

STRESSAANTUNEENA PUHUTTAMINEN

Puhuttaminen osana poliisin valvonta- ja hälytystoimintaa
Petteri Mattila

5/2017

Tiivistelmä

Tekijä Petteri Mattila	Tutkinto/kurssi ja opinnäytetyö/nimike Poliisi (AMK)	
Julkaisun nimi STRESSAANTUNEENA PUHUTTAMINEN Puhuttaminen osana poliisin valvonta- ja hälytystoimintaa	Julkisuusaste Julkinen teoriaosa Vain viranomaiskäyttöön rajattu produkti	
Ohjaajat ja opintoaine/opetustiimi Jari Hyyti, lehtori	Opinnäytetyön muoto Toiminnallinen	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön produktina on laadittu Poliisiammattikorkeakoululle harjoitussuunnitelma puhuttamisen opetukseen. Puhuttamista pyritään opettamaan siten, että opiskelija saisi harjoituksessa kokemuksen omista psyykkisen stressin aiheuttamista vaikutuksista puhuttamiseensa.</p> <p>Produkti soveltuu osaksi Polamk:n Haastavien tilanteiden neuvottelukurssia. Kurssilla opiskelijoille kerrotaan puhuttamisesta osana poliisin perustehtäviä. Luennon lisäksi puhuttamista päästäisiin opinnäytetyön produktin avulla harjoittelemaan käytännössä.</p> <p>Opinnäytetyön sisältö on tuotettu keskustellen eri asiantuntijoiden kanssa. Aluksi harjoitussuunnitelmasta laadittiin hahmotelma, jota alettiin muokata eri asiantuntijoiden kanssa. Harjoitussuunnitelman avulla järjestettiin koulutustilaisuus Hämeenlinnan poliisiasemalla keväällä 2017. Koulutuksesta tehtyjen havaintojen avulla produkti muokattiin Poliisiammattikorkeakoululle soveltuvaksi.</p> <p>Poliisiammattikorkeakoulun käyttöön tarkoitettu produkti on rajattu viranomaisten toiminnasta säädetyn lain 24§5. kohdan mukaisesti rajattu vain viranomaiskäyttöön.</p>		
Sivumäärä 23	Tarkastuskuukausi ja vuosi 5/2017	Opinnäytetyökoodi (OPS) AMK2015ONT
<p>Avainsanat</p> <p>Stressi, psyykkinen stressi, puheviestintä, puhuttaminen</p>		

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO	3
1.1 Laki ja asetus Poliisiammattikorkeakoulusta	4
1.2 Opetussuunnitelma	5
2 TUTKIMUSMENETELMÄSTÄ	6
2.1 Lähdekirjallisuudesta produktiksi	7
2.2 Spot-koulutus osana produktin laatimista	8
3 PUHUTTAMINEN POLIISITEHTÄVÄN RATKAISUMALLINA.....	10
3.1 Puhuttaminen voimakeinojen rinnalla	11
3.2 Väkivallaton tapa vaikuttaa toiseen ihmiseen	12
4 OPPIMISMENETELMISTÄ	14
4.1 Kokemusoppiminen	14
4.2 Palauteoppiminen	15
4.3 Itsereflektointi	16
5 PRODUKTIN LAATIMINEN	17
5.1 Spot-koulutukset Hämeenlinnan poliisiasemalla	18
6 PÄÄTELMIÄ JA POHDINTAA	20
LÄHTEET	23

1 JOHDANTO

Tämän Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia harjoitusohjelma Poliisiammattikorkeakoululle puhuttamisen kouluttamiseksi. Toiminnallinen opinnäytetyö jakautuu julkiseen teoriaosaan ja vain viranomaiskäyttöön tarkoitettuun tuotteeseen. Teoriaosassa kerron puhuttamisesta ja opinnäytetyön laatimisen vaiheista.

Poliisin tärkeimpänä työkaluna sanotaan olevan puhuminen. Suurin osa poliisin työtehtävistä hoituu sujuvasti asiakkaiden kanssa keskustellen. Poliisitehtävä saattaa muuttua haastavammaksi, jos asiakas ei tottelekaan, mutta voimakeinoja ei välttämättä haluta tai voida käyttää.

Emma Kostiainen kuvaa väitöskirjassaan (2003, 121) viestintäosaamisen merkityksellisyyttä seuraavasti:

”näyttää siltä, että viestintäosaamisen merkitys on vahvasti esillä ja se tiedostetaan erityisesti silloin, kun työskennellään tietyllä tavalla yksilön ammattiosaamisen äärirajoilla: ammatillisesti haasteellisissa tai ongelmallisissa tilanteissa”

Suurin osa poliisin työtehtävistä hoituu ammattiosaamisen puitteissa. Välillä tilanne voi vaatia voimakeinojen käyttöä, jonka vuoksi poliisi säännöllisesti harjoittelee voimakeinojen käyttöä. Poliisi kohtaa toisinaan myös tilanteita, jotka vaativat poliisilta vaativaa puhuttamista. Siksi olisikin hyvä, että myös vaativaa puhuttamista harjoiteltaisiin säännöllisesti. Puhuttamalla saatetaan välttää tilanne, josta voimankäytöllä selvittäisiin.

Koen puhuttamisen koulutuksen tärkeäksi siksi, että poliisiopiskelija saattaa työharjoittelussaan kohdata ensimmäistä kertaa elämässään aitoa aggressiota, huutamista ja jopa väkivallan uhkaa. Poliisiopiskelija saattaa jo ensimmäisessä työvuorossaan kohdata äärimmäistä väkivaltaa tai sen uhkaa. Olisi kaikkien osapuolten etu, mitä valmiimpana poliisiopiskelija työharjoitteluun lähtee.

harjoittelu auttaa toimimaan kriittisissä tilanteissa ja vähentää negatiivisten reaktioiden, kuten stressireaktioiden, ilmenemisen voimakkuutta. Äkillisessä ja uhkaavassa tilanteessa syntyy joka tapauksessa stressireaktio, mutta tilanteeseen valmistautunut työntekijä pystyy havainnointiin, päätöksentekoon ja toimintaan. (Rantaeskola ym. 2015, 210.)

On inhimillistä, että yllättävä tai painostava tilanne synnyttää stressireaktioita. Harjoitusten kautta PolAMK:ssa opiskelija saa kokemuksia omista stressireaktioistaan. Niiden hallinnan kautta toimintakyvyn säilyttäminen paranee. Mikäli stressaavia ja päätöksenteon vaativia harjoituksia ei olisi, saattaisivat työharjoittelussa eteen tulevat tilanteet herkemmin lamauttaa poliisiopiskelijan.

Olen valmistunut nykyisen Rikosseuraamusviraston vartijaksi vuonna 2006 ja toiminut yhtäjaksoisesti vartijan virassa tuon jälkeen. Olen käynyt täydennyskoulutuksia virkaurani aikana aggressiivisen henkilön kohtaamiseen liittyen. Käydessäni PolAMK:n koulutusta

tammikuusta 2015 kesäkuuhun 2017 olen havainnut, että ainoastaan valinnaisten kurssien joukossa oli yksi puhuttamiseen keskittyvä kurssi.

Haastavien tilanteiden neuvottelukurssi on tarkoitettu opiskelijoille, jotka juuri siirtymässä työharjoitteluun. Tämän opinnäytetyön produktia on mahdollista hyödyntää kyseisen kurssin toiminnallisena harjoituksena.

Opinnäytetyöni perimmäinen tarkoitus olisi siis tuottaa opiskelijalle subjektiivinen kokemus psyykkisen stressin vaikutuksesta päätöksen tekoon ja haastavassa tilanteessa toimimiseen. Stressin oireet voivat olla varsin yksilöllisiä, jolloin harjoituksen lopputuloksenkin tulisi voida olla yksilöllinen.

Tässä opinnäytetyössä työharjoittelulla tarkoitetaan Polamk:n opetusohjelmaan kuuluvaa noin kymmenen kuukauden mittaista harjoittelujaksoa poliisiasemilla. Harjoittelun aikana opiskelijat perehtyvät poliisityöhön kokeneiden poliisimiesten ohjauksessa.

1.1 Laki ja asetus Poliisiammattikorkeakoulusta

Opinnäytetyöni produkti on linjassa sen suhteen, mitä laki poliisiammattikorkeakoulusta (30.12.2013/1164) kertoo opiskelusta Polamk:ssa. Lain toisessa pykälässä sanotaan, että:

Poliisiammattikorkeakoulun tehtävänä on: 1) antaa sisäisen turvallisuuden alalla tutkimukseen ja sivistyksellisiin lähtökohtiin perustuvaa korkeakouluopetusta ammatillisiin asiantuntijatehtäviin ja johtamistehtäviin sekä tukea yksilön ammatillista kasvua ja edistää elinikäistä oppimista

Lain hengen mukaisesti harjoituksen tavoitteena on antaa ammatillista asiantuntijaosaamista. Harjoituksella pyritään lisäämään yksilön ammatillista kasvua, sekä inspiroimaan opiskelemaan lisää ihmisen käyttäytymiseen vaikuttamisesta.

Saman lain 20§ kertoo tilauskoulutuksesta, jota Polamk voi antaa vaikkapa toisille poliisilaitoksille tai kokonaan siviileille. Harjoitussuunnitelmasta pyrin tekemään sellaisen, että pienellä muokkauksella sitä voidaan hyödyntää erilaisille yhteisöille, poliisimiehistä siviileille.

Valtioneuvoston asetus Poliisiammattikorkeakoulusta luettelee sen, mistä kokonaisuuksista opiskelu Polamk:lla koostuu. Harjoitukseni sisältyisi asetuksen mukaisesti vapaasti valittaviin opintoihin. Vaatimuksena osallistumiselle kyseiseen harjoitukseen on perus- ja ammattiopintojen suorittaminen soveltuvien osin. Lähinnä kyseeseen tulee voimankäytön koulutus ja operatiivisen poliisitoiminnan koulutukset.

1.2 Opetussuunnitelma

Polamk:n opetussuunnitelmaan (2016) on kirjattuna valvonta- ja hälytystoiminnan koulutuksen sisältö. Harjoitukseni on edelleen linjassa opetussuunnitelman sisällön suhteen. Opetussuunnitelman mukainen oppimistavoite on seuraava:

Opintokokonaisuuden jälkeen opiskelija osaa

- *soveltaa valvonta-, hälytys- ja liikennetehtäviin liittyvää tieto-, taito- ja arvoperustaa sekä perustella toimenpiteensä*
- *soveltaa toimintamenetelmiä ja -tapoja erilaisissa valvonta- ja hälytystoimintatilanteissa sekä arvioida niiden vaikuttavuutta*
- *hyödyntää analysoitua tietoa valvonta- ja hälytystoiminnan suunnittelussa sekä toiminnan kohdentamisessa*
- *soveltaa ennalta estävän toiminnan menetelmiä ja työtapoja*
- *johtaa partion toimintaa ja operatiiviseen vaativaan tilanteeseen liittyviä alkutoimenpiteitä*

Tämän opetussuunnitelman mukaisesti harjoitukseen soveltuu valvonta- ja hälytystoiminnan taitoperusta ja toimenpiteiden perusteleminen. Toisen kohdan toimenpiteiden soveltaminen esiintyy sikäli, että harjoitus pyrkii yhdistämään erilaisia opetettuja menetelmiä. Opiskelijan tulee itse arvioida valitsemansa toimintatavan vaikuttavuus.

2 TUTKIMUSMENETelmäSTÄ

Tässä luvussa kerron tutkimusmenetelmästä, jota opinnäytetyöni laatimisessa käytin. Lisäksi esittelen lyhyesti pääasiallisen lähdekirjan, jonka avulla aloin valmistella haastatteluja. Opinnäytetyöni on rakentunut pääasiassa haastattelujen pohjalta. Lisäksi tärkeässä osassa olivat harjoitussuunnitelman pohjalta spot-koulutuksena pidetyt voimankäytön koulutukset Hämeenlinnan poliisiasemalla.

Jari Metsämuurosen (2001, 35) mukaan delfoi-tekniikan menettelyssä asiantuntijoilta kerätään tietoa heidän mielipiteistään. Tutkijan tehtäväksi jää koota kerätyt mielipiteet kasaan ja lähettää ne uudelleen arvioitavaksi samoille asiantuntijoille. Tätä periaatetta mukaillen loin opinnäytetyöni produktin.

Opinnäytetyöni produktiksi laadin hahmotelman puhuttamisen harjoitussuunnitelmaan. Esittelin hahmotelmani kullekin asiantuntijalle haastattelun yhteydessä. Haastatteluni rakentuivat kahden teeman ympärille: harjoitussuunnitelman tekniseen toteutukseen, sekä siihen, millaista poliisin hyvä puhuttaminen on.

Metsämuuronen (2001, 32) on itse viitannut delfoi-tekniikan asiantuntija Osmo Kuuseen (1996), jonka mukaan tekniikkaa käytetään ensisijaisesti tulevaisuuden tekemiseen eikä niinkään sen ennakointiin. Opinnäytetyölläni olen pyrkinyt luomaan Polamk:n koulutukseen uutta sisältöä.

Delfoi-tekniikassa olennaista on asiantuntijaryhmän kokoaminen. Käytännössä tämä ilmeni opinnäytetyössäni siten, että valitsin produktini kannalta olennaiset haastateltavani. Kuusen mukaan on tärkeää, että asiantuntijat saavat esittää mielipiteensä vapaasti. Haastateltavani olivat kahdestaan kanssani haastattelujen aikana. Poikkeuksena oli yksi haastattelu, jossa haastattelin kahta poliisin taktista neuvottelijaa yhtäaikaa.

Anonymiteetti jäi tutkimuksestani, sillä haastateltavat tiesivät, ketkä ovat osallistuneet produktini laatimiseen. Haastateltavani olivat varsin yksimielisiä produktini olennaisesta sisällöstä. Ensimmäisen haastattelukierroksen konsensus helpotti produktini laatimista. Haastatteluista sain samankaltaista sisältöä siitä, millaista poliisin hyvä puhuttaminen on.

Asiantuntijoiden haastattelujen jälkeen lisäsin, poistin ja muokkasin produktini sisältöä. Näin syntyi harjoitussuunnitelma, jota käytettiin 6.-8.3.2017 Hämeenlinnan poliisiaseman voimankäytön koulutuksessa. Koulutuksesta saatujen kokemusten ja palautteiden jälkeen muokkasin jälleen produktiani.

Delfoi-tekniikan puutteita pohtiessa Metsämuurosen (2001, 36) mukaan on otettava huomioon haastateltavien asiantuntijoiden määrä. Kolme haastateltavaa on laajempaa tutkimusta varten varsin vähän, mutta omaa produktiani varten sain mielestäni riittävästi tietoa kasaan. Haastatteleamalla asiantuntijoita sain esitettyä tutkimuskysymykseni niin, että mielestäni riskiä tutkimuskysymyksen väärinymmärtämiselle ei jäänyt.

Reliabiliteettia, eli tutkimukseni toistettavuutta on hankala osoittaa opinnäytetyössäni. Olen itse henkilökohtaisesti haastatellut valitsemani asiantuntijat ja esittänyt heille työni henkilökohtaisesti. Näin menetellen tulos on varmasti yksilöllinen. Toistaalta tulevaisuuden

koulutussisältöä kehittävä opinnäytetyöni vaati sitoutumista ja omaa panostusta produktin koulutusaiheen esittelemiseksi. Olen Osmo Kuusen (1996, 9) kanssa samaa mieltä, että eniten asioihin sitoutuneilla on parhaat mahdollisuudet tehdä ennusteita, jotka he toteuttavat omalla toiminnallaan.

Vaikka opinnäytetyöni produktina tuotettua harjoitussuunnitelmaa onkin testattu jo kertaalleen, on produktin kuitenkin tarkoitus muuttua vielä ajan kuluessa. Produktini on tarkoitettu muuttuvaksi siksi, että harjoitusten myötä saatetaan havaita kehitettäviä kohteita harjoituksen toteutuksessa. Harjoitussuunnitelman toimivuutta on kuitenkin testattu kertaalleen ja muokattu tehtyjen havaintojen perusteella. Tällä perusteella koen, että produktini on valmis hyödynnettäväksi Polamk:n koulutuksessa.

2.1 Lähdekirjallisuudesta produktiksi

Produktin hahmottelun aloitin tutustumalla puhuttamisesta kirjoitettuihin teoksiin. Varsin moni teos käsitteli erilaisia elämänoppeja ja tapoja kohdata haastava tai aggressiivinen asiakas. Totesin, että moni tarjotuista opeista perustui pyytämiseen ja voimankäytön näkökulman puuttumiseen.

Pääasiallinen lähdeokseni, George Thompsonin ja Jerry B. Jenkinsin (2004) Verbal judo : the gentle art of persuasion, on entisen poliisin osittain poliiseille suuntaama teos. Tässä teoksessa opetetaan muutamia lähestymistapoja verbaaliseen kanssakäymiseen. Muista lukemistani teoksista poiketen Thompsonin ja Jenkinsin teoksessa tiedostetaan poliisin oikeus käyttää voimakeinoja tietyissä tapauksissa virkatehtävänsä hoitamiseksi. Esittelen tarkemmin kappaleessa 3.1 Thompsonin ja Jenkinsin puhuttamisen oppeja.

Luettuani Thompsonin ja Jenkinsin lähdeoksen, aloin hahmotella hyvän puhuttamisen malleja produktiini. Hahmotelmani kanssa lähestyin muutamaa poliisimiestä, jotka saattaisivat olla kiinnostuneita opinnäytetyöstäni. Haastattelujen aluksi kerroin opinnäytetyöstäni ja siihen laatimastani harjoituksesta.

Haastateltavani olivat kaikki poliisimiehiä. Kaksi haastateltavaani toimivat poliisin voimankäytön kouluttajina Hämeenlinnan poliisiasemalla ja Poliisiammattikorkeakoululla. Kaksi muuta haastateltavaani toimivat haastatteluhetkellä Hämeenlinnan poliisiasemalla taktisina neuvottelijoina.

Voimankäytön kouluttajien osalta haastattelut painottuivat harjoituksen käytännön toteutuksen suunnitteluun. Taktisten neuvottelijoiden kanssa keskustelin lähinnä hyvän puhuttamisen malleista. Haastattelujen sisältöä avaam tarkemmin luvussa viisi.

Haastattelut kestivät kukin noin tunnin verran. Haastattelut rakentuivat haastateltavien omiin poliisikokemuksiin ja samaansa koulutukseen. Haastattelujen yhteydessä kirjasin ylös kustakin kerrotusta poliisitehtävästä sen tyylin, jolla haastateltava oli hoitanut kertomansa poliisitehtävän. Haastatteluissa puhuttiin myös yleisellä tasolla poliisin toimimisesta haastavissa tilanteissa.

Haastateltuani neljää eri poliisimiestä sain riittävästi tietoa harjoituksen käytännön toteutuksesta ja maalimiehelle annettavasta ohjeistuksesta. Haastattelujen ansiosta minulla oli näkemys siitä, mitä hyvä puhuttaminen on. Lisäksi minulla oli riittävästi tietoa käytännön asioista harjoitussuunnitelman laatimiseksi.

Delfoi-menetelmän lisäksi opinnäytetyöni on valmistunut Spiraali-mallia mukailleen. Esittelin suunnitelmani haastateltavilleni, joilta saamani palautteen myötä muokkasin alkuperäistä suunnitelmaani. Muokatun produktin käytännön toteuttamisesta saadun palautteen jälkeen muokkasin edelleen produktiani. Näin alkuperäinen tuotos oli kahteen kertaan arvioitu ja muokattu.

Aikanaan produktiani on mahdollista hyödyntää Poliisiammattikorkeakoulun Haastavien tilanteiden neuvottelukurssilla. Spiraali-mallin mukaisesti harjoitussuunnitelmaan on odotettavissa muutoksia, kun nimenomaan Polamk:lla käydyt harjoitukset osoittavat mahdolliset kehityskohteet.

2.2 Spot-koulutus osana produktin laatimista

Spot-koulutuksessa on tarkoituksena järjestää harjoitus niin, ettei päivittäinen työnteko häiriinny, saati keskeydy. Spot-koulutuksessa tarkoituksena on järjestää koulutettavalle yksi harjoitustapahtuma, pitää palautetilaisuus ja palata takaisin päivittäistoiminnan pariin.

Spot-koulutus on koulutettavien kannalta intensiivinen tapahtuma, joka alkaa ja päättyy kesken työvuoron. Ainoastaan kouluttajat ovat sidottuna koulutukseen sen koko keston ajan. Spot-koulutukseen saapuu yksi suorittaja kerrallaan ja muut koulutettavat odottavat päivittäistoiminnassaan.

Koulutuksen korkean intensiteetin vuoksi oppimista tapahtuu paljon lyhyessä ajassa. Koko päivän kestävässä koulutuksessa oppiminen vähenee väkisin koulutuksen keston pitkittyessä.

Spot-koulutuksessa suorittaja tai suorittajat saapuvat koulutuspaikalle erikseen kutsuttuna. Koulutustapahtuma kestää ainoastaan muutamia minutteja. Välittömästi harjoituksen päätyttyä kouluttajat antavat harjoitussuoritteesta palautteen. Koulutettaville voidaan näyttää videolta suorituksensa. Palautetilaisuuden jälkeen koulutettavat palaavat päivittäistoimintansa pariin ja kouluttajat kutsuvat seuraavan koulutettavan spot-koulutukseen.

Koulutuksen oppimistavoite jatkuu harjoitustilaisuuden jälkeenkin. Intensiivisen harjoituksen on tarkoitus herättää koulutettavassa ajatuksia. Itsereflektionin jatkuessa koulutustapahtuman jälkeen, tapahtuu oppimista vielä myöhemmin.

Spot-koulutusta voidaan pitää taloudellisesti kannattavana koulutusmallina. Spot-koulutus poliisitoiminnassa ei häiritse hälytysvalmiutta, sillä harjoitus sitoo vain yhden partion kerrallaan. Kenttäjohtajalla on koko ajan mahdollisuus ottaa harjoitukseen osallistuvaan partioon yhteyttä. Partion on tarvittaessa oltava valmis liittymään hälytystehtävien hoitamiseen.

Aikataulujen suhteen spot-koulutus on yhtäältä nopea, toisaalta pitkäkestoinen. Yksittäinen harjoitus kestää muutaman minuutin, noin 5-15 minuuttia. Harjoituksen jälkeen kouluttajat antavat palautetta harjoituksen tapahtumista. Kokonaisuudessaan voidaan arvioida yksittäisen harjoitukseen osallistuvan olevan sidottuna koulutukseen noin 30-45 minuuttia.

Spot-koulutus sitoo kouluttajan sen koko keston ajaksi. Sikäli kun päivittäinen toiminta sallii koulutettavien osallistumisen koulutukseen, on kouluttaja sidottu koko päivän ajan spot-koulutukseen. Mikäli päivittäistoiminta ei salli koulutettavien poistumaa harjoituksiin, voi kouluttajakin palata takaisin päivittäistoimintaansa.

Koulutettavan kokonaisuuden suhteen on syytä välttää kovin tarkkaa aikataulutusta. Jollekin tietylle päivälle suunniteltu spot-koulutus voi toisinaan lyhyelläkin varoajalla peruuntua. Koulutettavan asiakokonaisuuden ja koulutettavien lukumäärä määrittää sen, kuinka pitkä aikaväli on laskettava koko henkilöstön spot-koulutukselle. Kappaleessa 5.1 on laskettu kahden koulutuspäivän otannalla arvioitu koulutustapahtumien määrä yhden työpäivän ajalle.

Spot-koulutus on kevyellä logistiikalla siirrettävissä paikasta toiseen, sillä vain kouluttajat ja koulutusmateriaali tulee siirtää etukäteen koulutuspaikalle. Kouluttajat voivat itsenäisesti järjestää koulutustilan harjoitukselle soveltuvaksi. Kaiken ollessa valmista, kutsutaan ensimmäinen koulutettava päivittäistoiminnastaan spot-koulutukseen.

3 PUHUTTAMINEN POLIISITEHTÄVÄN RATKAISUMALLINA

Tässä luvussa pyrin selventämään sitä, mitä tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan puhuttamisella. Lisäksi esitän kahdesta kirjasta otteita, jotka liittyvät puhuttamiseen ja siten opinnäytetyöhöni.

Lyhyesti ilmaistuna puhuttamisella tarkoitan toisen henkilön taivuttelua toimimaan poliisin tahdon mukaisesti. Poliisitoiminnassa puhuttaminen sijoittuu asiakkaiden kanssa keskustelun ja käskyttämisen väliin. Puhuttaminen tässä opinnäytetyössä liittyy siis haastavaan poliisitehtävään, jota ei haluta tai voida ratkaista voimakeinoin.

Anderson ja Kylänpää (2002, 27) kertovat esiintymisjännityksestä. Esiintyessään ihmisellä saattaa olla jännitystä ja huolta viestintänsä onnistumisesta. Huoli voi olla tehtävä- tai vaikutuskeskeistä. Poliisitehtävän hoitamista saattaa häiritä asiakkaan käytös, johon poliisimiehen on puhuttamalla pyrittävä vaikuttamaan.

Puhuttamalla kohdehenkilöä suostutellaan luopumaan väkivaltaisista aikeistaan itseään, poliisia, sivullisia tai omaisuutta kohtaan. Henkilöä kannustetaan ajattelemaan kysesitä hetkeä pidemmälle ja korostetaan poliisin tottelemisen edullisuutta jatkonsa kannalta. Kohdehenkilön toimintamahdollisuudet voidaan puhuttaessa rajata siten, että kohdehenkilö voi luopua aikeistaan, eikä poliisi tällöin kohdista voimakeinoja kiinniotettavaan.

Puhuttaessaan opiskelijan tulisi siis pyrkiä asiakkaan järkiajattelun kannustamiseen. Kun asiakasta pyytää kertomaan käyttäytymisensä syytä, joutuu tämä väkisinkin prosessoimaan ajatuksiaan. Tällöin lähes väkisinkin tunneajattelu vähenee ja järkiajattelu lisääntyy.

Käytännössä järkiajattelun kannustaminen saattaa ilmetä siinä, että tilanne pyritään ratkaisemaan molempien osapuolten kasvot säilyttäen.

Kun työntekijä on läsnä oleva ja asiakasta arvostava, hän samalla tukee asiakkaan itsekunnioitusta eikä kummallakaan ole vaaraa menettää kasvojaan. (Rantaeskola ym. 2015, 50.)

Yksi tärkeimmistä asioista puhuttamisessa on osapuolten kasvojen säilyttäminen. Tämä on paitsi yksittäisessä tilanteessa usein ratkaisevaa, mutta tärkeää myös jatkonsa kannalta. Saman asiakkaan kohtaaminen jatkossa on hyvinkin mahdollista, ainakin jonkun toisen poliisimiehen toimesta.

Asiakkaan julkinen nöyryyttäminen voimakeinojen kautta on lyhytnäköistä toimintaa. Poliisin arvostusta mitataan jokapäiväisessä toiminnassa. Siksi on tärkeää, että poliisin toiminta kestää paitsi julkisen arvostelun, myös sen, että kohdehenkilö ei menettäisi uskoaan poliisiin asiallisuuteen.

Puhuttaminen voidaan nähdä haastavimpana muotona poliisimiehen ja asiakkaan kohtaamisessa. Haastavuus liittyy siihen, ettei poliisimiehellä välttämättä ole selkeää näkemystä, mitä tilanteessa tulisi tehdä.

Suurin osa poliisin tehtävistä hoituu poliisin kannalta helpolla tavalla. Helpoksi tilanteen tekee yleensä se, että asiakas tottelee poliisia. Poliisimiehen tarvitsee tällöin keskittyä ainoastaan tehtävän hoitamiseen.

Yhtä lailla helppona tilanteena voidaan nähdä voimankäytön asteelle edennyttä poliisitehtävän tilannetta. Helppona tilanteen voi nähdä siksi, että voimankäyttöön koulutettu poliisimies useimmiten tietää, mitä tilanteessa tulee tehdä.

Puhuttaminen liittyy siis haastavaan poliisitehtävän tilanteeseen siksi, ettei asiakas välttämättä tottele, eikä poliisimies välttämättä tiedä mitä tilanteessa tulisi tehdä. Tilanne saattaa siis olla stabiili, mutta haasteena on voimakeinojen käytön mahdottomuus ja se, ettei tilannetta voi jättää hoitamatta.

Voimankäytön koulutuksessa pyritään opettamaan mm. voimankäyttövälineestä luopumista tai arvioimaan tarve välineen vaihtamiselle. Puhuttamisen koulutuksessa tulisi pyrkiä osittain samaan: opiskelijan tulisi arvioida lähestymistapansa vaikuttavuus ja kyttävä tilanteessa itsenäisesti tekemään päätös joko toimenpiteistä luopumiseen tai puhuttamisen vaihtamisesta voimakeinoihin.

Ainsworth ja Pease (1987, 113) toteavat, että on poliisin kyttävä haastavassa tilanteessa arvioimaan, onko tilanne ratkaistavissa puhuttamalla. Polamk:lle tarkoitettussa koulutuksessa opiskelijan on tehtävä tämä arviointi. Opiskelijan tulisi pyrkiä puheyhteyteen harjoituksen maalimiehen kanssa ja arvioitava varsin lyhyessä ajassa, onko puhuttamisellaan toivottua vaikutusta.

3.1 Puhuttaminen voimakeinojen rinnalla

Puhuttamista koskevien lähdekirjallisuuksien joukosta löysin opinnäytetyötäni varten varsin vähän soveltuvia teoksia. Monen teoksen sanoma perustuu pyytämiseen ja asiakkaan aitoon vapaaehtoisuuteen. Poliisilla on virkatehtäviensä hoitamiseksi tietysin edellytyksin oikeus käyttää voimakeinoja.

George Thompson on itse työskennellyt poliisina. Hänen (2004) kirjansa esimerkit ovat pääosin poliisitoiminnasta. Entisenä poliisina Thompson nimenomaan ottaa huomioon käytettävissä olevat voimakeinot.

I quickly became convinced that good police officers are the greatest communicators in the world. (18)

We know from research that almost all of those injuries began with mind-mouth disharmony. - - most dangerous weapon is the cocked tongue. (18)

Poliisi saa työssään kohdata erilaisia ihmisiä erilaisissa tilanteissa. Ihmisten ja tilanteiden erilaisuus pakottaa poliisimiehen mukauttamaan kommunikointiaan kulloinkin vaadittavalle tasolle. Sanotaan, että puhuminen olisi poliisin tärkein työkalu. Aivot kuitenkin määrittävät sen, mitä poliisi päättää puhuta – ja miten. Taitava puhuttaja osaa haastavassa tilanteessa valita oikeat sanat, sekä lisäksi huomioida sanattoman viestinnän.

Thompson lainauksessaan kertoo, että lähes kaikki loukkaantumiseen päätyneet poliisitehtävät ovat alkaneet puhuttamisesta. Vääränlaisella puhuttamisella on synnytetty voimankäyttöä vaatinut tilanne, ja Thompson sanookin ylimielisen kielenkäytön olevan poliisin vaarallisin ase.

Puhuttaminen liittyy siis haastavaan tilanteeseen, jonka hoitamista tulisi harjoitella säännöllisesti. Puhuttamalla saatetaan välttää tilanne, josta voimankäytöllä selvittäisiin.

Point is that following the exact steps and stages is less consequential than knowing the principles. (159)

Puhuttamisen koulutuksessa ei pyritä muistisiinäntöihin, eikä ulkoaopeteltujen mantrojen hokemiseen. Opinnäytetyöni tavoitteena on tuottaa opiskelijalle subjektiivinen kokemus stressin vaikutuksesta. Toissijaisena tavoitteena on tuottaa parempia puhuttajia tulevista poliisimiehistä.

Thompson itse kirjoittaa monia muistisiinäntöjä, mutta toteaa niiden olevan vähemmän tärkeitä. Olennaisempaa on muistaa ajatukset niiden taustalla. Olennaista on tälläkin kurssilla se, että opiskelija osaa ja/tai saa kokemuksen itsensä hallitsemisesta paineen alaisena. Hallitsemalla omat stressireaktionsa paremmin, opiskelija voi opetella puhuttamista haastavassa tilanteessa.

3.2 Väkivallaton tapa vaikuttaa toiseen ihmiseen

Vaikka poliisi ei käytäkään väkivaltaa, vaan laillisia voimakeinoja, niin otsikko kuvastaa silti lähdemateriaalien suhteen havaitsemaani ongelmaa. Muutamia sanallista ja sanatonta viestintää esitteleviä malleja voidaan silti nähdä puhuttamisen ohjeena.

Rosenberg on esittänyt väkivallattoman kommunikoinnin malleja. Tässä kappaleessa esittelen muutamia lainauksia, joita voidaan pitää opinnäytetyössä tarkoitettuun puhuttamiseen liittyvinä.

Ilmasemme siis pyyntömme myönteisessä muodossa. Sen lisäksi pyydämme konkreettisia tekoja, jotka on mahdollista toteuttaa, ja vältämme epämääräisiä, abstrakteja ja monitulkintaisia ilmauksia. (Rosenberg, 2015, 117.)

Tässä tiivistyy se ongelma, mikä puhuttamiseen ja käskyttämiseen saattaa liittyä ilman harjoittelua. Varsin helposti kokematon poliisimies saattaa pyytää, kehoittaa tai käskää tekemään jotain, jota ei suoranaisesti pysty toteuttamaan.

Kielloissa tai käskyissä tulee olla jokin selkeä raja tai aikamääre, jotta kohdehenkilö osaa toimia tai olla toimimatta toivotulla tavalla. Pedagogisestikin on järkevämpää kertoa sitä mitä halutaan tapahtuvan, sen sijaan että kerrotaan vain mitä ei haluta tapahtuvan.

On mahdollista, että heijastamme toisen sanoja ja käymme NVS-prosessin osat läpi mekaanisesti, päämäärämme tiedostamatta. Voimme miettiä, kumpi meitä kiinnostaa enemmän: prosessin ”suorittaminen oikein” vai yhteyden luominen edessämme olevaan ihmiseen. (Rosenberg, 2015, 161)

Ylläolevan ajatuksen kohdalla Rosenberg on samaa mieltä Thompsonin kanssa. Tärkeämpää on ymmärtää jonkin toimintamallin ajatus taustalla, kuin toistaa mekaanisesti jotain muistilistaa kohta kohdalta. Thompsonista poiketen Rosenberg kuitenkin palaa siihen, mikä ei sovellu poliisitoiminnan tausta-ajatuksiksi:

Rankaiseva voimankäyttö herättää yleensä vihamielisyyttä ja lisää halua vastustaa juuri sitä käyttäytymistä, jota haluaisimme vahvistaa. (Rosenberg, 2015, 283.)

Poliisi ei käytä rangaistukseen voimakeinoja. Poliisilain (22.7.2011/872) 2:18§ mukaan:

Virkatehtävän kohteena olevaa henkilöä on varoitettava mahdollisuudesta joutua voimakeinojen käytön kohteeksi, jos varoittaminen on mahdollista ja tarkoituksenmukaista.

Poliisin tulee siis jo lain mukaan varoittaa voimankäytöstä, jos tilanne sen sallii. Näin toimien kohteelle tarjotaan mahdollisuutta luopua aikeistaan. Poliisin puhuttamisen kohteelle tulisi kertoa se, mitä nimenomaan halutaan tapahtuvaksi ja se, mitä tapahtuu jos kohdehenkilö toimii toisin.

Kun kohdehenkilön toimintamahdollisuus on rajattu siten, että tällä on mahdollisuus kunniallisesti luopua aikeistaan, on voimakeinotkin helpompi perustella paitsi juridisesti, myös moraalisesti. Poliisin voimankäytön tulee kestää ulkopuolinen arviointi. Mikäli voimakeinoja ajattelee kohdehenkilön kannalta, on tälle tehtävä selväksi, miten voimakeinot voi välttää – tarjoamalla mahdollisuus luopua aikeistaan.

4 OPPIMISMENETELMISTÄ

Harjoituksessani simuloidaan poliisin tavanomainen hätäkeskuksen kautta saatu tehtävä. Harjoituksen suorittajat saapuvat suorituspaikalle ja toimivat tilanteen edellyttämällä tavalla kunnes harjoituksen kouluttaja keskeyttää harjoituksen. Harjoituksen päätyttyä pidetään välittömästi palautetilaisuus, jossa suorittajat saavat perustella toimintansa ja kouluttajat antavat palautteensa. Harjoitus on tarkoitettu videokuvata.

Simulaatioharjoituksen kautta opiskelija saa käytännössä tekemällä kokemusperäistä oppimista. Välittömän ja myöhemmän palautteen kautta opiskelija antaa ja saa palautetta suorituksestaan. Opiskelijalle näytetään videolta oma suorituksensa osittain, jolloin oman toiminnan itsereflektointi mahdollistuu paremmin.

Hannu Salakari (2007, 116) kertoo simulaation avulla voitavan luoda tilanne, jota harjoittelemalla etukäteen voidaan kasvattaa myöhemmin oikein toimimisen todennäköisyyttä. Simulaatio-opetuksesta kertoo myös Joanna Kalalahti (2016, 23). Simulaatiot nähdään opiskelijan aktiivisen toimimisen mahdollistavana kokemuksellisen oppimisen muotona.

Nimenomaan tässä piilee syy sille, miksi haluaisin puhuttamista opetettavan nimenomaan simulaatioharjoituksen avulla. Psykkisesti stressaantuneena puhuttamisesta voidaan luennoida paljonkin. Luennolla opiskelija ei kuitenkaan ikinä itse pääse kokemaan subjektiivisia tuntemuksiaan. Simulaation avulla opiskelija saisi aidolta tuntuvan kokemuksen ennen työharjoittelua.

Simulaatioharjoituksen aidonkaltaisuus on hieman kaksijakoista. Sikäli kun harjoitukseen lisättäisiin muuttujia, olisi harjoitus aidomman tuntuinen. Kuitenkaan oppimisen kannalta ei kannata ottaa mukaan liian paljoa muuttujia. Kalalahden mukaan aidossa ympäristössä harjoittelun heikkoutena on äsrykkeiden liika määrä, jolloin tilanne ei ole otollinen oppimiselle (2016, 102). Tämän vuoksi puhuttamisen harjoituksessa ei huomioida muuta kuin ne asiat, mitä opiskelijoille on opetettu.

4.1 Kokemusoppiminen

Opinnäytetyöni päätavoite on tuottaa opiskelijalle kokemus voimakkaan stressitilan vaikutuksesta puheentuottamiseen ja päätöksentekoon. Voimakkaan kokemuksen kautta opiskelija kokee turvallisessa ympäristössä stressaavan tilanteen, jonka aikana tämä joutuu tuottamaan järkeviä lauseita ja pohtimaan omaa toimintaansa, sekä reagoimaan ympäristön ja kohdehenkilön tuottamiin haasteisiin.

Simulaatio-oppimisessa Salakarin (2007, 118) mukaan pääosassa koulutuksessa on toiminta ja konkreettiset tapahtumat. Opinnäytetyöni pääpaino on nimenomaan aidon, haastavan tilanteen simuloinnissa. Opiskelijalle on luennoitu, ja tämä on lukenut aggressiivisen henkilön puhuttamisesta, mutta tässä harjoituksessa opiskelija pääsee itse kokemaan kehonsa stressireaktiot ja pyrkimään hallitsemaan niitä.

Se, miten opiskelija saatetaan voimakkaan stressin tilaan, liittyy pelkästään jo siihen, että kyseinen kurssi järjestetään juuri ennen työharjoittelua. Opiskelija todennäköisesti kokee harjoituksen eräänlaisena loppunäyttönä osaamisestaan. Haastavien tilanteiden neuvottelukurssin luennolla opiskelijoille voidaan kertoa yleisellä tasolla tulevasta harjoituksesta. Opiskelijoille voidaan kertoa harjoituksen luonteesta ja varusteista, joita harjoituksessa käytetään.

Harjoituksessa luodaan orientaation ja harjoituksen esitietojen perusteella mahdollisimman aidon kaltainen tilanne poliisin perustehtävästä. Kohdehenkilön käyttäytyminen tilanteessa saattaa olla henkisesti painostava ja suorastaan provosoiva.

Mikäli opiskelijan mieltä jää vaivaamaan jokin seikka hänen suorituksessaan, on usein helpottavaa seurata muiden vertaisten suorituksia. Muiden tehdessä samankaltaisia suorituksia, saattaa harjoituksen mahdollisesti synnyttämä stressikrapula helpottaa. Mikäli opiskelijan mieltä vaivaa edelleen kurssin jälkeenkin jokin harjoituksessa esille tullut seikka tai tapahtuma, on Polamk:n psykologien varattava opiskelijalle oma henkilökohtainen keskusteluaika.

4.2 Palauteoppiminen

Kalalahden mukaan (2016, 83) simulaatioiden skenaariot tarvitsevat tuekseen muita elementtejä. Välittömästi harjoituksen päätyttyä opiskelijalta kysytään tämän omana palautteenaan toimintansa perusteluja. Opiskelijaa pyydetään siis varsin lyhyessä ajassa perustelemaan toimintapäätöksensä. Tällä menetelmällä pyrin siihen, että opiskelija ymmärtäisi toimintansa perusteltavuuden merkityksen.

Välittömän perustelun jälkeen maalimies ja kouluttaja antavat palautteen opiskelijan suorituksesta. Maalimies voi perustella toimintansa vaikuttimet, eli kertoa mihin opiskelijan suorituksessa maalimies kiinnitti huomionsa. Maalimiehen toiminnalle on etukäteen määritelty tietyt rajat ja ohjeet, joiden mukaan tämä reagoi opiskelijan toimintaan.

Kalalahden (2016, 102-103) raportin mukaan palaute on yksi simulaatioharjoituksen tärkeimmistä osista. Simulaatioharjoituksessa tapahtuu paljon suhteellisen lyhyessä ajassa, eikä opiskelija välttämättä ehdi havainnoimaan kaikkea. Opinnäytetyöni simulaatioharjoituksessa opiskelija saa vain yhden suorituksen. Tämän vuoksi palautetilaisuuteen on panostettava. Kouluttajan tulee kirjata ylös havaintojaan, ja maalimiehen tulee perustella oma toimintansa mahdollisimman kattavasti.

Videolta oman suorituksensa katsominen on olennainen osa opiskelijan oppimista, sillä harjoituksen stressaavuuden ja nopeitempouuden takia joitain osa-alueita saattaa jäädä opiskelijalta huomaamatta, tai ne voivat jäädä mieleen virheellisellä tavalla. Sikäli kun tekniset ratkaisut sen mahdollistaisivat, olisi opiskelijan hyvä saada itselleen katseltavaksi oman suorituksensa video. Myöhemmin tapahtuvan itsereflektionin yhteydessä video olisi oppimista tukeva väline.

4.3 Itsereflektointi

Opiskelijalle voidaan näyttää tämän suoritus videolta, jolloin opiskelijan on helpompi reflektoida omaa oppimistaan. Opiskelijalla on mielessään tuntemuksensa harjoituksesta, mutta voimakas stressireaktio saattaa aiheuttaa muistikatkoksia, jolloin videolta suorituksen katsominen saattaa auttaa reflektoinnissa.

Opiskelijan tulisi pohtia omaa toimintaansa ja sitä kaikkea, jota tämä koki harjoituksessa. Opiskelijan pohdittavaksi jää myös kaikkea sellaista, jota harjoituksen jälkeen välittömästi tältä kysyttiin. Miksi opiskelija teki, kuten teki? Oliko tilanteessa toisin toimimisen mahdollisuutta? Mitä tuntemuksia opiskelijalla oli harjoituksen ollessa vielä käynnissä?

Opiskelijoita kehoitetaan jatkamaan itsepohdiskelua puhuttamisen psykologiasta ja siitä, mitä stressi aiheuttaa kussakin henkilökohtaisesti. Opiskelijaa kannustetaan tunnistamaan omat stressireaktiot, jonka kautta niitä on helpompi jatkossa kontrolloida.

Kurssin päätteeksi järjestetään yleinen palautetilaisuus. Tilaisuutta varten opiskelijoita voidaan kehoittaa tuottamaan lyhyt kuvaus omasta suorituksestaan harjoituksessa. Teettämällä opiskelijoilla jonkinlainen kirjallinen tuotos, joutuu opiskelija väkisinkin uudelleen pohtimaan käytyä harjoitusta. Kurssin psykologin tehtäväksi jää määritellä se, annetaanko opiskelijoille palautetta kirjallisesta tuotoksestaan.

5 PRODUKTIN LAATIMINEN

Opinnäytetyöni produkti on viranomaistoiminnasta säädetyn lain 24§ 5. kohdan mukaisesti rajattu vain viranomaiskäyttöön.

Ennen haastatteluja tein hahmotelman produktistani. Produktini on puhuttamisen harjoitussuunnitelma. Harjoitussuunnitelmaan hahmottelin aluksi itse muutamia puhuttamistyyplejä, joita harjoituksessa saattaisi ilmetä. Itselläni ei kuitenkaan ollut selkeää kuvaa siitä, millaista poliisin hyvä puhuttaminen yleisellä tasolla olisi. Harjoitukseni sisältöä varten haastattelin asiantuntijoita nimenomaan siitä näkökulmasta, millaista poliisin toiminnan tulisi olla.

Haastateltavat asiantuntijat valitsin sillä perusteella, että halusin lisätietoa nimenomaan hyvästä poliisin puhuttamisesta. Toinen haastattelujen aihe liittyi toiminnallisten harjoitusten käytännön järjestelyihin. Voimankäytön kouluttajat ovat työssään tottuneet järjestämään toiminnallisia harjoituksia. Taktiset neuvottelijat ovat puhuttamistaitojen ammattilaisia, joita haastatteleamalla sain produktiini paljon asiasisältöä.

Haastateltavani olen nimennyt tähän opinnäytetyöhön seuraavin lyhentein:

H1 Poliisiammattikorkeakoulu, voimankäytön kouluttaja

H2 Hämeen poliisilaitos, Hämeenlinnan poliisiasema, voimankäytön kouluttaja

H3 Hämeen poliisilaitos, Hämeenlinnan poliisiasema, taktinen neuvottelija

H4 Hämeen poliisilaitos, Hämeenlinnan poliisiasema, taktinen neuvottelija

H5 Poliisiammattikorkeakoulu, operatiivinen poliisitoiminta, vastuupettaja

Haastattelujen lisäksi käytännön järjestelyjen suunnittelussa apunani toimi Hämeen poliisilaitoksen Hämeenlinnan poliisiaseman yksi voimankäytön kouluttajista (H2). Hänen kanssa keskustelutilaisuutemme olivat usein varsin vapaamuotoisia. Vaikka suunnittelimme harjoituksen toteutettavaksi Hämeenlinnan poliisiasemalla, oli harjoituksen sovelluttava myös Polamk:lle.

Yksi harjoitukseen liittyvä elementti on suorittajan psyykinen stressitila. Stressitilan saavuttamisesta keskustelin H1:n ja H2:n lisäksi Polamk:n operatiivisen poliisitoiminnan vastuupettajan kanssa. H5:n kanssa keskustelin siitä, miten Polamk:n opiskelijoille saadaan luotua tarkoituksenmukainen stressitila harjoitusta varten. Koska haastattelun aihe kohdistui suoraan Polamk:lle, en ottanut sitä huomioon Hämeenlinnan poliisiaseman koulutusta suunnitellessani.

H2:n kanssa käymämme haastattelut koskivat siis harjoituksen käytännön asioita ja toteutusta. Harjoitus suunniteltiin osaksi Hämeen poliisilaitoksen voimankäytön koulutusta. Harjoitus toteutettiin osana Spot-koulutusten jalkauttamisen linjausta.

H1:n haastattelussa suunnittelimme harjoitusta paitsi käytännön tasolla, myös sen sisällön osalta. Sisällöllä tarkoitan nimenomaan harjoituksen arvioitavia asioita puhuttamisen osalta. H1 kertoi näkemyksiään hyvästä poliisin puhuttamisesta, joita sittemmin hyödynsin laatiessani harjoitukseni maalimiehen ohjeistusta.

Hämeenlinnan poliisiasemalla haastatteluhetkellä työskennelleet H3 ja H4 toimivat molemmat poliisin taktisina neuvottelijoina. Heitä haastatellessani sain samansuuntaista sisältöä kuin mitä H1:stä haastatellessani.

Haastattelujen jälkeen kirjasin produktiini sen, millaista poliisiopiskelijan toiminta harjoituksessa tulisi olla. Ennen koulutuspäiviä esittelin harjoitussuunnitelmani toiselle Hämeenlinnan poliisiaseman voimankäytön kouluttajalle, jonka oli tarkoitus toimia koulutuksen maalimiehenä.

Esittelemällä harjoitussuunnitelma kouluttajalle, joka ei ollut mukana suunnitteluvaiheessa, tuli produktini kokonaisuudessaan arvioitua ulkopuolisen silmin. Pienten yksityiskohtaisten muokkaamisten jälkeen harjoitussuunnitelmani oli valmis toteutettavaksi Hämeenlinnan poliisiaseman voimankäytön koulutuksessa.

5.1 Spot-koulutukset Hämeenlinnan poliisiasemalla

Hämeen poliisilaitoksen koulutussuunnitelmassa vuodelle 2017 on yhtenä tavoitteena jalkauttaa Spot-koulutukset. Koulutus tulisi järjestää siten, ettei hälytysvalmius kärsi koulutuksen takia. Käytännössä tämä tarkoittaisi sitä, että koulutuksessa poliisipartion tulisi olla mahdollisimman vähän aikaa. Partiolla tulisi myös olla jatkuvasti radioliikenne kuulolla mahdollisten hälytystehtävien varalle.

Maaliskuussa 2017 järjestettiin Hämeenlinnan poliisiasemalla kaksi koulutuspäivää. Ensimmäisen ja toisen koulutuspäivän harjoitukset käytiin lähestulkoon samoilla tehtävannoilla. Koulutukseen osallistuneille partioille kerrottiin harjoituksessa simuloitavan tavanomainen poliisin hälytystehtävä.

Spot-koulutuksen aikataulu suunniteltiin siten, että seitsemän partiota ehtisi käydä päivän aikana koulutuksessa. Koulutuspaikalle kutsuttiin radiolla yksi partio kerrallaan, jossa suorittavalle partiolle kerrottiin harjoituksen turvallisuusmääräykset ja käytännön järjestelyt.

Käytännön järjestelyistä kerrottaessa korostettiin sitä, että kyseessä olisi tavanomainen poliisitehtävä. Tehtävään ei oltu lisätty mitään piilotettua seikkaa, joka liikaa sotkisi partion tavanomaista toimintaa. Koulutukseen osallistuville partioille ei kerrottu puhuttamisen olevan harjoituksen ja opinnäytetyöni aihe. Näin menetellen pyrittiin välttämään se, että suorituksissa näkyisi liikaa puhuttamisen painottaminen.

Harjoituksen päätyttyä kouluttajat antoivat harjoituksen taktisen toiminnan palautteen. Itse kerroin opinnäytetyöstäni ja siitä, miten harjoituksesta tekemiäni havainnot ja hyödyntäisin.

Pidettyämme palautekeskustelun ja katseltuamme suoritukset videolta, palasivat partiot takaisin hälytysvalmiuteen.

Eräs harjoitukseen osallistuneista kertoi, että normaalisti koko päivän kestäväan koulutukseen alkaa henkisesti valmistautua jo edellisenä päivänä. Spot-koulutukseen osallistunut partio ei välttämättä vielä työvuoron alussa tiennyt tulevasta koulutuksesta. Partion oli helpompi suhtautua harjoitukseen kuin mihin tahansa virkatehtävään.

Spot-koulutus alkoi ensimmäisenä koulutuspäivänä klo 9.00 ja päättyi klo 15.00, välissä kouluttajat pitivät tunnin lounastauon. Koulutuksessa kävi kuusi partiota. Keskimäärin partiot olivat kokonaisuudessaan sidottuna koulutukseen 50 minuuttia. Toisena koulutuspäivänä koulutukseen osallistui kolme partiota. Partiot olivat sidottuna koulutukseen suunnilleen yhtä kauan.

Koulutuspäivien aikana partioiden harjoitukseen käyttämää aikaa pidensi opinnäytetyötä esittelevä vaihe. Jatkossa spot-koulutuksessa ei opinnäytetyön tekijää välttämättä ole mukana, jolloin partion harjoitukseen käyttämä aika lyhenee.

6 PÄÄTELMIÄ JA POHDINTAA

Työn laatimisen aikana havaitsin, että puhuttamista tulisi opettaa niin Polamk:ssa kuin työpaikoillakin. Produktini toimivuus testattiin osana Hämeenlinnan poliisiaseman voimankäytön koulutusta 6.-8.3.2017. Koulutuksesta sain itse arvokasta kokemusta ja palautetta puhuttamisen koulutukseen liittyen. Koulutukseen osallistuneet pääasiassa kehuivat puhuttamisen harjoitusta. Yhtenä palautteena mainittiin puhuttaminen poliisin työkaluna.

Poliisin tulee ylläpitää voimankäyttövälineiden koulutustaan tietyin määräajoin. Näin menetellen jokainen poliisimies omaa riittävän osaamistason kantamiinsa voimankäyttövälineisiin. Jokainen poliisimies kuitenkin hoitaa suurimman osan työtehtävistään puhumalla, mutta vain harvoin työtehtävät synnyttävät voimakkaita stressireaktioita. Harjoittelemalla haastavaa puhuttamista, saa poliisimies turvallisessa ympäristössä kokemuksia omien stressireaktioiden vaikutuksesta puhuttamiseen ja päätöksentekoon.

Arvioidessani koulutusmallin soveltuvuutta opinnäytetyötäni varten, ovat kokemukseni hieman kaksijakoiset. Spot-koulutus työpaikoilla antaa mahdollisuuden kouluttaa useamman henkilön kokoinen työryhmä. Etuna koulutusmallissa on se, ettei se juurikaan häiritse päivittäistä työntekoa. Polamk:n ympäristöön yhtä partiota kerrallaan kouluttava malli ei suoraan sovellu.

Pedagogisesti olisi tärkeää, että omaa suoritustaan odottavat opiskelijat saisivat tehdä jotain opetusaiheen kannalta tärkeää. Opinnäytetyöni produktissa odotusajan ongelman olen ratkaissut antamalla opiskelijoille puhuttamista koskevaa lukumateriaalia. Soveltuvan lukumateriaalin tai muun oheisharjoittelun määrittäminen jää kuitenkin tämän opinnäytetyön ulkopuolelle.

Harjoituksen sisältö on toinen eroavuus työpaikkojen ja Polamk:n koulutuksissa. Työpaikoilla koulutettavat ovat vuodesta toiseen lähestulkoon sama ihmisryhmä. Siksi harjoituksen sisältöön tulee tuoda muutoksia jokaisen harjoituskerran osalta. Polamk:lla opiskelijat vaihtuvat jokaisen kurssin osalta, jolloin samaa harjoitussuunnitelmaa voi hyödyntää useampaan kertaan.

Käyttämällä samaa harjoitussuunnitelmaa useampaan kertaan, kehittyi harjoitus kuin itsestään. Sitä mukaan kun harjoituksessa tai palautekeskustelussa havaitaan jotain puutteita tai vahvuuksia, tulisi ne kirjata ylös myöhempää käyttöä varten.

Opinnäytetyöni aihetta hahmotellessani sain usealta henkilöltä kuulla, että puhuttamisen opettaminen saattaa olla hankalaa. Yksi iso haaste on määrittellä puhuttaminen. Lisäksi pitäisi vielä määrittellä hyvän ja huonon puhuttamisen erot ja ilmenevyudet. Olen kuitenkin havainnut sen, että määrittämällä oppimisen ja opetuksen tavoitteet, voidaan poliisiopiskelijalle opettaa puhuttamista.

Puhuttamisen koulutukseen liittyy tietyllä tapaa myös kouluttajilla oleva hiljainen tieto. Hiljaisena tietona voidaan pitää sellaista osaamista ja tietoa, mitä ei ole kirjattu mihinkään oppaisiin tai koulutuskortteihin. Kouluttamalla puhuttamista saataisiin kouluttajien

kokemusperäistä osaamista siirrettyä tuleville poliiseille. Joanna Kalalahti (2016, 25) kuvaa simulaatio-opetuksen soveltuvan hyvin hiljaisen tiedon opettamiseen: ”Simulaatioiden ja käytännön työtilanteiden vastaamattomuus on myös etu, sillä asiantuntijat nostavat esiin heille kertynyttä, hankalasti siirrettävissä olevaa hiljaista tietoa eroavaisuuksia korostaessaan”.

Monessa kohtaa nykyistä Polamk:n koulutusta olemme saaneet kouluttajiltamme hyviä vinkkejä ja ohjeita kohdatessamme aggressiota. Kuitenkin omakohtainen kokemukseni on se, että kovin moni ohjeista on tullut ikään kuin varsinaisen opetuksen ohella, jonkun opiskelijan sattumalta aiheesta kysymällä.

Esimerkiksi termi rajaaminen on tullut esiin kouluttajan antaessa menneestä harjoituksesta palautetta. Samoin voimankäytöstä varoittamisen tietynlainen kaava on ohjeistettu välipalautteen aikana: ”kuka olet, mitä haluat tapahtuvan ja mitä tapahtuu, jos kohde ei tottele.” Tämöisten ilmoitettavien asioiden ei varmaankaan tarvitsisi olla ulkoa opeteltuja mantroja, mutta tämöiset toisaalta auttavat. Paineistetussa tilassa saattavat perusasiat unohtua, jos niitä ei ole riittävästi harjoiteltu.

Rajaamisen ja muun puhuttamisen ja käskyttämisen harjoitteluun on olemassa paljon ohjeita. Niistä on nykyisellään kerrottu poliisikoulutuksessa. Ongelmana näen silti sen, että itse käskyttämistä ja puhuttamista ei opiskelija aikataulusyistä pääse riittävästi kokemaan ennen työharjoitteluaan.

Puhuttamisen oppimiseen liittyy vahvasti subjektiivinen kokemus. Polamk:n koulutukseen kuuluu kymmenen kuukautta kestävä työharjoittelu nuorempana konstaapelina poliisiasemilla. Puhuttamisen koulutukseen liittyvä haaste on silti se, ettei opiskelija välttämättä työharjoittelunsa aikana kohtaa haastavaa asiakasta.

Tämän opinnäytetyön tuloksena syntynyt harjoitussuunnitelma pyrkii yhdistämään jo olemassaolevaa yhdeksi ammattiosaamisen yhdistäväksi kurssiksi. Tämä harjoitussuunnitelma on varmasti vielä vajavainen, mutta tässä on mielestäni ainekset hyvälle puhuttamisen harjoitukselle. Tällaisen harjoituksen toteuttaminen on vaativaa ja edellyttää maalimieheltä motivoituneisuutta ja mielenkiintoa aihetta kohtaan.

Konkreettinen ilmentymä harjoitukseni tärkeydestä voisi tulla mitattavaksi sairauslomien määränä. Mikäli poliisitehtävällä on mukana väkivallan uhka, olisi edullisempaa saada tilanne ratkaistua ilman voimakeinoja. Iso osa loukkaantumisesta poliisin työtehtävistä johtuu voimakeinojen yhteydessä sattuneista vahingoista. Puhuttamalla tilanne voidaan saada ratkaistua ilman voimakeinoja, jolloin työnantajan etuna olisi kouluttaa ja kehittää henkilöstönsä puhuttamistaitoja.

Tämä opinnäytetyö on suunniteltu soveltumaan Polamk:n Haastavien tilanteiden neuvottelukurssille. Tämän opinnäytetyön produktina lisäksi kokonaista kurssia varten tulisi suunnitella harjoitusta edeltävä luentosisältö. Luentosisältö tulisi suunnitella nimenomaan poliisin kenttäpartion näkökulmasta.

Toinen selkeä jatkotutkimuksen aihe liittyy suoritustaan odottavien partioiden tekemiseen. Spot-koulutuksessa työpaikoilla odotusaika täytyy päivittäistoiminnasta. Polamk:lla pedagoginen vaatimus on tarkemmin määriteltävä. Tämän osakokonaisuuden määrittelemisen on mielestäni oleellinen osa, jotta puhuttamisesta saataisiin Polamk:lle ehyt koulutuskokonaisuus.

LÄHTEET

Andersson, Sari & Kylänpää, Esa (2002) : Käytännön puheviestintä : Jyväskylä. Painopaikka Gummerus Kirjapaino Oy.

Ainsworthin, Peter B. & Pease, Ken (1987) : Police Work, Psychology in Action. London. British Psychological Society.

Kalalahti, Joanna (2016) : Simulaatioiden opetuskäyttö SM:n hallinnonalan koulutusorganisaatioiden perustutkintokoulutuksessa. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 122.

Kostiainen, Emma (2003) : Viestintä ammattiosaamisen ulottuvuutena : Studies in Humanities. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.

Kuusi, Osmo (1996) : Asiantuntijatiedon jalostaminen tulevaisuudentutkimuksessa. Futura -lehti 4/1996, sivut 8-16.

Metsämuuronen, Jari (2001) : Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia -sarja 4. Viro.

Rantaeskola, Satu & Hyyti, Jari & Kauppila, Jaakko & Koskelainen, Mari (2015): Haastavat asiakastilanteet : väkivalta työssä. Helsinki. Talentum.

Rosenberg, Marshall B. (2015): Nonviolent communication : a language of life. PuddleDancerPress.

Salakari, Hannu (2007) : Taitojen opetus. Saarijärvi. Saarijärven Offset.

Thompson, George J. & Jenkins, Jerry B. (2004): Verbal judo : the gentle art of persuasion. New York. William Morrow. Quill.