroisuus joko syntyy tai ei synny niissä hetkissä, kun ihmiset aidosti kohtaavat toisensa. (Jokinen 2016, 147.)

6.1 Dialogi

Dialogi-sanan syntyjuuret ovat kreikankielisissä sanoissa dia, joka tarkoittaa läpi tai kautta ja logos, joka puolestaan tarkoittaa sanaa tai muotoa. Sanalla logos viitattiin kreikassa ihmisen mielen siihen ominaisuuteen, ”joka antaa muodon sellaiselle, millä ei olisi muuten muotoa” eli täsmentää jotain aikaisemmin määrittelemätöntä tai täsmentymätöntä. Sanat ovat ”kaavoja” tai paketteja tai jopa säiliöitä, joilla välitetään ja kuljetetaan toisille ihmisen sisällä näkymättömiä merkityksiä. Näin ollen dialogi tarkoittaa sitä, että kaksi ihmistä jakaa toisilleen sanoja, eli säiliöitä tai kaavoja, joissa on energiaa ja ennen kaikkea merkitystä. Vuoropuhelu ei tarkoita sitä, että toiselle ihmiselle tehdään jotain vaan sitä, että hänen kanssaan tehdään jotain. Pohjimmiltaan kysymys on toisen ymmärtämisestä eikä vain siitä, että hänet saadaan ymmärtämään meitä. (Kohlrieser 2014, 160.) Poliisin työssä yhteisen ymmärryksen aikaansaaminen onkin olennainen osa vuorovaikutusta. Tämä edesauttaa erilaisissa tilanteissa parempaan lopputulokseen pääsemistä ja helpottaa seuraavaa mahdollista kohtaamista poliisin kanssa.

Dialogin tarkoituksena on pyrkimys siihen, että säilytetään yhteys ja suhde toiseen osapuoleen samalla, kun puhutaan. Dialogin tarkoituksena voi olla myös erimielisyyksien ratkaiseminen. Näin ollen vuoropuhelua käymällä ihmiset voivat päästä yhteiseen ymmärrykseen ongelmasta

käyttämällä keskinäistä viestintää. Dialogi onkin tehokas yhdistelmä puhumista ja kuuntelemista. (Kohlrieser 2014, 162.)

Dialogilla siis tarkoitetaan suoraa ja avointa keskustelua ja siinä osapuolten tavoitteena on yhteinen ymmärrys. Dialogissa ihmiset ajattelevat yhdessä ja näin ollen omaa näkökulmaa voidaan pitää vain askeleena kohti laajempaa ja myös uutta ymmärrystä. Dialogin tarkoituksena on myös herättää uusia näkökulmia ja vaihtoehtoja, jotka voivat muokata keskustelijoiden tietoja sekä ajatuksia. Dialogissa keskustelija ei pyri muuttamaan toista ihmistä ja hänen ajatuksiaan suoraan. Tämän sijaan keskustelijoiden välille syntyy tila, jossa he tutkivat yhdessä asioita. (Dialogisuus ammattilaisen ja perheen välillä.)

Dialogin avulla osallistujat voivat lisätä ymmärrystään itsestään sekä muista ja samalla myös oppivat vastavuoroisesti eli toinen toisiltaan. Dialogi perustuukin molemminpuoliseen arvontoon ja tasavertaiseen vastavuoroisuuteen ja siinä hyväksytään, että ihmisillä on erilaisia näkemyksiä eikä kenenkään näkemys voi olla täysin totta. (Dialogisuus ammattilaisen ja perheen välillä.)

Dialogi ei siis ole ainoastaan hienoa sanahelinää vaan tähän voi kytkeä ajatuksen, jossa hankalaakin tilannetta voi viedä eteenpäin; jokaisesta kohtaamisesta voi yrittää oppia jotain uutta ja antaa kaikille osapuolille mahdollisuuden vastavuoroisuuteen.

6.2 Kuuntelu

Usein kuuntelijan ei tarvitse muuta kuin antaa tilaa toiselle puhua ja olla läsnä. Käytännössä siis suljetaan oma suu ja ollaan itse hiljaa. Hiljaisuus antaa toiselle tilan puhua; kyse on silloin niin sanotusta passiivisesta kuuntelusta. Kuunneltaessa toista ihmistä olennaista on, että malttaa jättää muut tekemiset ja keskittyy vain hänen kuuntelemiseensa. Kuuntelemista ilmenetään myös sanattomasti ilmein, elein ja asennoin. Myös sanalliset äännähdykset kuten, "aha", "hmm", "okei" ja pienet kehotukset, kuten "kerrotko lisää" tai "jatka vain" auttavat puhujaa asian kertomisessa. (Talvio & Klemola 108, 2017).

Kuuntelu näkyy muun muassa vaiti olemisena, silmiin katsomisena, muun tekemisen lopettamisena ja rintamasuunnan kääntämisenä. Kuuntelija voi kannustaa puhujaa eleiden avulla esimerkiksi katsekontaktilla tai kiittaavilla ääntelyillä, jolloin puhuja tietää, että hän voi mennä kertomuksessaan eteenpäin. Näitä kuuntelun taitoja voi käyttää tiedostaen ja tehdä kuuntelijana kaikkensa vakuuttaakseen puhujan siitä, että nyt ollaan vain hänen asiansa äärellä ja hänen asiansa on tärkein. Kuuntelun taitoon kuuluu kyky antaa toiselle rauhaa kertoa asiansa niin kuin hän sen haluaa ilmaista (Talvio & Klemola 108, 2017). Poliisin työssä keskustellaan usein ihmisten kanssa heidän henkilökohtaisistakin asioistaan. Etenkin, kun aihe on arka, hyvän kuuntelemisen taidon tärkeys korostuu entisestään.

Kuuntelemisen taidossa olennaista on poistaa niitä esteitä, jotka vaikeuttavat kuuntelemista. Tarkentavat kysymykset auttavat kuulemaan asioita puhujan tarkoittamalla tavalla ja edesauttavat näin keskustelua eteenpäin. Kuuntelemalla etsitään yhteisiä merkityksiä, joissa eivät korostu kuulijan omat tarpeet ja tavoitteet. Empaattisinta on tukea ja ohjata toista ihmistä kohti hänen omia tavoitteitaan. (Gothoni 2020, 22-24.)

Kunnioittava asenne on hyvässä vuorovaikutuksessa välttämätöntä. Kuunteleminen edellyttää, että kuulija pitää puhujaa ja hänen sanomaansa tärkeänä. Kuuntelija asettuu keskittyneesti kuuntelemaan ja havainnoimaan toisen ihmisen viestejä. Kuuntelemisen taitoon kuuluu ihmisen arvostaminen ja kunnioittaminen sellaisena kuin hän on. Se edellyttää luopumista mahdollisesta omasta toiveesta muuttaa toista tai hänen ajatuksiaan. (Gothoni 2020, 29.)

7 HAASTAVAT VUOROVAIKUTUSTILANTEET

Tutkimukset ja elämäkokemus ovat osoittaneet, että moni turvallisuushäiriö, onnettomuus, väkivallanteko tai kriisitilanne olisi ollut vältettävissä asianmukaisella viestinnällä. Vaikka epäonnistunut viestintä ei olisi ollut ainoa turvallisuutta vaarantava tekijä, se on useimmiten yhtenä tekijänä siinä kokonaisuudessa, joka sitten johtaa tilanteiden kärjistymiseen. (Hjelt-Putilin 2005, 8–9.)

Haastavaa vuorovaikutustilannetta ei ole tarkemmin määritelty. Tällaiset tilanteet ovat hyvin subjektiivisia, sillä toiselle vaivaton vuorovaikutustilanne voi olla toiselle hyvinkin haastava. Käytännössä se kuitenkin tarkoittaa vuorovaikutustilannetta, joka haastaa omia vuorovaikutustaitoja. Poliisin työssä haastava vuorovaikutustilanne voisi esimerkiksi olla tilanne, jossa itsetuhoisen henkilö on hyppäämässä parvekkeelta alas. Lähtökohtaisesti vuorovaikutus itsetuhoisen henkilön kanssa on haastavampaa verrattuna tavallisempaan vuorovaikutustilanteeseen. Tällaisessa tilanteessa poliisin tavoite on muuttaa vuorovaikutuksen avulla itsetuhoisen henkilön tahtoa itsensä tappamisesta tai vahingoittamisesta.

Poliisin tehtäväkenttään kuuluu monenlaisia vuorovaikutustilanteita, joissa käydään keskusteluja kansalaisten kanssa esimerkiksi rikoksien tai onnettomuuksien yhteydessä. Keskustelut liittyvät hätään ja poliisin kenttätö onkin suurimmaksi osaksi kriisistä kriisiin siirtymistä. Näitä keskusteluja voidaankin pitää kriisineuvottelutilanteina. (Nurmi 2008, 126.) Poliisi voi siis kohdata työvuoronsa aikana monenlaisia haastavia tehtäviä, jotka voivat vaihdella itsetuhoisten henkilöiden kohtaamisesta vakavan liikenneonnettomuuden selvittämiseen.

7.1 Viestintä haastavissa vuorovaikutustilanteissa

Vuorovaikutuksen ja sanallisen viestinnän tulee olla selkeää, täsmällistä ja ymmärrettävää. Mikäli asiat sanoitetaan epäselvästi, ne eivät tule ymmärretyksi, jolloin turvallisuus voi vaarantua. (Hjelt-Putilin 2005, 9.7) Selkeyteen ja ymmärrettävyyteen kuuluu myös se, että vältetään tarpeetonta ammattitermien käyttöä, sivistyssanoja tai omaa sisäpiirikieltä. Vaikka asiakas ymmärtäisikin kaikki käytetyt sanat, on tällaisella kielenkäytöllä etäännyttävä ja vieraannuttava vaikutus. (Hjelt-Putilin 2005, 98.) Poliiseilla saattaa helposti kehittyä yhteinen ammattikieli kollegojen kesken. Poliisimiehet saattavat käyttää helposti ammattitermejä vapaa-aikanakin. Tämä on hyvä muistaa ollessaan vuorovaikutuksessa ei-poliisien kanssa sekä töissä, että vapaa-aikana.

Riittävän lyhyet lauseet, yksinkertaiset ja konkreettiset lauserakenteet ovat helpommin ja ennen kaikkea nopeammin ymmärrettäviä. Ne iskevät suoremmin tajuntaan ja säästävät näin aikaa. Usein turvallisuusuhkatilanteissa on toimittava nopeasti ja saatava viesti ymmärretyksi. Kiihtynyt, pelokas ja hämmentynyt ihminen voi ymmärtää puhetta huonosti. (Hjelt-Putilin 2005, 101.) Ihmisen ollessa päihteiden vaikutuksen alaisena, puheen ja viestin ymmärtäminen voi olla haastavaa. Myös tämä on hyvä huomioida pohdittaessa oman vuorovaikutuksen selkeyttä poliisin työssä.

Haastavissa vuorovaikutustilanteissa kannattaa välttää epäsuoria ilmaisuja. Ne vaativat aina enemmän aivotyöskentelyä kuin suorat ja myönteisessä muodossa olevat ilmaisut. Ihmisen keskushermosto ei oikein tahdo ymmärtää ei- tai älä-sanaa. Kuitenkin kriittisissä tilanteissa, joissa henkilökohtainen koskemattomuus tai aineellinen omaisuus ovat uhattuna, näiden sanojen käyttö voi sen sijaan olla hyvinkin perusteltua. (Hjelt-Putilin 2005, 103.)

7.2 Ennakoinnin huomiointi haastavissa vuorovaikutustilanteissa

Haastavat tilanteet voivat sisältää jännittyneisyyttä, kireää ilmapiiriä, erimielisyyttä, riitaa, uhkaa tai vaaraa. Toivottavaa on, että nämä tilanteet eivät kärjistyisi väkivaltaiseksi. Todellisuutta on kuitenkin hyvä katsoa silmiin ja ymmärtää väkivallan mahdollisuus. (Hjelt-Putilin 2005, 106.) Poliisin taktiikat haastaviin tai väkivaltaisiin tilanteisiin ovat erikseen koulutettuja, mutta hyvä vuorovaikutus on tärkeässä roolissa väkivaltatilanteen synnyn välttämiseksi. On siis hyvä huomioida myös koulutetut poliisitaktiikat, mikäli tilanne kuitenkin kärjistyy voimankäytön puolelle.

On syytä muistaa, että kohtaamistilanteet voivat vaihdella ja joskus ennestään tutun asiakkaan kanssa vuorovaikutus voi saada kielteisiä piirteitä, vaikka kohtaamiset olisivat aikaisemmin olleet onnistuneita. Tilanteet vaihtelevat ja niissä osallisina olevat henkilöt voivat olla vireystilaltaan, suorituskyvyltään tai jaksamiseltaan eri tasoilla. Lisäksi ei ole mahdollista antaa sellaisia ohjeita, jotka toimisivat "aina ja joka paikassa kaikkien kanssa". Päinvastoin voisi sanoa, että työtehtävän ja kohtaamistilanteen turvallisuus tulee luoda aina uudelleen tilanteen vaihtuessa tai muuttuessa -

myös toisilleen tuttujen asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Onkin hyvä mieltää, että vuorovaikutustilanne on joka kerta uusi ja sen turvallisuus tulee erikseen arvioida meneillään olevan tilanteen pohjalta. (Rantaeskola ym. 2014, 81.)

8 VUOROVAIKUTUSMALLIT

Poliisin työssä on mahdotonta luoda yhtä oikeaa toimintatapaa tehtävälle. Tilanteet elävät ja muuttuvat koko ajan ja näin ollen myös toimintatavat niiden mukana. Tämä pätee myös haastaviin vuorovaikutustilanteisiin. Malleja, toimintatapoja ja tekniikoita näihin tilanteisiin on lukuisia. On hyvä muistaa, että mikään niistä ei ole yksi oikea, vaan niitä voi hyödyntää soveltuvin osin kaikissa vuorovaikutustilanteissa. Päätimme avata opinnäytetyössämme tarkemmin puhejudoa, neuvottelua ja aktiivista kuuntelua.

8.1 Puhejudo

Puhejudo on Yhdysvalloissa 1970-luvulla syntynyt tekniikka, jossa opetetaan haastavien ihmisten kohtaamista sanattoman ja sanallisen viestinnän keinoin. Sen tarjoamien työkalujen ytimessä ovat ymmärtäminen ja empatia. (Karjalainen 2011.) Puhejudon on kehittänyt tohtori George J. Thompson, joka on opettanut taktisen kommunikoinnin tekniikkaansa poliiseista sairaanhoito- ja lentohenkilöstöön. Thompson on englannin kielen professori ja työskennellyt myös poliisina. Puhejudon pohjana on kohdella ihmisiä arvostaen ja kunnioituksella, ennen kaikkea perhettä ja läheisiä. (Thompson & Jenkins 1993, 11-12.) Totti Karpela on puolestaan tehnyt puhejudoa tunnetuksi Suomessa erilaisten asiakastilanteiden ratkaisemisessa. (Rantaeskola ym. 2014, 94)

Puhejudo eroaa muista kirjallisuudessa opetetuista kommunikaatiomalleista siten, että sen on osoitettu toimivan silloin, kun ihminen on paineen alla. Se tarjoaa tekniikoita, joita on testattu tilanteissa, joissa on ollut kyse jopa elämästä tai kuolemasta. (Thompson & Jenkins 1993, 12.)

Puhejudon avulla on mahdollista oppia keskustelemaan kaikkien kanssa aiheuttamatta tai eskaloimatta konfliktia. Puhejudolla kehittyy myös kritisoimaan ihmisiä niin, että he muistavat mitä sanottiin, ovat motivoituneita muuttumaan ja silti he tuntevat kuuluvansa joukkoon. Puhejudossa on myös ratkaisuja ihmisten kanssa toimimiseen, jotka ovat peloissaan, raivoissaan tai alkoholin/huumeiden vaikutuksen alaisena. (Thompson & Jenkins 1993,13.)

Poliisin työssä haastavat ihmiset voivat pyrkiä pääsemään poliisin ”pään sisälle”, ja näin vaikuttaa poliisin toimintaan. Thompsonin mukaan hankalien ihmisten haastaessa virkamiehen auktoriteettia, on yleensä turhaa alkaa selittämään heille, miksi olet pyytänyt heitä tekemään jotain. Heidä kun ei välttämättä edes kiinnosta, että sinulla on toimivalta käskeä heidät tekemään siten. He eivät

myöskään välitä seurauksista, jos he eivät noudatakaan käskyäsi, mutta heitä kuitenkin kiinnostaa aina se, mitä he saattavat hyötyä siitä. (Thompson & Jenkins 1993, 43.)

Thompson jatkaa, että ärsyttävältä tuntuva auktoriteetin, syiden tai työtapojen kyseenalaistamista ei pitäisikään poissulkea vaan on tärkeää vastata ennemmin kuin tyrmätä kysymys siinä vaiheessa, kun joku kysyy 'miksi'. Thompson neuvookin tarttumaan tuohon kysymykseen ja kääntämään sen mahdollisuudeksi. Kysymykset tulisi nähdä mahdollisuutena selittää syitä miksi teet asioita ja näin ollen tuot esille oman näkökulmasi. Tämä on siis mahdollisuus sivistää henkilöä, ja voittaa hänen luottamuksensa sekä tarjota hänelle syvällisempi ymmärrys. Täten hän ei pääse lähtemään pois vihaisena. (Thompson & Jenkins 1993, 43.) Poliisin työssä voidaan olla tekemisissä saman henkilön kanssa useaan eri otteeseen. On siis tärkeää, että luottamus henkilön ja poliisin välillä säilyisi hyvänä, jotta kohtaaminen sujuisi seuraavallakin kerralla. Thompson ohjeistaa myös vakuuttamaan henkilölle, joka sanoo, että et kuitenkaan ymmärrä, että haluan ymmärtää ja haluan auttaa. (Thompson & Jenkins 1993, 48.)

Totti Karpela on tuonut puhejudon tekniikoita Suomeen. Karpela on puhejudo-kouluttaja ja Mielenrauha Oy:n toimitusjohtaja. Karpela on toiminut myös Poliisin kriisineuvottelijana. (Karjalainen 2011.) Karpela neuvoo pitämään naaman peruslukemilla, sillä kiihtynyt ihminen kiinnittää huomiota liikkeisiin, jotka kertovat hermostumisesta. Hän myös ohjeistaa: "Kuuntele ensin." Sanottua tärkeämpää ovatkin puhujan elekieli ja asenteet. (Karjalainen 2011.)

Karpelan oppien mukaan asiakkaan kanssa ei tule sählätä, pyöritellä silmiä, pitää käsiä puuskassa, tuhahdella tai tehdä muitakaan oheisliikkeitä. Karpela kehottaa myös kunnioittamaan toisen tilaa ja pitämään välimatkaa. Kun kiihtynyt asiakas puhuu, kannattaa pitää katkeamaton katsekontakti. Näin voi viestittää, että ollaan tilanteessa häntä varten. Ensimmäisen kymmenen sekunnin sanat, ilmeet ja eleet rakentavat pohjan koko kohtaamiselle, mutta alussa ei tarvitse taipua verbaaliakrobatiaan. Karpela kertoo, että asiakaspalvelun ammattilainen tuo tilanteeseen ennen kaikkea oman rauhallisen olemuksensa. (Karjalainen 2011.)

Rauhoittelutilanteet ja konfliktit ovat aina erilaisia riippuen siitä, onko osapuolina kaksi siviiliä, asiakaspalvelija ja asiakas tai vaikkapa vanhempi ja teini-ikäinen lapsi. Perusmekaniikat toimivat kuitenkin samalla tavalla joka tilanteessa, Karpela toteaa. (Hallamaa, Teemu. Yle.fi 22.9.2016.)

Karpelan mukaan puhejudon perusmekaniikka on tiivistetysti seuraavanlainen:

1. Huomioi tunteet

Kiihtyneelle ihmiselle tärkeää, että hänen tunnetilansa otetaan huomioon. Näin voi tehdä esimerkiksi sanomalla, että "kuulostaa siltä, että olet pettynyt". Tämän jälkeen ihmisen ei tarvitse enää korostaa sitä tunnetilaansa, koska se on jo tiedostettu, Karpela sanoo.

2. Kuuntele

Kuuntelulla on hyvin suuri merkitys. Kuuntelusta on kerrottu enemmän opinnäytteemme "kuuntelu"-osiossa.

3. Positiivinen viesti

Kuuntelun jälkeen on hyvä antaa positiivista palautetta ja esimerkiksi kertoa, että asian esille nouseminen oli hyvä asia.

4. Ratkaisuehdotus

Lyhyessäkin rauhoittelutilanteessa olisi Karpelan mukaan tärkeää tuoda lopuksi esille jonkinlainen ehdotus siitä, miten asian kanssa jatketaan tai miten asia ratkaistaan. (Hallamaa, Teemu. Yle.fi 22.9.2016.)

8.2 Neuvottelu

Kerroimme vuorovaikutus- luvussa dialogista. Neuvottelu on dialogin jatkamista käymällä kauppaa erimielisyyksien sopimisesta ja tavoitteena on päästä sopimukseen. Neuvottelijat ovat taitavia käyttämään sanoja, vuorovaikutusta ja dialogia saadakseen ihmiset irtautumaan luontaisista puolustusasemistaan tavoitellakseen aitoa suhdetta. (Kohlrieser 2014, 164-165.) Neuvottelemisen on prosessi, jossa osapuolet ratkovat erimielisyyksiä ja sopivat yhteisestä toimintamallista. Lisäksi tässä prosessissa käydään vaihtokauppaa, jotta voidaan saavuttaa yksilöllisiä tai kollektiivisia etuja ja päämääränä on saavuttaa tulos, joka vastaa kunkin osapuolen tavoitetta. (Kohlrieser 2014, 188.) Myös Lohtaja-Ahonen (2012, 130) on painottanut teoksessaan, että onnistuneen neuvottelun tulos hyödyttää kaikkia osapuolia. Asioista pyritään myös löytämään yhteinen näkemys keskustelemalla niistä. Toista osapuolta ei saa myöskään pakottaa tai painostaa hyväksymään ratkaisua asiassa.

Neuvottelemisen on myös kykyä olla vuorovaikutuksessa, joka voi johtaa konfliktin ytimessä olevan todellisen ongelman ratkeamiseen. Näin ollen neuvottelu on taitoa sanoa ei ja samaan aikaan ylläpitää toimivaa suhdetta yllä niin kauan, kunnes on päästy sopimukseen. Neuvottelun kestäessä dialogin tehtävänä on luoda ilmapiiri, jossa neuvottelun osapuolten erityiset tarpeet ja yhteiset

intressit sanotaan ääneen ja osapuolet ymmärtävät ne. Tämän jälkeen ongelmaan löydetään ratkaisu, joka saavutetaan kummankin osapuolen yhteistyöllä. (Kohlrieser 2014, 189.)

Jotta neuvottelu tuottaa ratkaisun konfliktiin, on osapuolten tuotava esille mitä he itse haluavat, tuntevat ja ajattelevat, tarvitsevat ja myös kuunneltava toiselta osapuolelta samat tarpeet. Neuvottelu ei tarkoita omasta vaikutusvallasta irti päästämistä eli on mahdollista neuvotella ja pitää kiinni samaan aikaan omista toimintamahdollisuuksista. (Kohlrieser 2014, 189.)

Neuvottelu on samaan aikaan yksinkertainen, mutta myös erittäin monimutkainen prosessi. Neuvottelijan on hallittava molempien näkökulmat. (Kohlrieser 2014, 190.) Neuvottelun ei tarvitse olla pituudeltaan pitkä; jos side toiseen ihmiseen on hyvä ja tietää mitä itse tahtoo ja on kykyä ilmaista se selkeästi lyhyessä ajassa, voidaan saada paljon aikaan nopeastikin. (Kohlrieser 2014, 193.) On siis tiedettävä mitä itse tahtoo ja mitä vastapuoli haluaa. (Kohlrieser 2014, 212.)

Yksi tärkeimmistä säännöistä on vastavuoroisuusperiaate. Tämä tarkoittaa sitä, että kun joku antaa meille jotain, niin annamme hänelle jotain vastineeksi. Tällainen myönnytysten tekeminen mahdollistaa dialogin etenemisen molemminpuolisen kunnioituksen hengessä. (Kohlrieser 2014, 213.)

Schranner puolestaan tuo esille, että neuvottelussa tunnustellaan aina tietä mahdollisimman hyvään lopputulokseen. Neuvottelutilanteessa on myös lähes itsestään selvää, että osapuolten toiveet poikkeavat toisistaan. Tämän seurauksena onkin syntynyt konfliktit maiden, ihmisten ja ihmisryhmien välillä. Schranner myös kertoo, että konflikti itsessään ei ole ongelma, sillä monet konfliktit voidaan ratkaista juuri neuvottelemalla. Vaikeudet syntyvätkin siinä vaiheessa, kun konfliktin toinen osapuoli haluaa voittaa hinnalla millä hyvänsä ja toinen puolestaan pakotetaan tästä johtuen häviäjän osaan, sillä siinä tilanteessa ei enää ole tilaa molempia osapuolia tyydyttävälle sopimukselle. (Schranner 2002, 12.) Poliisi voi joskus päätyä tilanteeseen haastavan asiakkaan kanssa, jossa asiakas luulee voittaneensa poliisin, vaikka tosiasiasa lopputulos on juuri se, mikä poliisin tavoite alun perin oli.

Chris Voss kertoo omassa teoksessaan, että elämä itsessään on neuvottelua. Neuvottelu on kommunikointia, jolla on tulos ja ihmiset haluavat tulla ymmärretyksi ja hyväksytyksi. Vossin mukaan kuunteleminen on hyödyllisin ja tehokkain tie ratkaisuun ja päämäärän tavoittelemiseen. Kuuntelemalla intensiivisesti, neuvottelija ilmaisee näin ollen empatiaa sekä pyrkii pääsemään parempaan ymmärrykseen siitä, mitä toinen osapuoli kokee. Voss kertoo myös, että kuunteleminen ei ole vain passiivista tekemistä, vaan se on aktiivisin asia, mitä voi tehdä. (Voss 2016, 16-17.) Kuten Vossin kertomasta huomaa, voi toimintamallien yhdistämisellä päästä hyvään ja haluttuun lopputulokseen.

Haluttuun ratkaisuun päästään vasta sitten, kun neuvottelija osoittaa kohteelle, ettei ole vihollinen ja ymmärtää hänen tekoansa, vaikka neuvottelija itse ei sitä hyväksyisikään. Tarkoituksena onkin saada kohdehenkilö luottamaan neuvottelijaan ja toimimaan tämän ehdotuksen mukaisesti. Neuvottelijan tulisi tarjota kohteelle vaihtoehtoja, joita tämä ei ole aiemmin itse ajatellut. Neuvottelijan tärkeimmät työkalut ovat äänenkäyttö ja -sävy. (Lanceley 2003, 21–25.)

8.3 Aktiivinen kuuntelu

Aktiivisella kuuntelulla tarkoitetaan keskittymistä asiakkaan kertomukseen, kokonaisvaltaista kuuntelua sekä asiakkaan odotuksien ja tavoitteiden selvittämistä. Keskittyminen asiakkaan kuunteluun antaa työntekijälle mahdollisuuden aistia asiakkaan henkistä olotilaa. Tämä puolestaan auttaa ymmärtämään minkälaisia vuorovaikutukseen liittyviä oheisviestejä asiakas lähettää, mikä asiakkaan viestinnän ydinsisältö on ja miten asiakas kykenee ottamaan vastaan työntekijän viestiä. (Rantaeskola ym. 2015, 86.)

Aktiivinen kuuntelu on tehokas jo pitkään opetettu keino erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin. Poliisi on ottanut aktiivisen kuuntelun oppeja omaan käyttöönsä, ja niistä onkin tullut tärkeä väline neuvottelutilanteissa. Aktiivisella kuuntelulla on tarkoitus luoda empaattinen suhde neuvottelijan ja kohdehenkilön välille ja näin vaikuttaa kohteen mielentilaan ja käyttäytymiseen. (Lanceley 2003, 21-25.)

Aktiivista kuuntelua pidetään kriisi-intervention perustana siitä syystä, että sen avulla on mahdollisuus vastata useimpien kohdehenkilöiden kokemaan tarpeeseen tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Aktiivisen kuuntelun ydinkeinot ovat peilaaminen, sanoittaminen, tunteiden nimeäminen ja yhteenvetäminen. Peilaamisella tarkoitetaan kohdehenkilön puheenvuorosta otettujen, usein muutaman viimeisen sanan toistamista. Sanoittamisen avulla neuvottelija puolestaan kertoo kuulemansa ja ymmärtämänsä omin sanoin, ikään kuin referoimalla mitä on juuri kuullut. Tunteiden nimeämisen tavoite on tunteiden tunnistaminen ja niiden nimeäminen ääneen. Neuvottelija voi esimerkiksi todeta: ”Kuulostat surulliselta ja pettyneeltä...” ja auttaa näin kohdehenkilöä tunnistamaan omat tunteensa. Viimeisenä ydinkeinona oleva toimiva yhteenvetäminen tarkoittaa kohdehenkilön tunteiden, tarinan ja tilanteen yhteen kokoavaa kerrontaa; tapaa, jolla tietoja yhdistämällä saadaan eheämpi kuva kokonaistilanteesta. (Vecchi, Van Hasselt & Romano 2005, 541- 544.)

Aktiivisessa kuuntelussa asenteen tulee olla toista kunnioittavaa ja ymmärtävää. Aktiivisen kuuntelun tärkeys korostuu erityisesti silloin, kun henkilö viestittää tunteita ja tarpeita sanoittamatta niitä. Vastavuoroisesti aktiivinen kuuntelu on suuressa roolissa, kun henkilö ilmaisee voimakkaita

tunteita, puolustautuu tai vastustaa. Aktiivisen kuuntelun avulla voidaan tuoda esille myös halua ymmärtää toisen kokemusta. Se perustuu käsitykseen, että kaikki tunteet ovat sallittuja. Aktiivinen kuuntelu pohjautuu siihen, että kuuntelija palauttaa puhujan asiaa ja tunnetta päähinänkuoressa takaisin puhujalle. Hän siis ei tuo keskusteluun omia ajatuksia vaan käyttää ainoastaan sitä mitä puhuja tuo keskusteluun. Näin tunne saadaan esille ja se tulee helpommaksi käsitellä. Kokonaisuudessaan aktiivisen kuuntelun tarkoitus on mahdollistaa toiselle kokemus siitä, että hänet ja hänen tunteensa hyväksytään. (Talvio & Klemola 2017, 111-112,).

Lanceleyn mukaan taas aktiivinen kuuntelu koostuu kahdeksasta erilaisesta keinosta, joita yhdistelemällä osoitetaan kohteelle neuvottelijan olevan ymmärtäväinen ja valmis auttamaan vallitsevassa haastavassa tilanteessa. Neuvottelijoiden on tärkeää osata käyttää joustavasti kaikkia näitä menetelmiä. (Lanceley 2003, 21-25.)

1. Minimaalinen rohkaisu

Neuvottelijan on osoitettava kuuntelevansa kohdetta, niin elein kuin äännähdyksin. Etenkin puhelinneuvottelussa on tärkeää osoittaa olevansa aidosti kiinnostunut käyttämällä lyhyitä verbaalisia ilmaisuja, kuten "ahaa", "mmm", "Joo-o", "ymmärrän" ja niin edelleen. Näiden avulla kohde ymmärtää, että häntä kuullaan, mikä motivoi häntä puhumaan lisää. (Lanceley 2003, 28.)

2. Tiivistetty toistaminen

Tällä tarkoitetaan, että neuvottelija toistaa omin sanoin mitä kohde on hänelle kertonut. Näin osoitetaan, ettei kohdetta pelkästään kuunnella vaan, että hänen sanomansa ymmärretään (Lanceley 2003, 27.)

3. Tunteiden nimeäminen

Kohteen tunteiden tulkitseminen auttaa häntä itseään tunnistamaan ja ymmärtämään omia tunteitaan. Tunteiden tulkitsemisella osoitetaan, että neuvottelija kuuntelee ja ymmärtää miltä kohdehenkilöstä tuntuu, tai mitä jokin asia saa hänet tuntemaan. Neuvottelija myös oppii jotain tärkeää tämän tunteista, suhteista, tarpeista tai suunnitelmista. Kohteen tunteita tulee kunnioittaa, niillä ei saa saivarrella tai leikitellä. (Lanceley 2003, 26-27.)

4. Peilaaminen

Neuvottelija toistaa kohteen viimeisen sanan tai asian ytimen. Tarkoitus on tarjota odottava ja kuunteleva viesti, joka osoittaa sekä mielenkiintoa että ymmärrystä. Peilaaminen on tärkeää

etenkin neuvottelun alkuvaiheessa, kun neuvottelija pyrkii rakentamaan edellytyksiä keskustelun jatkolle. Kohde saa "tuulettaa" ja mahdollisesti antaa tärkeää tietoa tilanteesta. Samalla kohde motivoituu jatkamaan vuorovaikutusta. Peilattaessa neuvottelija on keskustelussa mukana, mutta hänen ei tarvitse johtaa keskustelua. Näin myös neuvottelija välttyy liialliselta stressiltä. (Lanceley 2003, 28.)

5. Avoimet kysymykset

Näillä tarkoitetaan kysymyksiä, joihin täytyy vastata laajemmin kuin kyllä tai ei. "Miten", "milloin", "missä" ja "mitä" alkuiset kysymykset ovat suositeltavia. "Miksi" voi syyllistää kohdetta liikaa. Kohteen rohkaisu puhumaan voi auttaa samaan selville hänen aikomuksensa, tarkoituksensa ja tunteensa. (Lanceley 2003, 29-30.)

6. "Minä-viestit"

Neuvottelija ilmaisee omia tunteitaan, kuten esimerkiksi pettymyksensä siihen, ettei neuvottelutilanteessa ole löydetty yhteisymmärrystä tai kun kohde hyökkää suullisesti neuvottelijaa vastaan. Neuvottelijan tulisi välttää väittelyä. "Minä-viesteillä" neuvottelija antaa itsestään henkilökohtaisemman kuvan ja luo kuvan välittävästä ihmisestä, ei vain manipuloivasta poliisimiehestä. (Lanceley 2003, 29.)

7. Tehokkaat tauot

Näillä tarkoitetaan neuvottelijan käyttämiä tahallisia taukoja, jotka ovat tehokkaimmillaan juuri ennen tai jälkeen sen, kun neuvottelija sanoo jotain tärkeää tai kun neuvottelija osoittaa, että on kohteen vuoro puhua. Ihmisillä on tapana täyttää keskustelun aukot, ja näillä tehokkailla tauoilla rohkaistaan kohdetta puhumaan. Hiljaisuudella myös lopetetaan kohteen tunteellinen "saarna", mikä johtaa siihen, että kohde itse hiljenee varmistamaan, että neuvottelija vielä kuuntelee. (Lanceley 2003, 28.)

8. Yhteenveto

Yhteenvedossa kerrataan ajoittain tapahtuma ja varmistetaan, onko kohteen puhumat asiat ymmärretty oikein. (Lanceley 2003, 27.)

Käyttämällä näitä aktiivisen kuuntelun keinoja, neuvottelija voi pystyä vaikuttamaan kohdehenkilöön aikaansaamalla tämän käytöksessä myönteisen muutoksen ja saamaan neuvottelulle rauhanomaisen ratkaisun. (Lanceley 2003, 21-25.)

9 TAKTINEN NEUVOTTELU

Taktinen neuvottelu on poliisin virallinen työkalu, jota sovelletaan jo eskaloituneiden konfliktien kautta muodostuneiden vaativien kriisitilanteiden käsittelyyn. Näitä ovat esimerkiksi itsemurha- ja panttivankitilanteet. Kun siis neuvottelu yleensä on konfliktin tai ristiriidan selvittämistä ja hallintaa, taktinen neuvottelu on syvempää ja toimii väliintulon työvälineenä eskaloituneessa kriisissä. Taktisen neuvottelun käsite on poliisin omasta termistöstä lainattu ja vastaavat käsitteet ovat englanninkielisessä kirjallisuudessa hostage negotiation, crisis negotiation ja crisis intervention. (Jalosalmi 2016, 11).

Taktisilla neuvottelijoilla tarkoitetaan siihen koulutuksen saaneita poliisimiehiä, joilla on valmiudet neuvotella vaativissa tilanteissa. Neuvottelijat ovat saaneet koulutuksen poliisin erikoiskursseilla. (Nurmi 2008, 126.) Onkin tärkeää ymmärtää, että tavallinen poliisimies ei voi käyttää taktista neuvottelua ilman siihen kuuluvaa koulutusta. Taktisten neuvottelijoiden määrä on lisääntynyt poliisissa viime vuosina. Ajankohtaisesti neuvottelijoiden määrä on noussut vuosituhannen vaihteesta muutamasta kymmenestä päälle sataan neuvottelijaan ja neuvottelijoita löytyy Suomen jokaisesta poliisilaitoksesta. (Virranniemi & Pallonen, 2021.)

Siinä vaiheessa, kun paikalle tarvitaan taktista neuvottelijaa, on kyse itsetuhoisuuden viemisestä ääri rajoille eli voidaan puhua jo itsemurhalla uhkaamisesta. Taktisen neuvottelun piiriin kuuluvat myös muut vaativat tehtävät, kuten panttivanki- ja piiritystilanteet. Neuvottelijan tehtävänä on ratkaista käsillä oleva kriisi puhumalla. Hänellä voi olla edessään itsemurhakandidaatti, terroristi tai ammattirikollinen. (Nurmi 2008, 126.)

Ylen uutisartikkelissa haastatellaan kahta eri taktista neuvottelijaa: Satu Mäkistä ja Maarit Hännistä. "Juttele itsetuhoisen henkilön kanssa, jotta hän luopuu aikeistaan. Ratkaise panttivankitilanne rauhanomaisesti neuvottelemalla." Näin kertoo vanhempi konstaapeli Hänninen. Uutisen mukaan poliisi yrittääkin tänä päivänä ratkaista hankalankin tilanteen neuvottelemalla. Taktisen neuvottelijan tärkein piirre on Satu Mäkisen mukaan hyvät vuorovaikutustaidot. Lisäksi neuvottelijan pitää osata puhua, kuunnella ja olla rauhallinen. (Virranniemi & Pallonen, 2021.)

Taktista neuvottelua ja haastavien tilanteiden vuorovaikutustaitoja on popularisoitu viime vuosina Suomessa. Aiheesta on julkaistu Suomessa tuoreeltaan Harri Gustafsbergin ja Sami Sallisen teos Taktinen neuvottelu. Lisäksi alussa mainitsemamme Hanna Jalosalmen pro-gradu tutkielma on avannut taktista neuvottelua laajasti. Taktisen neuvottelun käsite on noussut esille Yhdysvalloissa jo aikaisemmin. Chris Voss on entinen FBI:n panttivankineuvottelija ja tuo teoksessaan näkökulmia neuvotteluun haastavissa tilanteissa. Lisäksi Thomas Strenz on käsittellyt kirjassaan FBI-

koulutuksessa saamia neuvottelutaitoja ja kokemuksiaan. Poliisit ovat siis kautta aikojen käyttäneet vuorovaikutusta neuvottelemisessa maailmanlaajuisesti.

Harri Gustafsberg ja Sami Sallinen kertovat vuonna 2021 julkaistusta kirjastaan Ylen aamun haastattelussa. He toteavat, että vuorovaikutuksen ja neuvottelun raja on häilyvä. Tilannetaju auttaa ymmärtämään tilanteen ja hyvä neuvottelija pyrkii myös yhteiseen ratkaisuun. Haastavissa vuorovaikutustilanteissa ajatellaan tunteella; empatia on taitona olennainen osa haastavia vuorovaikutustilanteita. (Taktisesta neuvottelutaidosta on hyötyä myös tavallisessa arjessa 2021.)

10 POHDINTA

Tunnekuohon vallassa oleva aikuinen kaipaa pysähtymistä ja turvaa saada ilmaista se, mikä pitää ilmaista. Tunnekuohuissaan ihminen kaipaa ennen kaikkea myötätuntoa, ja sitä hän saa parhaiten, kun lopetamme muun tekemisen, tyhjennämme pään omista ajatuksistamme ja olemme vain toiselle läsnä (Talvio & Klemola 57, 2017). Kuten olemme aikaisemminkin todenneet, toimintamalleja ja taktiikoita haastaviin vuorovaikutustilanteisiin on useita. Tätä työtä tehdessämme olemme huomanneet, kuinka näissä taktiikoissa toistuu samat asiat. Esimerkiksi kuuntelun tärkeys ja empaattisuus nousivat esille useammassa materiaalissa.

Jokaisen henkilökohtaiset vuorovaikutustaidot kehittyvät koko elämän ajan ja yhtä oikeaa tekniikkaa ihmisen kohtaamiseen ei ole olemassa. Luonnollisesti myös ammatillisen kasvun ohessa kehittyvä ”pelisilmä” kehittyy ajan saatossa ja haastavien tilanteiden tunnistaminen vahvistuu työkokemuksen myötä. On siis hyvä mieltää, ettei avaamiemme malleja haastaviin vuorovaikutustilanteisiin tule ottaa liian kirjaimellisesti. Tekniikoista voi poimia omaan vuorovaikutukseen soveltuvimpia toimintatapoja, ja näin kehittää omaa osaamista.

Perehtyessämme erilaisiin toimintatapoihin, huomasimme, että erilaisia toimintatapoja on runsaslukuisesti. Huomasimme, että oli haastavaa valita juuri poliisin ammattiin mahdollisesti sopivia malleja. Itsellemme jäi päällimmäiseksi mieleen näistä toimintamalleista aktiivinen kuuntelu ja erityisesti kuunteleminen ylipäättään kaikissa vuorovaikutustilanteissa. Taktisilla neuvottelijoilla on haastaviin tilanteisiin omat toimintamallinsa ja haaveilemme, että pääsemme tulevaisuudessa kouluttautumaan ja oppimaan niistä mahdollisesti lisää.

10.1 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen pätevyyttä eli validiteettia ja luotettavuutta eli reliabilitettia, voidaan kehittää kriittisellä ja arvioivalla työotteella. Laadullisessa tutkimuksessa arviointi onkin kokonaisvaltaista kriittistä tarkastelua. Tutkimuksen tekemiseen tulisi siis asennoitua alusta alkaen uteliaalla, mutta samalla

myös terveen kriittisellä mielellä. Pitkälle pääsee jo sillä, että kyselee hankalia miksi-kysymyksiä kohdistuen ne kuitenkin itselleen. Lisäksi myös muita tutkijoita ja kollegoja voi ja on hyväkin haastaa pohtimaan asioita. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 27.) Haastoitteinkin opinnäytetyön alusta alkaen toisiamme kyselemällä hankalia kysymyksiä pohtiessamme uusia ja jo analysoituja materiaaleja ja tätä jatkoimme aina työskentelymme loppuun saakka. Tämä korostui ja toistui myös muiden tutkimusten sekä aineiston kriittisellä arvioimisella.

Validiteetissa on kyse siitä, onko tutkimus pätevä eli onko se perusteellisesti tehty ja ovatko saadut tulokset ja tehdyt päätelmät ”oikeita”. Validiteetti saa myös usein laadullisesta tutkimuksesta puhuttaessa enemmän huomiota, kuin reliabiliteetti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 25.) Sekä määrällisessä että laadullisessa tutkimuksessa voidaan tutkimuksen validiutta tarkentaa käyttämällä tutkimuksessa useita menetelmiä. Tutkimusmenetelmien yhteiskäytöstä käytetään käsitettä triangulaatio. Termin varhaisia käyttäjiä on Denzin ja hän puhuu myös teoriittisesta triangulaatiosta, joka tarkoittaa ilmiön lähestymistä eri teorioiden näkökulmasta. Hän puhuu lisäksi aineistotriangulaatiosta, jolloin saman ongelman ratkaisemiseksi kerätään monta erilaista tutkimusaineistoa. (Hirsjärvi 2013, 233.) Keräsimmekin samasta teemasta moniulotteisesti lähteitä erilaisten dokumenttien muodossa kuten uutisartikkeleita, videohaastatteluita, kirjallisuutta, lääketieteellisiä artikkeleita, lakia, englanninkielistä materiaalia sekä opetussuunnitelmaa.

Käytämme opinnäytetyössämme luotettavuuden arvioimisessa laadullisen tutkimuksen piirteitä. Dokumenttianalyyssissa on huomioitava erityisesti aineiston lähdekritiikki. Se on välttämätöntä analyysin luotettavuustarkastelussa. (Anttila 2014.) Arvioitaessa työmme luotettavuutta on huomioitava, että päätavoite opinnäytteessämme ei ollut täydellisen uuden todellisuuden luominen vaan tarkoituksenamme oli lisätä tietoisuutta käsittelemistämme teemoista. Käyttämämme materiaali on mielestämme riittävän laaja sekä luotettava, koska seuloimme aineistoa hyvin kriittisesti. Otimme myös huomioon materiaalien riittävän luotettavan alkuperän sekä ajantasaisuuden.

Dokumenttiaineisto jaetaan usein alkuperäisiin eli primaarilähteisiin sekä sekundaarilähteisiin. Joissain tapauksissa voi tulla vastaan tertiärlähde, joka on kulkeutunut alkuperäisestä yhden tai useamman välikäden kautta tulevaan dokumenttiin. Alkuperäislähde on peräisin siltä henkilöltä tai taholta, joka asian on saanut aikaan, kokenut, laatinut ja merkinnyt muistiin tai josta voidaan muuten todeta sen alkuperäisyys. Sekundaarilähde puolestaan toistaa alkuperäistä dokumenttia. Mitä useamman välikäden kautta tieto siirtyy eteenpäin, sitä huolellisempi on oltava lähdekritiikissä. (Anttila 2014.) Tämä oli luotettavuuden arvioimisessa haastavaa, mutta pyrimme käyttämään tässä opinnäytteessä virallisia dokumentteja, määräyksiä ja asiakirjoja sekä valikoimme kirjallisuudesta mahdollisimman uutta materiaalia.

Laadullisessa aineiston analyysissä on keskeistä luokittelujen tekeminen. Lukijalle olisi siis kerrottava luokittelujen perusteet sekä luokittelun syntymisen alkujuuret. Mitä tulee tulosten tulkintaan, niin siihen pätee sama vaatimus tarkkuudesta: olisi kerrottava mihin hän päätelemänsä perustaa ja millä perusteella hän esittää tulkintoja. (Hirsjärvi 2013, 232-233.) Kuten opinnäytteemme alussa kerroimme, analysoimme materiaalia luokittelemalla. Luokittelun avulla löysimme aineistosta eroja sekä yhteneväisyyksiä.

10.2 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimusprosessin aikana tehtävät, toisinaan sivuseikoiltakin vaikuttavat ratkaisut, ovat merkittäviä tutkimuksen eettisyyden näkökulmasta katsottuna. Tieteen eettiset kysymykset viittaavat juuri näihin lukemattomiin valintoihin, joita tutkija joutuu tekemään tutkimusprosessin aikana. Tällaisia kysymyksiä voivat esimerkiksi olla: Onko oikein tutkia mitä aihetta tahansa? Millaista on hyvän tieteellisen käytännön mukainen tutkimus? Onko tutkija vastuussa siitä, mihin hänen tuottamaansa tutkimustietoa käytetään? Mitä tulisi erityisesti huomioida, kun tutkimuskohteena on ihminen? (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 20.) Tutkimuksemme kohteena on ihminen ja ihmisen käyttäytyminen. Käsittelemme opinnäytteessä herkkää ja jopa arkaa aihetta - itsetuhoisuutta. Eettisyyttä arvioitaessa tulee siis kiinnittää erityistä huomiota näihin seikkoihin. Arvioimmekin opinnäytetyötä tehdessä, että tyylimme kirjoittaa tulee säilyä neutraalina eikä provosoivana ja näin ollen huolehdimme vastuustamme tulevana virkamiehinä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tiedotteessa todetaan, että toisin kuin onnettomuuksista uutisoitaessa yksityiskohtainen tieto itsemurhan tekotavasta tai paikasta ei estä tai vähennä uusien itsemurhien mahdollisuutta. THL:n tutkimusprofessori Timo Partonen kertoo, että ”Tieto voi toimia esimerkkinä heille, joilla on ollut itsetuhoisia ajatuksia”. ”Etenkin julkisuuden henkilön kuolemalla on paitsi uutisarvonsa, myös jäljittelylle altistava vaikutuksensa.” THL:n johtava asiantuntija Pia Solin tuo lisäksi esille: ”Itsemurhaa ei kuitenkaan tule pitää tabuna. Asiallinen kertominen itsemurhasta torjuu huhuja ja vääriä oletuksia”. Hänen mukaansa uutisoinnissa on myös syytä välttää näyttäviä valokuvia, eikä itsemurhaa tule sen enempää dramatisoida kuin normalisoidakaan. (Medialla on tärkeä rooli itsemurhien ehkäisyssä – asiallinen uutisointi itsemurhasta torjuu vääriä oletuksia. THL.)

10.3 Jatkotutkimusehdotukset

Suunnittelimme opinnäytetyömme alkuvaiheessa, että teemme opinnäytteestämme toiminnallisen tutkimuksen. Tarkoituksenamme oli tuottaa analysoidusta materiaalista produkti, jota voisi hyödyntää poliisin työssä haastavan vuorovaikutustilanteen kohdatessa. Päädyimme kuitenkin siihen lopputulokseen, että teemme opinnäytteestämme dokumenttinalyysin.

Jatkotutkimusehdotuksemme onkin produktin tuottaminen. Lisäksi odotamme mielenkiinnolla

tulevan HAAVA-hankkeen edistymistä ja uuden Polamk-opetussuunnitelman mahdollista käyttöön ottamista. Näihin liittyen haastavien tilanteiden ja itsetuhoisen henkilön kohtaamisista riittää jatkotutkimusaiheita, joita hanke myös tukee.

LÄHTEET

Anttila, Pirkko 2014: Dokumenttianalyysi. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta, Metodix-verkkójulkaisu.

Luettavissa: <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/#9.2.4>

Dokumenttianalyysi. Luettu: 22.2.2022.

Dialogisuus ammattilaisen ja perheen välillä. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Luettavissa:

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/dialogiset-toimintavat/dialogisuus-ammattilaisen-ja-perheen-valilla>. Luettu 22.2.2022.

Epävakaata persoonallisuutta. Käypä hoito -suositus. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Suomen Psykiatriyhdistys ry:n asettama työryhmä. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim, 2020. Luettavissa: <https://www.kaypahoito.fi/hoi50064>. Luettu 28.3.2022.

F60.3 Epävakaata persoonallisuushäiriö. Mielenterveystalo. Luettavissa:

<https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/Tietopankki/Diagnoosi-tietohaku/F60>

69/F60/Pages/F603.aspx. Luettu: 1.5.2022

Haastavat vuorovaikutustilanteet: Itsemurhavaarassa olevan tai mielenterveyshäiriöistä kärsivän henkilön kohtaaminen (HAAVA). Luettavissa: [Haastavat vuorovaikutustilanteet HAAVA -](#)

[Poliisiammattikorkeakoulu \(polamk.fi\)](#). Luettu 14.04.2022.

Hallamaa, Teemu 2016: Näin rauhoitat kiihtyneen henkilön puhejudolla, Yle.fi. Luettavissa: [Näin](#)

[rauhoitat kiihtyneen henkilön puhejudolla | Yle Uutiset](#). Luettu: 6.5.2022.

Haravuori, Henna 2022: Itsemurhavaara, Lääkärikirja Duodecim. Luettavissa [Itsemurhavaara -](#)

[Terveyskirjasto](#). Luettu: 1.5.2022.

Hautala, Arja 2021: Koronapandemia vaikuttaa ihmisten hyvinvointiin ja mielenterveyteen vielä pitkään. Tampereen ammattikorkeakoulu. Luettavissa:

<https://www.tuni.fi/fi/ajankohtaista/koronapandemia-vaikuttaa-ihmisten-hyvinvointiin-ja-mielenterveyteen-viela-pitkaan>. Luettu 10.12.2021.

Helenius, Johanna & Korhonen, Ulla & Mäkelä, Malla 2017: Mun elämä - ohjausmateriaalia erityisopetukseen. Opetushallitus. Luettavissa: [https://www.oph.fi/fi/oppimateriaali/mun-](https://www.oph.fi/fi/oppimateriaali/mun-elama/sosiaaliset-aidot/vuorovaikutus)

[elama/sosiaaliset-aidot/vuorovaikutus](https://www.oph.fi/fi/oppimateriaali/mun-elama/sosiaaliset-aidot/vuorovaikutus). Luettu 20.2.2022

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Sirkka & Sajavaara, Paula 2013: Tutki ja kirjoita. Helsinki, Tammi.

Hjelt-Putilin, Paula 2005: Turvallisuutta viestinnällä. Edita Prima oy, Helsinki.

Itsemurhien ehkäisy. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen/itsemurhien-ehkaisy>. Luettu: 25.4.2022.

Itsemurhien määrä laski hieman edellisvuodesta. Uutinen 10.12.2021. Luettavissa: <https://mieli.fi/uutiset/itsemurhien-maara-laski-hieman-edellisvuodesta/>. Luettu 1.5.2022.

Itsemurhien ehkäisy ja itsemurhaa yrittäneen hoito. Käypä hoito -suositus 2022. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin, MIELI Suomen Mielenterveys ry:n, Suomen Psykiatriyhdistyksen, Suomen Nuorisopsykiatrisen yhdistyksen ja Suomen Yleislääketieteen yhdistyksen asettama työryhmä. Luettavissa: [Itsemurhien ehkäisy ja itsemurhaa yrittäneen hoito \(kaypahoito.fi\)](https://www.kaypahoito.fi/). Luettu 1.5.2022.

Itsemurhaa yrittäneen psykiatrinen hoito -kysy, kuuntele ja hoida perussairaus. Katsausartikkeli 18.9.2020. Vuosikerta 75. Luettavissa: https://www.laakarilehti.fi/tieteessa/katsausartikkeli/itsemurhaa-yrittaneen-psykiatrinen-hoito-ndash-kysy-kuuntele-ja-hoida-perussairaus/?public=0b39e5d482d3722a0faba028c695cce3&utm_source=facebook. Luettu 28.4.2022.

Itsensä vahingoittaminen. Mielenterveystalo. Luettavissa: https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/mielenterveys_puheeksi/Pages/itsensa_vahingoittaminen.aspx. Luettu 23.2.2022.

Itsetuhoiset ajatukset eivät ole epätavallisia. Luettavissa: <https://mieli.fi/tukea-ja-apua/apua-itsetuhoisuuteen/itsetuhoiset-ajatukset-eivat-ole-epatavallisia/>. Luettu 23.2.2022.

Itsetuhoisen käyttäytymisen ennaltaehkäisy ja hallinta. Työkalupakki työpaikoille. Luettavissa: <https://thl.fi/documents/974282/1449788/Itsetuhoisen+k%C3%A4ytt%C3%A4ytymisen+ennaltaehk%C3%A4isy+ja+hallinta.+Ty%C3%B6kalupakki+ty%C3%B6paikoille.pdf/0f7f419c-5c61-4b8a-8b3a-2b0e01784dac>. Luettu 20.4.2022.

Jokinen, Arja 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhde. Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna, Gaudeamus.

Joukanen, Toni 2020. Koronapandemia vaikutti rajusti poliisien työhön: Kotihälytykset, pahoinvointi ja mielenterveysongelmat näkyvät kentällä: ”Hirvittää lasten puolesta”. Luettavissa:

<https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/koronapandemia-vaikutti-rajusti-poliisien-tyohon-kotihalytykset-pahoinvointi-ja-mielenterveysongelmat-nakyvat-kentalla-hirvittaa-lasten-puolesta/7839680>. Luettu 14.4.2022.

Kallinen, Timo & Kinnunen, Taina. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettavissa:

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>. Luettu: 14.4.2022

Karjalainen, Antti 2011. Hankala asiakas? Selätä hänet judolla, Ilta-Sanomat. Luettavissa: [Vaikkeisiin asiakkaisiin puree puhejudo - Yrittäjä - Ilta-Sanomat](#). Luettu 6.5.2022.

Ketonen, Petra 2022. Vuorovaikutustaitoja, profiloitumista ja poliisiarjen tositilanteita – näin poliisikoulutus uudistuu. Luettavissa: [Vuorovaikutustaitoja, profiloitumista ja poliisiarjen tositilanteita – näin poliisikoulutus uudistuu | Yle Uutiset](#). Luettu: 30.4.2022.

Kohlrieser, George 2014. Johda dialogia. Panttivankineuvottelijan opit tiukkoihin vuorovaikutustilanteisiin. Viro, Printbest.

Kuolemansyytilastot, Tilastokeskus. Luettavissa: [Itsemurhat muuttujina Ikä, Sukupuoli, Tiedot ja Vuosi. PxWeb \(stat.fi\)](#). Luettu: 30.4.2022.

Lanceley, Frederick. J. 2003: On-scene guide for crisis negotiators. Second edition. Boca Raton, FL7 CRC Press.

Lohtaja-Ahonen, Sirke 2012: Tehoa työelämän viestintään. Helsinki, Alma Talent. Verkkomateriaali. Luettu: 2.5.2022.

Lähdesmäki, Tuuli., & Hurme, Pertti., & Koskimaa, Raine., & Mikkola, Leena., & Himberg, Tommi. Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto, humanistinen tiedekunta. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/laadullinen-analyysi>. Laadullinen analyysi. Luettu: 22.2.2022.

Medialla on tärkeä rooli itsemurhien ehkäisyssä – asiallinen uutisointi itsemurhista torjuu vääriä oletuksia. THL, 10.9.2020. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/-/medialla-on-tarkea-rooli-itsemurhien-ehkaisyssa-asiallinen-utisointi-itsemurhista-torjuu-vaaria-oletuksia>. Luettu: 20.4.2022.

Nurmi, Lasse 2008: Panttivanki- ja piiritystilanteiden poliisitaktinen neuvottelu. Oikeuspsykologia. Porvoo, WS Bookwell Oy.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2018: Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Partonen, Timo & Haukka, Jari & Lönnqvist Jouko, 2003. Itsemurhakuolleisuus Suomessa vuosina 1979-2001. Luettavissa: <https://www.duodecimlehti.fi/duo93815>. Luettu 15.4.2022.

Persoonallisuushäiriöiden hoito. Luettavissa: [https://www.tays.fi/fi-FI/Ohjeet/Hoitoohjeet/Psykiatrian_hoitoohjelmat/Persoonallisuushairiot/Persoonallisuushairioiden_hoito\(35685\)](https://www.tays.fi/fi-FI/Ohjeet/Hoitoohjeet/Psykiatrian_hoitoohjelmat/Persoonallisuushairiot/Persoonallisuushairioiden_hoito(35685)). Luettu 2.5.2022.

Pihajoki, Vesa. 21.1.2022. Poliisin mielenterveyslakiin perustuvasta virka-avusta ja poliisin toimintavelvollisuudesta. Poliisihallitus, blogi. Luettavissa: <https://poliisi.fi/blogi/-/blogs/poliisin-mielenterveyslakiin-perustuvasta-virka-avusta-ja-poliisin-toimintavelvollisuudesta>. Luettu 10.4.2022.

Poliisi (AMK) - tutkinnon opetussuunnitelma 2020-2022. POL-2020-31233. Luettavissa: <https://polamk.fi/documents/25254699/34647939/Poliisi-amk-opetussuunnitelma.pdf/739255c8-04c2-f693-c381-0128bbe13c09/Poliisi-amk-opetussuunnitelma.pdf?t=1602071169977>. Luettu 14.4.2022.

Poliisin hälytystehtävät laitoksittain ja tehtäväkoodeittain. Poliisin tulostietojärjestelmä PolStat. 10.4.2022. Luettavissa: <https://poliisi.fi/toimintaymparisto-ja-tilastot>. Luettu 26.4.2022.

Poliisin hälytystehtävät tehtäväluokittain. Poliisin tulostietojärjestelmä PolStat. 10.4.2022. Luettavissa: <https://poliisi.fi/toimintaymparisto-ja-tilastot>. Luettu 26.4.2022.

Pysähdy! Podcast-tallenne. Suomen poliisi. 27.11.2020. Kuunneltavissa: <https://cms.megaphone.fm/channel/JKSO9712752209?selected=JKSO9004377310>. Kuunneltu 5.5.2022.

Rantaeskola, Satu & Hyyti, Jari, Kauppila, Jaakko & Koskelainen, Mari 2014: Haastavat asiakastilanteet - väkivalta työssä. Helsinki, Alma Talent. Verkkomateriaali.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna: Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja 2009. Luettavissa: [kvalimotv.pdf \(tuni.fi\)](kvalimotv.pdf). Luettu: 15.4.2022

Schranner, Matthias 2002. Neuvottelutaito. Strategiat ja taktikat vaativiin tilanteisiin. Helsinki, Multiprint Oy.

Suominen, Kirsi ja Valtonen, Hanna 2013: Itsetuhoisen potilaan arviointi. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. Luettavissa: <https://www.duodecimlehti.fi/duo10929>. Luettu 22.2.2022.

Taktisesta neuvottelutaidosta on hyötyä myös tavallisessa arjessa. Ylen aamu. Yle Areena 27.10.2021. Katsottavissa: <https://areena.yle.fi/1-50992080>. Katsottu 30.3.2022.

Thompson, George. J. & Jenkins, Jerry. B., 1993: Verbal Judo –The Great Art Of Persuasion. New York, William Morrow.

Tilastoja ja tietoja. Itsemurhat Suomessa. Luettavissa: <https://surunauha.net/lukemista/tilastoja-ja-tietoja/>. Luettu 20.4.2022.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki, Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Uudessa HAAVA-hankkeessa pohditaan itsemurhavaarassa olevan henkilön kohtaamista. Uutinen 7.10.2021. Luettavissa: <https://polamk.fi/-/uudessa-haava-hankkeessa-pohditaan-itsemurhavaarassa-olevan-henkilon-kohtaamista>. Luettu 14.4.2022.

Vilkkä, Hanna 2015: Tutki ja kehitä. Juva, PS-kustannus.

Virranniemi, Greta & Pallonen, Kalle. 24.11.2021. Maarit Hänninen juttelee itsetuhoisille ihmisille ja ratkoo panttivankitilanteita töikseen: Tehtävään ei voi valmistautua. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-12198164>. Luettu 30.3.2022.

Voss, Chriss 2016: Never split the difference. Negotiating as if your life depended on it. London, Random House Business Books.

Välisalo, Tanja 2015: Luokittelu on analyysimenetelmä, jossa voidaan hyödyntää sekä laadullisen että määrällisen analyysin tapoja. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/luokittelu>. Luettu 22.2.2022