

TULKIN KÄYTTÖ SUOMEN POLIISIN TAKTISESSA NEUVOTTELUSSA

Tulkin käytön tuomat haasteet ja erityispiirteet

Jutta Kesti

2/2018

Tekijä		Tutkinto/kurssi ja opinnäytetyö/nimike
Jutta Kesti		Poliisi (AMK)/AMK20154
Julkaisun nimi		Julkisuusaste
Tulkin käyttö Suomen poliisin taktisessa neuvottelussa – Tulkin käytön tuomat haasteet ja erityispiirteet		Julkinen, luvut 3.6 ja 6.3 salassa pidettäviä suojaustasolla III Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (21.5.1999/621) 24§ 1 mom. 5. kohta
Ohjaajat ja opintoaine/opetustiimi		Opinnäytetyön muoto
Jari Hyyti / Psykologia		Tutkimuksellinen opinnäytetyö
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella Suomen poliisin taktisia neuvottelutilanteita, joissa on käytetty tulkkia. Tutkimuksen tarkoitus on tuoda ilmi, millaisia erityispiirteitä, haasteita ja ongelmia tulkin käyttö tuo taktiseen neuvotteluun ja miten tällaisista neuvotteluista on suoriuduttu. Tarkoituksena on myös selvittää, miten tilanteisiin voitaisiin valmistautua ennakolta sekä kartoittaa eri parannus- ja kehitysehdotuksia tutkittavan asian suhteen.</p> <p>Opinnäytetyö on toteutettu laadullisena tutkimuksena hyödyntäen asiantuntijahaastattelua teemahaastattelun muodossa. Haastateltavat on valittu harkinnanvaraisella otannalla sen perusteella, että he ovat olleet neuvottelijoina tai tulkkina tulkatussa taktisessa neuvottelussa. Tämä tekee heidän asemastaan erityisen, sillä tapauksia on ollut Suomessa hyvin vähän.</p> <p>Työn teoreettinen viitekehys tarkastelee sekä taktista neuvottelua että tulkkausta. Teoriaosuus käsittelee pääasiassa taktista neuvottelua Suomessa mutta viitteitä siihen on otettu myös kansainvälisistä teoksista.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että poliisin kannalta ongelmallisia seikkoja tulkin käytössä ovat mm. tulkin luotettavuus, pätevyys ja hänen kielitaitonsa. Haastateltavat kokivat tulkkausneuvottelussa niin, että se vie keskustelusta aina jotain pois. Pohdintaa nousi myös siitä, miten stressi vaikuttaa neuvottelijoiden tai tulkkien suorituskykyyn. Kielelliset ja kulttuurilliset eroavaisuudet koettiin pääsääntöisesti haasteiksi mutta myös eduiksi joissain tilanteissa. Pääimmäisenä tämän opinnäytetyön tutkimustuloksista voisi nostaa kehitysehdotuksen, jonka mukaan kaikista optimaalisin tilanne olisi silloin, kun tulkkia ei tarvita, vaan sen sijaan kielitaitoisia poliiseja koulutettaisiin taktisiksi neuvottelijoina. Haastateltavat olivat vahvasti sitä mieltä, että sekä neuvottelijoiden että tulkkien tulisi harjoitella neuvottelutilanteita jo etukäteen.</p>		
Sivumäärä	Tarkastuskuukausi ja vuosi	Opinnäytetyökoodi (OPS)
51 + 3 liitesivua	2/2018	Amk2015ONT
Avainsanat		
taktinen neuvottelutaito, aktiivinen kuuntelu, poliisi, tulkkaus, asiomistulkkaus, kvalitatiivinen tutkimus		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	3
2 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET.....	5
3 TAKTINEN NEUVOTTELU	8
3.1 Tietoperustan esittely.....	8
3.2 Taktisen neuvottelun historia Suomessa	10
3.3 Suomen poliisin taktinen neuvottelu	10
3.4 Aktiivinen kuuntelu.....	13
3.5 Kohdehenkilö	16
3.6 Taktisen neuvottelun rooli poliisin tilanneorganisaatiossa.....	17
4 TULKKAUS	18
4.1 Yleistä tulkkauksesta	18
4.2 Asioimis- ja oikeustulkit	19
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TUTKIMUSMENETELMÄ.....	20
5.1 Kvalitatiivinen menetelmä.....	20
5.2 Tapaustutkimus	21
5.3 Asiantuntijahaastattelu	22
5.4 Teemahaastattelu	23
5.5 Aineiston analysointi.....	24
5.6 Tutkimuksen julkisuus	25
6 TUTKIMUSTULOKSET	27
6.1 Haastateltavat	27
6.2 Haastatteluissa käytetyt teemat.....	27
6.2.1 Tulkatun taktisen neuvottelun erityispiirteitä	28
6.2.2 Neuvottelutilanne, jossa on käytetty tulkkia.....	29
6.2.3 Neuvottelutilanteen haasteet.....	31
6.2.4 Tulkin käytön edut	34
6.2.5 Neuvottelun aikana ilmenneet ongelmat.....	35
6.2.6 Ratkaisut ja lopputulos	36
6.2.7 Omat reaktiot ja tuntemukset tilanteessa	38
6.2.8 Parannus- ja kehitysehdotukset.....	39
6.3 Poliisitaktisten asioiden huomioiminen käytettäessä tulkkia.	40
7 POHDINTA	41
7.1 Reliabiliteetti ja validiteetti	42
7.2 Tutkimuksen eettisyys	44

7.3 Lisätutkimamahdollisuudet	46
7.4 Pohdintaa tutkimuksen onnistumisesta ja opinnäytetyöprosessista	47
LÄHTEET	49
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee tulkin käyttöä poliisin taktisessa neuvottelussa. Pyrkimyksenä on tarkastella tulkin käytön lisäämiä erityispiirteitä ja haasteita neuvottelussa. Ajatus opinnäytetyön aiheeseen on lähtöisin Poliisiammattikorkeakoulun *Haastavien tilanteiden neuvottelukurssilta*, jossa käytiin paljon läpi yleisesti neuvottelua ja myös poliisin taktista neuvottelua. Taktisella neuvottelulla tarkoitetaan poliisin suorittamaa neuvottelua erilaisissa kriisitilanteissa ja sen tavoitteena on saada tilanne sekä kohdehenkilö rauhoittumaan. Varsinainen idea työhön tuli eräältä Sisä-Suomen poliisilaitoksen taktiselta neuvottelijalta, joka kertoi tulkin käytön ja kulttuurierojen nousseen eräänlaiseksi lisääntyväksi haasteeksi neuvottelutilanteissa.

Aihe on hyvin ajankohtainen ja mielenkiintoinen. Ammattikorkeakoulussa tehtävässä opinnäytetyössä aiheen tulisikin olla ajankohtainen ja siitä tulisi pyrkiä esittää sellaista tietoa, jota ei ole aikaisemmin tutkittu. Opinnäytetyöllä olisi hyvä pyrkiä kehittämään jotain pinnalla olevaa ongelmakohtaa.¹ Lisääntynyt ulkomaalaisten määrä Suomessa vaikuttaa myös poliisin työhön. Suuria haasteita tuovat vieraat kielet, joita emme ymmärrä. Jos tällaista kieltä puhuva ulkomaalainen tarvitsee poliisin palveluita tai on tilanteessa, jossa hän joutuu kommunikoimaan poliisin kanssa, tarvitaan tulkkia. Tämä opinnäytetyö keskittyy tulkin käyttöön taktisissa neuvottelutilanteissa, joille olennaisia piirteitä ovat tilanteen hektisyys ja stressaavuus, sekä useissa tilanteissa myös kiireellisyys. Taktisen neuvottelun käsitettä avataan enemmän myöhemmin opinnäytetyön teoriaosuudessa.

Aiheen tutkiminen osoittautui jo alusta alkaen hieman haasteelliseksi, sillä aihepiiriä käsitteleviä aikaisempia tutkimuksia ja julkista materiaalia on vähän. Aihetta samasta näkökulmasta ei ole tutkittu aikaisemmin ainakaan Suomessa. Tämän opinnäytetyön teko hetkellä taktisesta neuvottelusta on tehty Suomessa yksi Poliisiammattikorkeakoulun opinnäytetyö: *Suomen poliisin taktisen neuvottelun aikana kerätyn aineiston käsittely – lainopillinen tutkielma* (Aldin, 2017) sekä Jyväskylän yliopistossa yksi pro gradu: *Suomen poliisin taktinen neuvottelu – Neuvottelijoiden käsityksiä ja kokemuksia vuorovaikutusilmioistä* (Jalosalmi, 2016). Näiden lisäksi hieman vanhempi teos löytyy Poliisiopiston päättötöiden arkistosta vuodelta 1989: *Taktinen neuvottelutaito* (Määttänen,

¹ Hakala 2004, 29-30

Nurmi & Väitalo). Kyseisiä teoksia sekä aiheesta muualla maailmassa tutkittua materiaalia käsitellään lisää myöhemmin opinnäytetyön luvussa 3.1.

Poliisihallituksen määräyksessä taktisesta neuvottelusta sanotaan seuraavaa: ”...*Poliisiammattikorkeakoulu kokoaa, ylläpitää ja **kehittää** valtakunnallisten vastuuhenkilöiden kanssa taktisen neuvottelun koulutusmateriaalia.*” Tulkattua taktista neuvottelua on harjoiteltu erään poliisilaitoksen taktisen neuvotteluryhmän harjoituksessa oikean tulkin kanssa. Harjoituksen perusteella on todettu, että laitosten neuvotteluryhmien tulisi kouluttautua tällaisiin tilanteisiin, sillä on mahdollista, että ne tulevat lisääntymään johtuen suuresta turvapaikanhakijoiden määrästä.

Poliisihallituksen määräystä ja tätä palautetta tarkastellessa ja verratessa toisiinsa, mielestäni tulisi selvittää, mitä ongelmia tulkin käyttö tuo poliisille ja mihin neuvottelijan tulee varautua käyttäessään tulkkia. Toisin sanoen, mitä asioita tulisi kehittää nykytilanteeseen nähden. Tulkin käyttö taktisessa neuvottelussa on suhteellisen uusi ja vieras asia, jonka voidaan olettaa lisääntyvän Suomessa viime vuosina huomattavasti muuttunen väestönrakenteen vuoksi. Näiden seikkojen valossa suunnittelemani tutkimuksen tekeminen on mielestäni perusteltua.

Seuraava luku tarkastelee tarkemmin opinnäytetyön tutkimuksellisia tavoitteita. Opinnäytetyössä tarkastellaan myös teoreettista viitekehystä sekä poliisin taktisen neuvottelun, että tulkkauksen osalta. Teoriaosuuden jälkeen avataan sitä, mitä tutkimusmenetelmiä opinnäytetyön toteutuksessa on käytetty ja perustellaan niiden käyttö tässä tutkimuksessa. Kuudennessa luvussa käydään läpi tutkimuksen haastatteluista kerättyä materiaalia sekä tutkimustuloksia. Opinnäytetyön loppuun on kerätty pohdintaa opinnäytetyöprosessista, tutkimustuloksista, niiden luotettavuudesta sekä mahdollisista kehitys- ja parannusehdotuksista tutkittavan asian suhteen.

2 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaisia erityispiirteitä, haasteita ja ongelmia tulkin käyttö tuo neuvottelutilanteeseen. Tällaisten seikkojen kartoittamisen jälkeen pohditaan sitä, kuinka mahdolliset ilmi tulleet ongelmat voidaan välttää tai minimoida. Kun ongelmakohdat on kartoitettu, voidaan miettiä neuvottelijan ja tulkin kannalta tärkeää asiaa, eli sitä, miten tilanteisiin voitaisiin valmistautua ja varautua. Tilanteita ei voida kokonaan poistaa mutta etukäteen varautuminen voi auttaa suoriutumaan niistä. Tarkoituksena on myös selvittää, onko tulkin käyttö neuvottelussa koettu hyväksi vai huonoksi asiaksi ja miten tämä on perusteltu.

Jos taktisessa neuvottelussa tarvitaan tulkkia, voidaan olettaa, että kohdehenkilö puhuu sellaista kieltä, jolla neuvottelija ei pysty itse kommunikoimaan. Tilanteissa, joissa kohdehenkilö edustaa jotain muuta kuin Suomen kansalaisuutta, hänen kulttuuritaustansa ja uskontonsa saattavat tuoda tilanteeseen myös suomalaiselle vieraita nyansseja. Tässä opinnäytetyössä keskitytään pääasiassa tarkastelemaan tulkattuja taktisia neuvottelutilanteita ja niissä ilmenneitä erityispiirteitä. Tavoitteena on kuitenkin myös selvittää, onko kulttuuriin tai uskontoon viittaavia seikkoja tullut neuvotteluissa ilmi.

Tarkoituksena on myös tarkastella sellaisia tulkatulle neuvottelulle olennaisia piirteitä, joiden tiedostaminen voisi auttaa neuvottelijoita valmistautumaan neuvotteluihin, joissa käytetään tulkkia. Haastattelumenetelmää hyödyntäen selvitetään, mitä tällaisista jo käydyistä neuvotteluista on opittu ja miten opittua voitaisiin hyödyntää muidenkin neuvottelijoiden ja tulkkien keskuudessa. Pyrkimyksenä on se, että opinnäytetyön kautta saataisiin parannus- ja kehitysehdotuksia siihen, miten sekä poliisin neuvottelijoiden, että tulkkien tulisi valmistautua tämän kaltaisiin neuvotteluihin, joihin ei ole vielä muodostettu mitään tarkkaa toimintamallia.

Tällä hetkellä koko maailmassa on noin 65,6 miljoonaa pakkomuuttajaa². Pakkomuuttajalla tarkoitetaan mm. pakolaisia, turvapaikanhakijoita, eli oikeammin kansainvälistä suojelua hakevia henkilöitä, maan sisäisiä pakolaisia tai luonnonkatastrofien takia pakon edessä muuttavia³. Globaalisti jo aiemmin alkunsa saanut pakolaiskriisi on ollut vuoden 2015

² UNHCR – The UN Refugee Agency, 2017

³ Turtiainen 2016, 206

syksystä asti mittavasti esillä Euroopassa ja myös Suomessa. Suomessa on tehty vuoden 2015 syyskuusta vuoden 2017 marraskuuhun 41 839 turvapaikkahakemusta⁴. Vuoden 2016 lopussa Suomessa asui lähes 244 000 ulkomaankansalaista⁵. Tehdyistä turvapaikkahakemuksista vuoden 2015 syyskuusta vuoden 2017 marraskuuhun myönteisen oleskeluluvan on saanut 12 132 hakijaa ja kielteisen päätöksen 18 713 hakijaa. Samalla aikavälillä Maahanmuuttovirasto on laittanut vireille 1 799 karkottamis- ja 3 452 käännättämispäätöstä.⁶ Päätöksen vireillepano ei kuitenkaan tarkoita sitä, että henkilö on tosiasiallisesti poistettu maasta ja tämän takia ei voida tietää turvapaikanhakijoiden todellista määrää Suomessa. Tiedetään kuitenkin se, että heitä on täällä sekä luvallisesti, että luvatta.

Poliisihallituksen määräyksessä taktisesta neuvottelusta mainitaan seuraavaa: ”*Taktisten neuvottelijoiden koulutuksessa huomioidaan kansainvälistymisen haasteet.*” Tähän viitaten myös ulkomaalaisten lisääntynyt määrä Suomessa ja sen myötä tulkin käyttö neuvottelussa voitaisiin katsoa yhdeksi tällaiseksi haasteeksi. Suuri osa turvapaikanhakijoista puhuu äidinkielenään mm. arabiaa, somalia, kurdia tai muita vieraita kieliä, joita suurin osa suomalaisista ei osaa eikä ymmärrä. UNHCR:n arvion mukaan noin 55 % kaikista maailman pakolaisista ovat lähteneet kolmesta maasta, jotka ovat Etelä-Sudan, Afganistan ja Syyria⁷. Vuonna 2016 Suomessa olevien ulkomaalaisten äidinkielenään arabiaa ja somalia puhuvien määrä oli jo suurempi kuin englantia puhuvien⁸. Tätä lukua tarkastellessa tulee kuitenkin huomioida myös se, että määrään on laskettu vain Suomessa laillisesti olevat ulkomaalaiset. Todellinen vieraita kieliä puhuvien määrä ei ole tiedossa, sillä kaikkien kielteisen päätöksen saaneiden turvapaikanhakijoiden tosiasiallista sijaintia ei tiedetä.

Muuttunut väestörakenne vaikuttaa myös poliisin toimiin esim. silloin, kun asioidaan sellaisten ulkomaalaisten kanssa, jotka eivät puhu Suomea ollenkaan tai puhuvat sitä heikosti. Poliisin tulisi varautua muuttuvaan työympäristöön työkentän eri osa-alueilla. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan tätä työympäristön muutosta taktiseen neuvotteluun liittyvien haasteiden osalta. Seuraavalle sivulle on listattu varsinaiset tutkimuskysymykset.

⁴ Maahanmuuttovirasto – Tilastot, 2017

⁵ Tilastokeskus - Väestörakenne, 2017

⁶ Maahanmuuttovirasto – Tilastot, 2017

⁷ UNHCR- The UN Refugee Agency, 2017

⁸ Tilastokeskus - Väestörakenne, 2017

1. Mitä haasteita ja erityispiirteitä tulkin käyttö tuo taktiseen neuvotteluun?
2. Miten poliisi ja tulkki voisivat valmistautua tulkattuihin neuvottelutilanteisiin niin, että ongelmat voitaisiin välttää tai minimoida tulevaisuudessa?
3. Mitä voitaisiin kehittää poliisin ja tulkkien koulutuksessa aiheeseen liittyen?

3 TAKTINEN NEUVOTTELU

Tässä luvussa avataan tutkimukseen liittyvää teoriaa taktisen neuvottelun osalta. Alun perin poliisin taktisen neuvottelun koulutustarve on lähtöisin vuodelta 1971, jolloin New Yorkissa Attican vankilassa oli vankilamellakka. Tämän lisäksi Münchenin olympialaisissa vuonna 1972 oli panttivankitilanne, jota kutsuttiin Mustaksi syyskuuksi (*Black September*). Molemmissa tapauksissa menehtyi suuri joukko ihmisiä.⁹ Nämä panttivankitilanteet ovat herättäneet tarpeen kehittää taktisen neuvottelun menetelmiä poliisille. Tässä opinnäytetyössä taktisen neuvottelun teoriaosuudessa keskitytään pääosin Suomen poliisin taktiseen neuvotteluun mutta viitteitä on otettu myös kansainvälisistä teoksista.

3.1 Tietoperustan esittely

Kuten aikaisemmin jo mainittiin, taktisesta neuvottelusta on suhteellisen vähän kirjoitettua materiaalia Suomessa. Poliisiammattikorkeakoulussa on tehty yksi opinnäytetyö: *Suomen poliisin taktisen neuvottelun aikana kerätyn aineiston käsittely – lainopillinen tutkielma* (Aldin, 2017). Tässä opinnäytetyössä käsitellään poliisin taktisessa neuvottelussa kerätyn aineiston käsittelyä oikeudellisesta näkökulmasta.

Suomessa on kirjoitettu myös yksi pro gradu-tutkielma taktisesta neuvottelusta. Henna-Maria Jalosalmi käsittelee teoksessaan *Suomen poliisin taktinen neuvottelu – Neuvottelijoiden käsityksiä ja kokemuksia vuorovaikutusilmioistä* (2016) yleisesti Suomen poliisin taktista neuvottelua. Tutkimuksen tarkoitus on selvittää ja kiteyttää käsitystä taktisesta neuvottelusta ja sen piirteistä. Kyseessä on laadullinen tutkimus, jossa aineistoa on kerätty haastattelemalla poliisin taktisia neuvottelijoita.

Edellä mainittujen lisäksi hieman vanhempi teos löytyy Poliisiopiston päättötöiden arkistosta vuodelta 1989: *Taktinen neuvottelutaito* (Määttänen et al. 1989). Tässä teoksessa esitellään Suomen poliisin taktisen neuvottelun historiaa, käytäntöä sekä neuvottelun perusteita ja toteutumista poliisissa. Myös eräs poliisityöstä kertova teos, *Poliisityön psykologiaa* (Ellonen, Nurmi, Raivola, Välihalo T. & Välihalo U. 1997) käsittelee yhdessä osiossaan myös poliisin taktista neuvottelua.

⁹ Strentz 2018, 39 & 66-67

Naapurimaasta Ruotsista löytyy Uumajan yliopistossa tehty poliisiopiskelijoiden opinnäytetyö vuodelta 2006: *Förhandling vid krissituation - Vad varje polisman bör veta* (Söderlind & Nilsson). Kyseinen opinnäytetyö on lyhyt katsaus Ruotsin poliisin taktiseen neuvotteluun. Teoksessa käsitellään erilaisia neuvottelutilanteita sekä ensipartion toimintaa tilannepaikalla sekä neuvottelussa.

Neuvottelua käsitteleviä kansainvälisiä tutkimuksia ja teoksia löytyy runsaasti muualtakin maailmalta. Eräs tutkimus koskien kriisineuvottelua on tehty Conventryn yliopistossa Iso-Britannissa vuonna 2010. Kyseinen teos, *Modern day hostage (crisis) negotiation: The evolution of an art form within the policing arena* (Grubb), käsittelee tavallisimpia neuvottelutilanteita, joita vuosien varrella on ilmaantunut sekä käsitteellistää ja selittää strategioita, joita neuvottelijat käyttävät.

Peter B. Ainsworth on kirjoittanut teoksen *Psychology and Policing* (2002), joka käsittelee mm. taktista neuvottelua (*crisis negotiation*) ja sen tekniikoita psykologisesta näkökulmasta. Teos *Conflict and Crisis Communication – Principles and practice* (Ireland, Fisher, Vecchi, 2011) on kriisi- ja konfliktitilanteisiin perustuva neuvottelusta kertova teos, jonka kirjoittajat ovat kaksi psykologian ammattialaista sekä FBI:n tutkija. Kirjassa käsitellään sekä itsetuhoisten henkilöiden, panttivangin ottajien, terroristien että kidnappaajien kanssa neuvottelemista.

Teoksessa *Psychological Aspects of Crisis Negotiation* (Strentz, 2018) käsitellään neuvottelun metodeita ja strategioita koskien erityyppisten kohdehenkilöiden kohtaamista. Neuvottelua ja sen psykologisia näkökulmia tarkastelevan teoksen kirjoittaja on FBI:n veteraani, joka on suunnitellut kyseiselle organisaatiolle panttivankineuvottelun ohjelman ja toimii tällä hetkellä mm. konsulttina sekä kouluttajana.

Vuonna 1999 kirjoitettu teos *On-Scene Guide for Crisis Negotiators* (Lanceley) tarkastelee kriisi- ja itsemurhatilanteita sekä panttivankitilanteissa tehtävää neuvottelua ja niihin liittyviä kysymyksiä. Kirjassa esitellään neuvottelun teoriaa, prosessia sekä tekniikoita. Myös erityyppisten kriisitilanteiden eroja sekä psykologisia piirteitä käydään läpi.

Matthias Schranerin teos *Neuvottelutaito – strategiat ja taktiikat vaativiin tilanteisiin* (2002) käsittelee mm. neuvottelukumppanin analysointia sekä stressinhallintaa neuvottelutilanteessa. Teos ei tarkastele nimenomaan poliisin taktista neuvottelua, mutta

siinä kerrotaan perustietoa neuvottelutaitoja sekä -strategioita koskien, joita myös poliisin neuvottelussa sovelletaan. Kirjailija on hallintojuristi, joka on työskennellyt viestintäkouluttajana sekä neuvotteluasiantuntijana kaappaajien, rikollisten ja rikoksen uhrien kanssa.

3.2 Taktisen neuvottelun historia Suomessa

Taktinen neuvottelu on saanut alkunsa Suomessa 1970–1980 luvuilla, jolloin poliisiopistossa on järjestetty kotihälytysharjoituksia. Harjoitusten tavoitteena on ollut tutkia erilaisia mahdollisuuksia kunkin tilanteen selvittämiseksi. Lopputuloksena puhuttaminen oli noussut aina keskeiseksi menetelmäksi harjoituksissa ja siitä syntyi vähitellen tarve taktisen neuvottelun koulutukselle. Tietoa neuvottelusta on kerätty erilaisissa harjoituksissa saatujen havaintojen ja kokemusten perusteella. 1970-luvun puolivälissä tapahtuneet kansainväliset panttivankitilanteet ovat myös vieneet kansainvälisellä tasolla taktisen neuvottelun kehitystä ja siihen liittyvää koulutusta eteenpäin. Näiden pohjalta on saatu myös Suomen poliisin taktisten neuvottelijoiden koulutukseen merkittävää tietoa ja tukea. Taktisen neuvottelun kursseja on järjestetty Suomessa 1980-luvulta alkaen edellä mainittujen tapahtumien johdosta ja se on jatkunut tähän päivään asti.¹⁰ Tämän opinnäytetyön tekohetkellä taktisen neuvottelun peruskursseja järjestetään Suomessa säännöllisin väliajoin. Kurssille valitaan neuvottelijoita ympäri Suomea poliisilaitosten koulutustarpeen mukaisesti.

3.3 Suomen poliisin taktinen neuvottelu

Jokapäiväisessä poliisitoiminnassa käytetään paljon termiä puhuttaminen. Puhuttaminen on yksi poliisin perustyökalu, jota poliisimiehet tekevät hoitaessaan päivittäisiä poliisitehtäviä. Taktinen neuvottelu eroaa puhuttamisesta siinä, että kohdehenkilö on jollain tavalla uhkaava joko muille tai itselle ja tilanteet saattavat olla hyvinkin pitkittyneitä. Naapurimaassa Ruotsissa poliisin neuvottelu (*polisförhandling*) määritellään kriisitilanteessa poliisin taktiikkana, jonka tarkoituksena on turvata ja pelastaa henki, terveys tai omaisuus suostuttelemalla vastapuolta muutamaankäytöstään¹¹. Neuvottelu konfliktitilanteessa voidaan määritellä myös ongelmanselvittämisprosessina, jossa tärkeää on ongelman määrittäminen, hyvien ratkaisujen kartoittaminen, huonojen hylkääminen sekä ratkaisun

¹⁰ Määttänen 1989, (Käyttäjälle)

¹¹ Polisförhandling vid krissituationer 11.10.2016

toimeenpaneminen¹². Suomessa poliisin taktinen neuvottelu määritellään siihen koulutuksen saaneiden poliisimiesten tekemänä neuvotteluna tai jo alkaneen neuvottelun tukemisena erilaisissa konfliktitilanteissa¹³. Taktiseen neuvotteluun on siis erikseen koulutetut neuvottelijat, jotka hälytetään neuvottelua vaativille tehtäville.

Henna-Maria Jalosalmi on pro gradussaan (*Suomen poliisin taktinen neuvottelu – Neuvottelijoiden käsityksiä ja kokemuksia vuorovaikutusilmiöstä*, 2016,) kirjoittanut seuraavaa: "*Sen (taktisen neuvottelun) avulla tehdään interventio usein pitkälle kehittyneeseen ja eskaloituneeseen tilanteeseen sekä umpikujaan ajautuneen kohdehenkilön lopullisen ratkaisuyrityksen väliin. Neuvottelijoiden tehtävä on saada tilanne hallintaan ja tuoda kaaoksen keskelle järki ja järjestys*". Määritellessä taktista neuvottelua voitaisiin siis mainita, että se on yksi poliisin menetelmistä, jolla pyritään vähimmän haitan periaatteen mukaisesti neuvottelemalla saamaan kriisi- tai konfliktitilanne rauhoittumaan niin, että tilanteessa vältyttäisiin vahingoilta. Poliisilain (872/2011) 4§:ssä on säädetty vähimmän haitan periaatteesta seuraavaa: "*Poliisin toimenpiteillä ei kenenkään oikeuksiin saa puuttua enempää eikä kenellekään saa aiheuttaa suurempaa vahinkoa tai haittaa kuin on välttämätöntä tehtävän suorittamiseksi*". Poliisin tehtäviä hoidettaessa vähimmän haitan periaate on otettava huomioon hoidettaessa ja kartoitettava eri vaihtoehtoja, joilla tilanne voidaan ratkaista vähimmän haitan periaatteen mukaisesti. Teoksessa *Poliisityön psykologiaa* kiteytetään taktisen neuvottelun merkitys seuraavasti: "*Poliisitaktisen neuvottelun tärkein lähtökohta on ihmishenkien pelastaminen*"¹⁴."

Poliisitaktinen neuvottelu voidaan jakaa kolmeen eri vaiheeseen, jotka ovat *käynnistysvaihe*, *työstämisen vaihe* ja *ratkaisuvaihe*¹⁵. Käynnistymisvaiheessa pyritään saamaan kohdehenkilöön kontakti ja selvittämään millaisessa mielentilassa hän on sillä hetkellä. Usein käynnistymisvaiheessa kohdehenkilö on kiihtynyt ja uhkaava ja tällöin tavoitteena on saada hänet rauhoittumaan. Käynnistymisvaihe on merkityksellinen neuvottelun jatkon kannalta, sillä silloin luodaan perustaa tulevalle yhteistyölle. Tässä vaiheessa neuvottelijan tulee kartoittaa ongelma, johon lähdetään etsimään yhdessä ratkaisua.¹⁶ Usein paikalle mennyt ensipartio ottaa yhteyden kohdehenkilöön ennen kuin neuvottelija on saapunut

¹² Ireland 2011, 13

¹³ Poliisihallituksen määräys taktisesta neuvottelusta 2020/2013/5267

¹⁴ Ellonen 1997, 101

¹⁵ Ellonen 1997, 104

¹⁶ Ellonen 1997, 106

paikalle. Ensipartion tärkeitä tehtäviä on alueen eristäminen, tilanneanalyysin tekeminen sekä tiedon keruu mahdollisimman tehokkaasti.¹⁷ Yleisesti ottaenkin neuvotellessa neuvottelijat yrittävät käyttäytyä ja kommunikoida rauhallisesti pyrkien vaikuttamaan sen avulla toisen osapuolen käytökseen. Los Angeles poliisilaitoksen neuvotteluryhmille koulutetaan neuvottelustrategia, jonka mukaan pyrkimyksenä on heti paikalle mentäessä luoda yhteys panttivangin ottajaan ja kuunnella mitä heillä on sanottavaa.¹⁸ Kohdehenkilölle on tehtävä selväksi jo neuvottelun alussa mitä hänen halutaan tekevän ja mitä ei. Kohteella on monesti myös omat vaatimuksensa tulevien tapahtumien ja poliisin toiminnan suhteen. Ensimmäisen neuvottelijan tulisi muistaa, että koko neuvottelun onnistumisen takaamiseksi heti alussa neuvottelu tulisi aloittaa esittelemällä itsensä, välttää valehtelua sekä ehdotonta kieltäytymistä. Ensimmäisen neuvottelijan ei pitäisi luottaa liikaa lähtötietoihin, sillä niin kuin muillakin poliisitehtävillä, tilanne saattaa poiketa hyvinkin paljon ennakkoon saaduista tiedoista. Hyviä linjauksia onnistuneelle neuvottelulle ovat myös se, että neuvottelija puhuisi mistä vaan asioista, mistä kohdehenkilö haluaa puhua ja että neuvottelijan tulisi esittää tälle vaikeita kysymyksiä, joiden miettiminen saa kohdehenkilönkin ajatukset rationalisoitumaan.¹⁹

Seuraavassa, eli työstämisvaiheessa, alkaa neuvottelijan ja kohdehenkilön välinen luottamuksen rakentaminen ja tilanteen selvittäminen. Tässä vaiheessa kerätään positiivisia ja negatiivisia puheenaiheita ja pyritään positiivisten puheenaiheiden avulla saada kohdehenkilö rauhoittumaan ja miettimään itsekin väkivallattomia vaihtoehtoja tilanteen ratkaisemiseksi. Kuten edellä jo mainittiin, useilla kohdehenkilöillä on omia vaatimuksiaan, jotka voivat olla esim. se, että hän haluaa ruokaa tai tupakkaa. Jos vaatimukset ovat sellaisia, että ne voitaisiin täyttää, niin neuvottelija neuvottelee niistä kohdehenkilön kanssa. Vaatimuksista neuvotellessa voidaan käyttää hyväksi sitä, että jos lupaudutaan täyttämään joku vaatimus, niin voidaan samalla vaatia myös kohteelta jotain, mikä edistää tilannejohtajan määräämää haluttua loppuratkaisua. Neuvottelija ei voi itse päättää mihin vaatimukseen suostutaan ja neuvottelun alussa onkin tärkeää olla lupaamatta mitään.²⁰

Neuvottelun ratkaisuvaiheessa päämääränä on saada tilanne ratkeamaan niin, että kohdehenkilö saadaan luopumaan väkivaltaisista aikeista. Neuvottelijan on tässä vaiheessa

¹⁷ Ellonen 1997, 102

¹⁸ Ainsworth 2002, 152

¹⁹ Strentz 2018, 52–54

²⁰ Ellonen 1997, 102

yritettävä rakentaa sellaiset puitteet, että tilanne ratkeaa mahdollisimman rauhallisissa merkeissä ja niin, että myös ulkopuolisten ja sivullisten turvallisuus sekä poliisin työturvallisuus säilyy.²¹ Jos esim. kohdehenkilö on ollut jossain sisätiloissa aseistautuneena, niin on pyrittävä neuvottelemalla minimoimaan se riski, että hän tulee aseensa kanssa ulos poliiseja vastaan. Neuvottelijan olisi hyvä huomioida se, että ratkaisua miettiessä ei välttämättä kannata lähteä vain itse ehdottamaan kohteelle ratkaisuvaihtoehtoja, vaan kysyä niitä myös häneltä itseltään, jos se sopii tilanteeseen. Tämä perustuu siihen, että kohdehenkilö saattaa todennäköisemmin suostua yhteistyöhön, jos hän on itse ehdottanut ratkaisua.²²

Taktiset neuvottelutilanteet ovat usein panttivanki-, linnoittautumis- tai itsemurhatilanteita²³. Viime aikoina myös mielenosoitustilanteet ovat lisääntyneet neuvottelutehtävien keskuudessa. Monissa tilanteissa esiintyvät myös eri päihteet, kuten alkoholi ja huumeet. Myös henkilön mielenterveydelliset ongelmat saattavat osaltaan vaikuttaa siihen, että tilanne on eskaloitunut pisteeseen, jossa tarvitaan taktista neuvottelijaa. Joskus kohdehenkilö on myös varustautunut esim. ampuma-aseen, veitsen tai räjähdäaineiden kanssa. Neuvottelijoiden tulee selvittää kohdehenkilöstä lähtötietoja neuvotteluun lähtiessään.²⁴ Tämän opinnäytetyön aiheeseen viitaten näihin kuuluu olennaisesti myös se, mitä kieltä kohdehenkilö puhuu ja tarvitaanko neuvottelussa apuna tulkkia.

3.4 Aktiivinen kuuntelu

Aktiivisen kuuntelun malli on yksi tärkeimpiä neuvottelijan työkaluja. Aktiivisella kuuntelulla tarkoitetaan sitä, että nimensä mukaisesti kuunnellaan tarkasti mitä keskustelun vastapuoli sanoo. Sen avulla saadaan tietoa vastapuolen ajatuksista ja samalla luodaan todellista luottamussuhdetta häneen. Vastapuoli kokee, että häntä kuunnellaan aidosti, häntä arvostetaan ja samalla kuuntelijan omakin ajatus tilanteesta selkeytyy. Jokainen voi harjoitella aktiivista kuuntelua esim. päivittäisen keskustelun yhteydessä.²⁵

²¹ Ellonen 1997, 107–108

²² Ainsworth 2002, 157–158

²³ Ellonen 1997, 101

²⁴ Ellonen 1997, 102–104

²⁵ Helsingin yliopisto – Aktiivinen kuunteleminen 2017

Taktisessa neuvottelussa aktiivisella kuuntelulla pyritään luomaan uhkaavaan kohdehenkilöön puheyhteys ja saada keskustelulle rauhallinen ja neuvottelulle otollinen ilmapiiri. Aktiivinen kuuntelu tukee nimenomaan kohdehenkilön rauhoittumista, se ei ole hänen käskyttämistään, moralisointia tai mitään mikä saattaisi provosoida kohteen missään neuvottelun vaiheessa.²⁶ Ruotsin poliisi määrittelee aktiivisen kuuntelun ja empatian keinona auttaa kohdehenkilöä ajattelemaan tilanteen ratkaisua rationaalisemmin. Neuvottelijan tulisi tietää miten kriisissä olevaa henkilöä lähestytään, mitä hänelle tulisi sanoa ja mitä tulisi välttää sanomasta. Samalla neuvottelijan tulee pohtia sitä miksi henkilö käyttäytyy niin kuin käyttäytyy.²⁷ Myös Los Angelesissa paikallisen poliisilaitoksen neuvotteluryhmille koulutetaan neuvottelustrategia, jonka mukaan pyrkimyksenä on luoda yhteys kohdehenkilöön ja kuunnella mitä heillä on sanottavaa. Kohdehenkilön kuunteleminen tilanteessa on kaikista tärkein asia, mitä neuvottelija tekee.²⁸ Nämä aktiivisen kuuntelun mallit ovat siis käytössä muuallakin maailmassa kuin vaan Suomessa. Aktiivinen kuuntelu ei suinkaan ole vain poliisin käytössä oleva työkalu vaan se on laajalti eri aloilla käytetty keskeinen malli, jota sovelletaan mm. johtamisessa. Ruotsissa käytetään taktisessa neuvottelussa viisiportaista systeemiä, jonka alimmalla portaalla perustana koko toiminnalle on juuri aktiivinen kuuntelu²⁹.

Aktiivisen kuuntelun eri malleja ovat peilaaminen, tiivistetty toistaminen, tunteiden nimeäminen, yhteenveto, avoimet kysymykset, minimaalinen rohkaisu, tehokkaat tauot ja "minä"-viestit³⁰. Seuraavissa kappaleissa on avattu nämä mallit lyhyesti. Mallit pohjautuvat FBI:n (*Federal Bureau of Investigation*) kansallisen kriisineuvottelun kurssilla (*National Crisis Negotiation Course*) opetettaviin tekniikoihin³¹.

Peilaamisella tarkoitetaan kohdehenkilön viimeisen lauseen ytimen tai sanan toistamista. Tällä osoitetaan mielenkiintoa asiaa kohtaan ja tarjotaan kohdehenkilölle mahdollisuutta jatkaa keskustelua sen tiimoilta. Näin neuvottelija vie myös painetta itseltään keskustelun jatkamisen suhteen kuitenkin osallistuen siihen itsekin. Peilaamisen avulla neuvottelija

²⁶ Ellonen 1995, 105-106

²⁷ Polisförhandling vid krissituationer 11.10.2016

²⁸ Ainsworth 2002, 152

²⁹ Söderlind 2006, 6

³⁰ Noesner & Webster 1997, Ireland 2011, 56-57

³¹ Ireland 2011, 55-56

pystyy viestimään kohdehenkilölle sen, että häntä kuunnellaan ja että hän on aidosti läsnä tilanteessa.³²

Tiivistetty toistaminen on sitä, kun kohdehenkilölle toistetaan kokoavasti omin sanoin se, mitä hän on itse sanonut neuvottelijalle. Myös tämä malli saa kohdehenkilön ymmärtämään, että häntä kuunnellaan ja ymmärretään oikeasti hänen sanomansa tarkoitus. Toistaessaan kohdehenkilön puheita neuvottelija saa itsellensä myös lisää aikaa ajatella.³³

Tunteiden nimeämisellä pyritään siihen, että kohdehenkilö itse tunnistaa ja ymmärtää omat tunteensa. Tämä tapahtuu yleensä niin, että neuvottelija kertoo ja perustelee kohdehenkilölle miksi hänestä tuntuu siltä, että kohde on esim. vihainen, pettynyt tai surullinen. Nimeämällä tunteita kohdehenkilö huomaa, että hänen tunteensa on otettu tilanteessa huomioon. Tunteista puhuttaessa on muistettava, että niistä on puhuttava aina kunnioittavaan sävyyn.³⁴

Yhteenvedolla tarkoitetaan sitä, että neuvottelija sopivin väliajoin kertaa jo käytyä keskustelua ja varmistaa, onko hän ymmärtänyt kaiken oikein. Tämän avulla kohdehenkilö huomaa sen, että häntä ymmärretään ja hänen asiansa pääpointit on otettu huomioon. Yhteenvedo edesauttaa myös kohdehenkilön ja neuvottelijan välisen luottamuksen rakentamista.³⁵

Avoimet kysymykset ovat nimensä mukaisesti kysymyksiä, joihin kohdehenkilön on vastattava muutenkin kuin "kyllä" tai "ei" -vastauksilla. Avoimiin kysymyksiin kohdehenkilön on vastattava monisanaisemmin ja laajemmin. Näiden kysymyksien avulla kohdehenkilö saadaan puhumaan ja kertomaan jostain asiasta.³⁶

Minimaalisella rohkaisulla tarkoitetaan sitä, että neuvottelija osoittaa kuuntelevansa kohdehenkilöä aidosti. Tämä voi tapahtua esim. elekielellä, siinä tapauksessa, jos molemmat osapuolet näkevät toisensa. Minimaalinen rohkaisu voi olla myös esim. lyhyitä verbaalisia

³² Noesner 1997, Ireland 2011, 56, Helsingin yliopisto 2017

³³ Noesner 1997, Ireland 2011, 56, Helsingin yliopisto 2017

³⁴ Noesner 1997, Ireland 2011, 56, Helsingin yliopisto 2017

³⁵ Noesner 1997, Ireland 2011, 56, Helsingin yliopisto 2017

³⁶ Noesner 1997, Ireland 2011, 57, Helsingin yliopisto 2017

ilmaisuja. Jos kohdehenkilö kokee tulleen ymmärretyksi, niin hän on luultavasti jatkossa yhteistyökykyisempi.³⁷

Tehokkaat tauot ovat keino saada kohdehenkilö puhumaan. Nimensä mukaisesti tehokkailla tauoilla tarkoitetaan taukoja, joita neuvottelija pitää keskustelun lomassa. Ihmisellä on luontainen taipumus täyttää keskustelussa hiljaiset hetket, joten tämä on tehokas tapa saada kohdehenkilö puhumaan esim. jostain asiasta, mihin halutaan kohteelta vastaus. Silloin tauko kannattaa pitää sellaisessa vaiheessa, kun on puhunut tällaisesta aiheesta. Vaihtoehtoisesti tauon pitäminen on myös tapa lopettaa kohdehenkilön kiihtynyt puhe, sillä kohde haluaa varmistaa kuunnellaanko häntä vielä.³⁸

"Minä-viestit" ja niiden käyttäminen tarkoittaa sitä, että neuvottelija kertoo kohdehenkilölle asioita, joissa hän kertoo oman mielipiteensä tilanteesta. Tilanteita, joissa mallia käytetään, voivat olla esim. jos neuvottelija kertoo, että häntä harmittaa se, ettei kohdehenkilö suostu yhteistyöhön. "Minä-viesteillä" neuvottelijasta tulee kohdehenkilön silmissä henkilökohtaisempi ja tämä saattaa herättää luottamusta hänessä. Neuvottelijan on kuitenkin oltava neutraali ja vältettävä riitelyä sekä väittelyä. "Minä-viesteillä" neuvottelija pystyy myös samaistumaan kohdehenkilön kanssa johonkin asiaan, esim. jos kohde olisi menettänyt lapsensa ja neuvottelijalla on myös omia lapsia, hän voi tuoda sen esille. Tarkoituksena tässä on se, että se tuo yhteenkuuluvuuden tunnetta kohdehenkilölle.³⁹

3.5 Kohdehenkilö

Kohdehenkilöstä pyritään luonnollisesti keräämään mahdollisimman paljon taustatietoa ennen neuvottelua. Tämä helpottaa neuvottelijaa neuvotteluun valmistautuessa. Kohdehenkilöstä olisi hyvä saada tietoon asiat, joista hän saattaisi mahdollisesti puhua mielellään ja jotka rauhoittaisivat häntä sekä sellaiset asiat, joista puhuminen saa hänet kiihtymään tai suuttumaan. Ensin mainituilla mieluisilla aiheilla pyritään saamaan kohdehenkilö sellaiseen mielentilaan, että hän on yhteistyökykyinen ja rauhallinen. Jälkimmäisiä epämieluisia aiheita pyritään sen sijaan välttämään. Usein näitä asioita saadaan

³⁷ Noesner 1997, Ireland 2011, 57, Helsingin yliopisto 2017

³⁸ Noesner 1997, Ireland 2011, 57

³⁹ Noesner 1997, Ireland 2011, 57

paremmin selville vasta sen jälkeen, kun kohdehenkilön kanssa on keskusteltu jo jonkun aikaa.

Joskus voi käydä niin, että neuvottelija mainitsee neuvotellessaan jonkun asian, mikä saa kohdehenkilön kiihtymään. Näin voi käydä varsinkin silloin, kun kohdehenkilö ei ole vielä tuttu tai hänestä ei ole saatu tarpeeksi taustatietoja. Jos kohdehenkilö kiihtyy, niin hänen rauhoitteluunsa ja tilanteen stabilointiin käytetään aktiivisen kuuntelun eri malleja. Näillä malleilla pyritään kohdehenkilön käytöksenmuutokseen. Mitään selkeää rautalankamallia ei ole siihen, mikä malli toimii mihinkin tilanteeseen, sillä tilanteet ja ihmiset ovat niin erilaisia keskenään. Neuvottelijan tulee kuitenkin tiedostaa nämä kaikki mallit, jotta hänellä on valmius käyttää niitä tarpeen vaatiessa ja soveltaa erilaisia malleja eri tilanteisiin.⁴⁰

Useat kohdehenkilöt, varsinkin panttivankien ottajat tai itsetuhoiset henkilöt saattavat uhriutua neuvottelun aikana ja alkaa puolustella tekojaan. Toiminnan taustalla oleva tarina monesti kertoo neuvottelijalle sen, miksi kohdehenkilö on ajautunut siihen tilanteeseen missä hän on sillä hetkellä.⁴¹ Itsetuhoiset henkilöt saattavat myös kokea suunnitellun itsemurhansa ikään kuin ainoana ratkaisuna tai jopa koston jostain vääryydestä, jota he ovat kokeneet. Itsetuhoiset henkilöt ovat yleinen kohdehenkilömuoto neuvottelijoille. Tämä saattaa johtua esim. siitä, että itsetuhoiset henkilöt voivat kokea kuoleman tietyllä tapaa pelottavana asiana, jota he eivät halua tehdä yksin. Toinen syy voi olla myös se, että he haluavat sanoa viimeiset sanansa jollekulle, eivätkä vain tehdä itsemurhaa yksinään. Joskus itsemurhan suunnitteluun saattaa liittyä myös toivottomuutta, huomionhakuisuutta tai avuttomuutta.⁴²

3.6 Taktisen neuvottelun rooli poliisin tilanneorganisaatiossa

Opinnäytetyöstä on poistettu salassa pidettävä osio. (Suojaustaso III)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (21.5.1999/621) 24.1§ :n 5 k perusteella.

⁴⁰ Ellonen 1997, 109

⁴¹ Strentz 2018, 23

⁴² Lanceley 1999, 33–35

4 TULKKAUS

Tässä opinnäytetyössä tutkittava aihe sisältää tarkastelua myös poliisille kuulumattomasta tehtävästä eli tulkkauksesta. Kielilain (6.6.2003/423) 18§:ssä mainitaan seuraavaa: ”*Jos jollakulla on lain mukaan oikeus käyttää omaa kieltään, mutta viranomaisen kieli tai asian käsittelykieli on toinen, viranomaisen on järjestettävä maksuton tulkkaus, jollei se itse huolehdi tulkkauksesta.*” Esitutkintalain (22.7.2011/805) 4. luvun 12§:ssä mainitaan, että muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea puhuvalla henkilöllä on esitutkinnassa oikeus käyttää sellaista kieltä, jota hän ymmärtää riittävästi. Taktinen neuvottelu ei ole esitutkintaa, mutta jos tilanne vaatii niin tulkin käyttö saattaa olla ainoa vaihtoehto, jotta saadaan tilanne selvitettyä. Tässä luvussa on avattu lyhyesti tulkkauksen teoriaa.

4.1 Yleistä tulkkauksesta

Tulkkaus on määritelty David Gerverin vuoden 1976 väitöstutkimuksessa (*Empirical Studies of Simultaneous Interpretation: A Review and a Model*) esitellyn mallin mukaisesti monimutkaisena informaatiokäsittelyprosessina, jossa tulkin kognitiossa tapahtuu samanaikaisesti viestin vastaanottamista, analyysia, viestin lyhytaikaista säilyttämistä, tulevan informaation ennakoimista, viestin tuottamista tulokielellä (kieli, jolle käännetään) sekä tuloviestin kontrollia ja korjausta⁴³. Tulkkauksessa siis sanoman merkitys käännetään kielestä toiselle sellaisissa tilanteissa, joissa keskustelevilla osapuolilla ei ole yhteistä kieltä. Vuorovaikutustapahtumana tulkkausta alettiin pitää 1990-luvun lopulla, jolloin sitä alettiin tarkastella enemmänkin osallistujien toiminnan periaatteiden ja heidän välisten vuorovaikutussuhteidensa ymmärtämisenä⁴⁴. Vuorovaikutus ja tulkkaus ovat merkittävästi yhteydessä toisiinsa, sillä tulkkaus tapahtuu aina sosiaalisissa tilanteissa. Tulkin rooli vaikuttaakin koko ryhmään ja sen jäsenten välisiin vuorovaikutussuhteisiin.⁴⁵

Tulkkien työssä ammattietiikkaa voi tuskin korostaa tarpeeksi paljon. Tulkin tulee olla puolueeton ja luotettava, eikä hän saa ottaa vastaan sellaista tehtävää, johon hän on esteellinen. *The International Association of Conference Interpreters (AIIC)* on maailmanlaajuinen konferenssitulkkien yhdistys. AIIC:n ammattisäännöksessä (*Code of Professional Ethics*, 2012) säädetään tulkin eettisyyden standardeista. Myös Suomessa

⁴³ Gerver, 1976

⁴⁴ Isolahti, 2014 (25)

⁴⁵ Isolahti, 2014 (25)

kaikkia Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry:n tulkkina toimivia jäseniä sitoo *Tulkin ammattisäännöstö*, jossa säädetään mm. tulkin ammattietiikasta.

4.2 Asioimis- ja oikeustulkit

Asioimis- ja oikeustulkit ovat koulutuksen saaneita tulkkeja, joilla on pätevyys tulkata maahanmuuttajataustaisille henkilöille esim. terveydenhuollossa, sosiaalitoimessa, TE-toimistossa, poliisilla ja oikeudessa. Oikeustulkit ovat erikoistuneet oikeudellisiin asioihin ja toimivat tulkkeina yleisimmin viranomaisten ja heidän asiakkaidensa välillä erilaisissa oikeudellisissa asioissa ja hallinnollisissa menettelyissä.⁴⁶ Poliisin käyttämät tulkit ovat siis lähtökohtaisesti koulutettuja asioimis- tai oikeustulkkeja mutta kiireellisessä tilanteessa, kuten vaikka tämän opinnäytetyön aiheeseen viitaten, taktisessa neuvottelussa tulkkina saattaa toimia jonkun muunkin koulutuksen saanut tulkki tai henkilö, joka vain satutaan saamaan paikalle ja joka puhuu kohdehenkilön kanssa samaa kieltä.

Oikeustulkkaus on Suomessa suhteellisen uusi koulutusmuoto. Tampereen aikuiskoulutuskeskus on järjestänyt oikeustulkin erikoisammattitutkinnon kurssin ensimmäistä kertaa Suomessa vuonna 2015, jolloin kurssilla on ollut kielinä arabia, venäjä sekä viro.⁴⁷ Tuija Kinnunen on kirjoittanut artikkelissaan *Oikeustulkin työ - yhteistyön etiikkaa* (2011) seuraavaa: "*Viestintää monimutkaistaa edelleen se, että tulkin rooliin ja tehtäviin voi kohdistua muiden oikeudenkäyntiin osallistuvien taholta tulkin ammattietiikan vastaisia odotuksia.*". Tässä viitataan tilanteeseen, jossa tulkkaus tapahtuu oikeussalissa oikeudenkäynnissä. Samassa teoksessa asiaa perustellaan sillä, että ko. tilanteessa eri osapuolilla on erilaisia käsityksiä tulkin roolista sekä erilaisia tavoitteita asian selvittämisen suhteen. Tähän aiheeseen viitataan vielä myöhemmin opinnäytetyön tutkimustulos- ja analyysiosiossa.

⁴⁶ TAKK- Tampereen aikuiskoulutuskeskus

⁴⁷ TAKK- Tampereen aikuiskoulutuskeskus

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TUTKIMUSMENETELMÄ

Tämä opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivisena tutkimuksena, johon kerättiin aineistoa haastattelemalla kolmea poliisin taktista neuvottelijaa sekä yhtä tulkkia. Haastateltavat on valikoitu harkinnanvaraisella otannalla sillä perusteella, että he ovat olleet taktisessa neuvottelutilanteessa, jossa on käytetty tulkkia. Tällä tavoin pyrkimyksenä on saada paras mahdollinen lopputulos tutkimuskysymysten selvittämiseksi. Usein laadullisessa tutkimuksessa keskitytäänkin tarkastelemaan pientä määrää tapauksia ja niitä pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti⁴⁸.

5.1 Kvalitatiivinen menetelmä

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on tutkimusmuoto, jolle on ominaista aineistolähtöisyys eli induktio⁴⁹. Induktiivisuudelle ominaista on se, että asioita päätellään yksityisestä yleiseen. Käytännössä tämä tarkoittaa esim. sitä, että tutkitaan jotain henkilöä ja tämän kokemuksia jostain asiasta ja verrataan saatua tulosta muiden henkilöiden kertomaan, eli suurempaan kokonaisuuteen. Tämän jälkeen pohditaan tietoon tulneiden seikkojen valossa kokonaisilmiötä. Laadullisella tutkimuksella pyritään kuvaamaan, ymmärtämään ja hankkimaan perustietoa jostain ilmiöstä⁵⁰. Verrattaessa kvalitatiivista ja kvantitatiivista, eli määrällistä tutkimusta, yksi merkittävimmistä eroista on se, että kvantitatiivinen tutkimusote perustuu tilastojen ja numeroiden tarkasteluun, kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineisto kerätään haastattelemalla ja tutkimalla erilaisia ilmiöitä. Laadullista ja määrällistä tutkimusta ei kuitenkaan voida täysin erottaa toisistaan, sillä molemmissa voidaan hyödyntää toisen tutkimusmuodon elementtejä. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan esimerkiksi kvantifioida eli tilastoida tutkimustuloksia kun taas määrällisessä tutkimuksessa sen tuloksia voidaan selittää laadullisen tutkimuksen menetelmiä hyödyntäen.⁵¹ Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen merkittävä ero analyysin osalta on se, että laadullisessa tutkimuksessa analyysi pysyy sanallisessa muodossa kun taas määrällisessä tutkimuksessa siihen haetaan tilastollista näyttävyttä.

⁴⁸ Eskola & Suoranta 1998, 18

⁴⁹ Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 5

⁵⁰ Saaranen-Kauppinen 2009, 13

⁵¹ Hirsjärvi & Hurme 2008, 28–29

Laadulliselle tutkimukselle olennaiseksi piirteeksi mielletään myös hypoteesittomuus, jolla tarkoitetaan sitä, että tutkimustuloksille ei aseteta mitään ennako-oletuksia lopullisesta tuloksesta vaan ennemminkin lähtökohtana tulisi olla se, että tutkimustulokset voivat jopa yllättää tutkijan⁵². Tässä tutkimuksessa tutkittavasta aiheesta samoilla tutkimuskysymyksillä ei löydy Suomesta mitään aikaisempaa tutkimusta, joten ennakoasetelmia ja -arvauksia on sen puolesta hankala asettaa. Tutkijalla ei ole omaa kokemusta tilanteista, joista tietoa kerätään, jolloin hypoteesittomuus toteutuu siinäkin suhteessa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa voidaan lähteä tutkimaan asiaa mahdollisimman puhtaalta pöydältä niin, ettei ennakkoon ole asetettu asetelmia tai määritelmiä tutkimuksen suhteen. Tutkimuksessa on lähdetty selvittämään tutkimusaihetta aineistolähtöisesti kerätyn materiaalin perusteella. Tätä kutsutaan aineistolähtöiseksi analyysiksi.⁵³

Arvioin, että tälle tutkimukselle kvalitatiivinen menetelmä on parempi valinta, sillä haastattelujen avulla pääsee syvemmälle aihepiiriin ja ilmiön tarkasteluun, kuin vaikkapa kvantitatiivisella kyselytutkimuksella. Tutkimuksessa on tarkoituksena nimenomaan tarkastella henkilöiden kokemuksia ja pohtia niiden syy-seuraussuhteita, eikä niinkään hakea tilastollisia faktoja tutkittavasta aiheesta. Myös tutkittavien tapausten tilastollinen vähäisyys vaikutti päätökseen kerätä tutkimuksen aineisto laadullisesti haastattelemalla. Haastattelujen pyrkimyksenä on saada pintaraapaisua syvempää tietoa tutkittavasta aiheesta. *"Layder (1993) toteaa, että sosiaaliseen toimintaan kohdistuvan tutkimuksen täytyy perustua analyysiin. Mitä lähemmäksi yksilöä ja vuorovaikutusta (situated activity) tullaan, sitä suurempi syy hänen mielestään on käyttää kvalitatiivisia menetelmiä"*⁵⁴. Edellisen lainauksen valossa arvioisin, että kvalitatiivinen menetelmä soveltuu tähän tutkimukseen hyvin, sillä sosiaalinen toiminta ja vuorovaikutus ovat tutkimuksessa merkittävä tarkastelun aihe.

5.2 Tapaustutkimus

Tapaustutkimus eli *case study research* tutkii jotain yksittäistä tapahtumaa, rajattua ajanjaksoa tai yksilöä. Tapaustutkimuksessa pyritään selittämään näitä asioita pääasiallisesti miksi ja miten kysymysten avulla.⁵⁵ Pienestä joukosta toisiinsa suhteessa olevista

⁵² Eskola 1998, 19–20

⁵³ Saaranen-Kauppinen 2009, 15; Eskola 1998, 19

⁵⁴ Hirsjärvi 2008, 27

⁵⁵ Saaranen-Kauppinen 2009, 43

tapauksista tai yksittäisestä tapahtumasta tai henkilöstä pyritään keräämään tietoa esim. haastattelemalla tai havainnoimalla. Tavoitteena tässä on useimmiten ilmiöiden kuvailu. Tapaustutkimukselle on ominaista se, että yksittäistä tapausta tai pientä joukkoa toiseensa suhteessa olevia tapauksia tarkastellaan niin, että siitä saadaan tuotettua yksityiskohtaista tietoa.⁵⁶

Opinnäytetyössä on sovellettu tapaustutkimusmallia, sillä tarkastelun kohteena ovat kolme yksittäistä tapausta, jotka haastateltavat ovat kokeneet. Erillisiä tapahtumia tulee tarkasteltavaksi kokonaisuudessaan kolme, sillä kaksi haastateltavista on osallistunut samalle poliisitehtävälle. Tarkasteltava ilmiö on tulkin käyttö ja sen tuomat erityispiirteet sekä haasteet taktisessa neuvottelussa.

5.3 Asiantuntijahaastattelu

Kuten aiemmin jo mainittiin, kvalitatiiviselle tutkimukselle on ominaista se, että tutkija kerää aineistoa haastattelemalla. Asiantuntijahaastattelulla tarkoitetaan nimensä mukaisesti haastattelua, jossa haastateltava on jonkin asian tai tilanteen asiantuntija. Asiantuntijalta halutaan kerätä tietoa juuri siitä asiasta, jonka asiantuntija hän on. Tämän tyyppiselle haastattelulle on ominaista se, että haastateltavaa valikoidessa ei olla kiinnostuneita niinkään henkilöstä itsestään, vaan enemmänkin hänellä olevasta tiedosta.⁵⁷ Asiantuntijantutkimukset ovat siis valittu lähtökohtaisesti heidän toimialansa ja kokemuksiansa perusteella. Kun tutkimuksessa hyödynnetään asiantuntijahaastattelua, täytyy muistaa, että tutkittavan aiheen asiantuntijat saattavat olla hyvin harvassa, eikä heidän saaminen mukaan tutkimukseen ole aina itsestäänselvyys. Haastatteluun kannattaa valmistautua hyvin, sillä asiantuntijan tilalle on vaikea löytää toista, jos haastattelu menee pilalle. Jo ennen tutkimuksen aloittamista kannattaa kartoittaa mahdolliset asiantuntijat, sillä Suomen kokoisessa maassa jostain spesifistä aiheesta saattaa löytyä hyvin vähän asiantuntijoita, jolloin yhdenkin kieltäytyminen tutkimuksesta saattaa kaataa koko tutkimuksen onnistumisen.

Käytettäessä asiantuntijahaastattelua aineistonkeruumenetelmänä itse aineiston keruu sekä sen analysointi menevät usein jonkun verran päällekkäin. Jokaiselle haastateltavalle suunnitellaan hieman erilainen haastattelurunko, joka suunnitellaan jo kerätyn tiedon

⁵⁶ Aaltola & Valli 2010, 190

⁵⁷ Ruusuvaori, Nikander & Hyvärinen 2010, 373

perusteella.⁵⁸ Tässä opinnäyteyössä on tehty asiantuntijahaastatteluja haastattellessa taktisia neuvottelijoita sekä tulkkia. Asiantuntijahaastatteluja näistä tekee se, että heistä jokainen on ollut tilanteessa, jotka ovat tämän opinnäytetyön teon kannalta erityislaatuisia ja joista halutaan saada tietoa tutkimusta varten. Viitaten edelliseen kappaleeseen, jokainen näistä haastateltavista on ainutlaatuinen tämän opinnäytetyön onnistumisen kannalta, sillä heitä on niin vähän Suomessa. Kasvokkain haastattellessa merkityksellistä on myös se, että sekä haastattelija että haastateltava pystyvät esittämään tarkentavia kysymyksiä, jos he ovat epävarmoja siitä, mistä asiasta puhutaan. Kun pyritään saamaan paljon tietoa pienestä määrästä haastateltavia, haastattelu on hyvä vaihtoehto aineistonkeruumenetelmäksi.

Asiantuntijahaastattelua käyttäessä analyysiosuuden merkittävin tehtävä on tuoda esille ne faktat, joita haastatteluissa on tullut esille ja jotka ovat tutkimuksen kannalta merkittäviä. Vaikka haastatellaankin asiantuntijoita, tutkijan tulisi haastaa heitä ja tarjota omia näkemyksiään tutkittavasta ilmiöstä, jotta asiantuntijat perustelisivat näkemyksensä ja tietämyksensä aiheesta. Yhtälaillla myös tutkijan on selitettävä tutkimuksessaan se, millä perusteella nostetut faktat on esitelty tutkimuksessa.⁵⁹

5.4 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu, eli toiselta nimeltään puolistrukturoitu haastattelu, on yksi kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä. Teemahaastattelulle on olennaista se, että haastateltavat ovat kokeneet jonkin saman tilanteen.⁶⁰ Tässä tutkimuksessa tämä ko. tilanne on taktinen neuvottelutilanne, jossa on käytetty tulkkia. Teemahaastattelussa tutkija valitsee ja määrittelee haastattelurunkoon tietyt teemat, joita haastattelussa käydään läpi ja joihin haastattelu on kohdennettu. Teemahaastattelussa teemat on määritelty mutta se on vapaampi kuin esimerkiksi strukturoitu haastattelu, jossa kysymykset ovat samat jokaiselle haastateltavalle.⁶¹

Teemojen ideana on se, että tutkija haluaa tutkimustaan varten käydä läpi juuri ne tietyt aiheet, joita hän on valinnut teemoiksi ja ne toimivat haastattelussa ikään kuin muistilistana läpikäytävistä asioista. Haastattelussa eteneminen teemojen välillä voi olla joustavaa, eikä

⁵⁸ Ruusuvuori 2010, 378

⁵⁹ Ruusuvuori 2010, 389–390

⁶⁰ Hirsjärvi 2008, 47

⁶¹ Hirsjärvi 2008, 47–48

teemoja tarvitse käydä missään tarkassa järjestyksessä läpi. Eri haastateltaville voi myös saman teeman yhteydessä esittää erilaisia kysymyksiä ja kaikkia teemoja ei tarvitse käydä yhtä laajasti läpi jokaisen haastateltavan kanssa.⁶² Tässä tutkimuksessa on haastateltu yhtä tulkkia ja kolmea poliisin taktista neuvottelijaa ja on luonnollista, että tulkille esitetyt kysymykset saman aihepiirin alla ovat olleet joltain osin erilaisia kuin neuvottelijoille esitetyt. Olennainen ero on tietenkin se, että tulkille kysymykset esitetään tulkkauksen näkökulmasta, kun taas neuvottelijalle taktisen neuvottelun ja poliisin toiminnan näkökulmasta.

Tämän tutkimuksen teemahaastattelurunko muodostui seuraavista kahdeksasta teemasta:

- tulkatun taktisen neuvottelun erityispiirteitä
- neuvottelutilanne, jossa on käytetty tulkkia
- neuvottelutilanteen haasteet
- tulkin käytön edut
- neuvottelun aikana ilmenneet ongelmat
- ratkaisut ja lopputulos
- omat reaktiot ja tunteet tilanteessa
- parannus- ja kehitysehdotukset

5.5 Aineiston analysointi

Aineiston analyysillä on tarkoituksena tuoda kerättyyn aineistoon selkeyttä ja esitellä tutkimuksessa ilmi tullutta uutta tietoa, eli toisin sanoen tutkimustuloksia. Analyysivaihe mielletään usein kvalitatiivisen tutkimuksen haastavimmaksi vaiheeksi, sillä sitä varten ei ole mitään tarkkoja ja rajattuja ohjeita, vaan analyysi ja tulkinta muodostuvat loppujen lopuksi tutkijan oman tieteellisen näkemyksen mukaisesti.⁶³ Huomionarvoista onkin se, että tutkimustulokset eivät ole absoluuttisia totuuksia, sillä tutkijan itse tekemä pohdinta ja tulkinta vaikuttavat voimakkaasti tutkimuksen lopputulokseen. Kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaista on se, että analyysivaihe alkaa jo aineistoa kerättyä. Kun tutkija haastattelee itse haastateltavat, niin hän pystyy havainnoimaan ja pohtimaan ilmi tulleita

⁶² Saaranen-Kauppinen 2009, 55–56

⁶³ Eskola 1998, 147

seikkoja jo haastattelujen aikana.⁶⁴ Haastatteluista saadun aineiston perusteella tutkimuskysymykset ja hypoteesitkin saattavat hieman muokkaantua tutkimuksen edetessä. Tämä on ominainen piirre kvalitatiiviselle tutkimukselle.

Jos haastattelut käydään kasvotusten, niin ne on syytä nauhoittaa. Tässä tutkimuksessa nauhoitetut haastattelut on purettu litteroimalla eli kirjoittamalla auki lähes kaikki mitä haastattelussa on puhuttu. Litteroinnin ulkopuolelle on jätetty sellaisia täytesanoja, joilla ei analyysin kannalta ole merkitystä tässä tutkimuksessa. Jos kyseessä olisi esim. diskurssitutkimus, niin tällaisten täytesanojen merkitys olisi suurempi. Tavoitteena on keskittyä tutkimaan enemmänkin haastateltavien kokemuksia ja mielipiteitä tarkastellusta aiheesta eikä niinkään haastattelun vuorovaikutukseen liittyviä nyansseja. Voitaisiin siis sanoa, että tässä tutkimuksessa on tehty analyysia jonkun verran jo litterointivaiheessa, sillä tutkimuksen kannalta ”tarpeettomat” osuudet on jätetty litteroimatta.

Litteroidut haastattelut analysoitiin teema-alueittain samojen teemojen mukaan, mitä haastatteluissakin käytiin läpi. Jokaisesta haastattelusta on poimittu kutakin teemaa käsittelevät viittaukset ja niitä on nostettu esille ja analysoitu opinnäytetyössä omissa kappaleissaan. Litteroitua materiaalia kerääntyy jokaisesta haastattelusta runsaasti mutta kaikkea siitä ei voida eikä ole tarpeenkaan käyttää. Tavallista on se, että pyritään nostamaan esille ne teemat, jotka valaisevat tutkimusongelmaa.⁶⁵

5.6 Tutkimuksen julkisuus

Lähtökohtaisesti kaikkien viranomaisen tuottamien asiakirjojen tulisi olla julkisia⁶⁶. Ajatuksena tälle periaatteelle on se, että viranomaisten toiminnassa toteutuisi avoimuus, hyvä tiedonhallintatapa sekä kansalaisten mahdollisuus tarkastella julkisen vallan toimintaa⁶⁷. Tämä opinnäytetyö on edellä mainittujen periaatteiden mukaisesti muuten julkinen, mutta luvut 3.6 sekä 6.3 ovat salassa pidettäviä. Laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta säädetään lain 24 § 5. momentissa seuraavaa: "**poliisin, rajavartiolaitoksen ja tullilaitoksen sekä vankeinhoitoviranomaisen taktisia ja teknisiä menetelmiä ja suunnitelmia koskevia tietoja sisältävät asiakirjat, jos tiedon antaminen niistä vaarantaisi rikosten**

⁶⁴ Hirsjärvi 2008, 136

⁶⁵ Eskola 1998, 175–176

⁶⁶ Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621, 1§

⁶⁷ Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621, 3§

ehkäisemistä ja selvittämistä tai yleisen järjestyksen ja turvallisuuden taikka rangaistuslaitoksen järjestyksen ylläpitämistä." Opinnäytetyön salatuissa luvuissa käsitellään asioita, jotka koskevat poliisin taktisia menetelmiä ja niihin on otettu viitteitä salatuista lähteistä.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa esitellään tämän opinnäytetyön tutkimustuloksia. Tutkimustuloksilla tarkoitetaan tehdyn analyysin sekä sen tulkitsemisen yhdistämistä. Edellisessä luvussa esitellyt aineiston analysointikeinot, kuten litterointi ja teemoittelu, ovat keinoja, joilla tutkimustulokset saadaan esille kerätystä aineistosta.⁶⁸ Analyysia voitaisiin siis kutsua enemmänkin tulosten taustalla tehtynä työnä, jonka seurauksena tulokset on saatu.

6.1 Haastateltavat

Haastateltavia oli yhteensä neljä, joista kolme oli poliisin taktisia neuvottelijoita ja yksi tulkki. Kaikki haastateltavat olivat miehiä. Tutkimukseen osallistuneet taktiset neuvottelijat ovat olleet poliisina 14 vuodesta vajaaseen 40 vuoteen. Neuvottelijakokemusta heillä on aikaisimmillaan 1980-luvulta ja lyhimmillään 2010-luvun alusta tähän päivään asti. Haastateltu tulkki on kotoisin Libanonista ja hän puhuu äidinkielenään arabiaa. Suomessa tulkki on asunut vajaa 30 vuotta. Haastateltavat pidetään tutkimuksessa anonyymeinä.

Haastattelut olivat pituudeltaan kaikki alle kaksi tuntia. Lyhin niistä kesti 32 minuuttia ja pisin tunnin ja 20 minuuttia. Haastatteluista kolme käytiin kasvokkain eri poliisilaitoksien tiloissa ja yksi puhelinhaastatteluna. Haastattelut käytiin muuten suomeksi mutta tulkin haastattelussa käytettiin suomen lisäksi myös englantia. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin heti haastattelun jälkeen. Alapuolelle on avattu haastateltavista tässä opinnäytetyössä käytettävät lyhenteet.

H1 - tulkki

H2 - taktinen neuvottelija

H3 - taktinen neuvottelija

H4 - taktinen neuvottelija

6.2 Haastatteluissa käytetyt teemat

Seuraavissa kahdeksassa alaotsikossa on käyty läpi haastattelujen teemat ja millaisia seikkoja niistä on tullut ilmi haastatteluissa. Haastatteluissa on edetty teemasta toiseen mutta riippuen haastateltavasta ja heidän kokemuksistaan teemoihin on käytetty eri määrä aikaa ja

⁶⁸ Saaranen-Kauppinen 2009, 96

panosta. Kysymykset ovat olleet osittain samoja ja osittain erilaisia, esim. tulkin haastattelussa kysymykset liittyivät hänen ammattinsa näkökulmaan, vaikka aihepiiri olikin sama.

6.2.1 Tulkatun taktisen neuvottelun erityispiirteitä

Kysyttäessä haastateltavilta siitä, mitä erityispiirteitä tulkin käyttö tuo taktiseen neuvotteluun kaikki haastateltavat mainitsivat tilanteen olevan erilainen jo sen takia, että tulkin käyttö neuvottelussa muuttaa keskustelun luonnetta ja tulkkia käytettäessä keskustelusta jää aina jotain pois. Eräs neuvottelija (H2) kertoi haastattelussa, että neuvottelu tulkin kanssa tuo sen eron tilanteeseen, että neuvottelijan ja kohteen välille ei synny samanlaista yhteyttä kuin silloin, kun neuvotellaan ilman tulkkia. Tilanne kääntyy helposti siihen, että yhteys syntyy enemmänkin tulkin ja kohteen välille, jolloin neuvottelijalle ei välity tilanteen viesti ja tunnelma samalla tavalla.

”Siinä on omat haasteensa... tulee aina se viive vastaukselle ja jotain saattaa jäädä pois jne. Se on jotenkin henkisesti raskasta käydä se keskustelu jonkun kolmannen henkilön kautta.” (H4)

Taktisen neuvottelun tärkeimpiä keinoja ovat aktiivisen kuuntelun mallit, kuten aikaisemmin opinnäytetyön teoriaosuudessa on tuotu ilmi. Haastatelluilta neuvottelijoilta kysyttiin kuinka hyvin aktiivisen kuuntelun malleja voi käyttää neuvotellessa tulkin välityksellä ja vastaus suurimmalta osalta oli se, että ne jäävät helposti pois. Toisaalta eräs haastatelluista (H3) kertoi, että esim. omalla elekielellä voi pyrkiä itsekkin vaikuttamaan kohdehenkilön toimintaan.

Keskustellessa siitä, miten neuvottelu ulkomaalaisen henkilön kanssa eroaa kantaväestöön kuuluvan kanssa eräs neuvottelijoista (H2) vastasi, että hänen mielestään suomalainen osaa puhua suomalaiselle ja tilanne on erilainen, kun neuvotellaan erilaisen kulttuuritaustan omaavan henkilön kanssa.

”Me tiedetään kaikki se pohja mistä täältä ponnistetaan, mikä meidän maailmankatsomus on ja miten meidän yhteiskunta pyörii ja toimii.” (H2)

Vertaukseksi edelliselle lauseelle sama haastateltava oli sitä mieltä, että eri kulttuurista tuleva saattaa nähdä poliisin hyvin erilaisena viranomaisena, kuin kantaväestöön kuuluva. Jokaiselta haastateltavalta kysyttiin myös sitä, tuliko neuvottelutilanteen aikana ilmi mitään kohdehenkilön kulttuuriin tai uskontoon liittyviä seikkoja. Kaikissa tilanteissa tällaisia seikkoja ei ollut tullut suoranaisesti ilmi, mutta useammassa tapauksessa kohdehenkilö oli kokenut poliisin ikään kuin ylivoimaisena viranomaisena, joka pystyy vaikuttamaan muidenkin viranomaisten päätöksiin. Eräs haastateltavista (H3) epäili tässä olevan taustalla kohdehenkilön syntymämaan kulttuuri. Toinen haastateltava (H2) oli taas sitä mieltä, että jos jollain henkilöllä on vahva uskonto, niin sitten asia on niin, eikä siihen lähdetä puuttumaan. Kulttuuria ja uskontoa käsitellessä huomion arvoista on myös se, että jokaisessa tarkastellussa tapauksessa kaikki osalliset, niin neuvottelija, tulkki kuin kohdehenkilökin, ovat olleet miehiä. Muutama haastateltavista pohtivat sitä, että tilanne voisi olla hyvin erilainen ja paljon hankalampi, jos osapuolet edustaisivat eri sukupuolia ja eri kulttuureja. Tällaisesta tilanteesta ei kuitenkaan kellään tähän tutkimukseen osallistuneella haastateltavalla ollut kokemusta.

Kielestä, sen moninaisuudesta ja kulttuurin tuomista eroavaisuuksista kommunikoinnin suhteen nousi pohdintaa kaikissa haastatteluissa. Pohdintaa tuli mm. siitä, miten eri kulttuurierot vaikuttavat siinä tapauksessa neuvotteluun, kun osapuolet eivät välttämättä ymmärrä toisiaan oikein. Neuvottelusta tulee hankalampaa, kun kaksi kulttuuria kohtaavat toisensa ja tämä piirre onkin erityinen verrattuna tilanteeseen, jossa neuvotellaan suomalaisen kohdehenkilön kanssa. Aiheesta lisää luvussa 6.2.3, jossa käsitellään neuvottelutilanteen haasteita.

6.2.2 Neuvottelutilanne, jossa on käytetty tulkkia

Haastateltavia oli yhteensä neljä, joista kaksi oli osallistunut samaan poliisitehtävään. Tutkimuksessa on siis tarkasteltu yhteensä kolmea eri tapausta. Kaikki näistä tapauksista ovat olleet tilanteita, joissa kohdehenkilö on ollut itsetuhoinen. Kaikki kohdehenkilöt ovat olleet turvapaikanhakijoita, jotka ovat alun perin kotoisin Lähi-idän maista. Tilanteista kaksi on tapahtunut Etelä-Suomessa Uudellamaalla ja yksi Pohjanmaalla 2009–2016 välisenä aikana. Näissä kolmessa tilanteessa jokaisessa on neuvoteltu kasvatusten.

Tapaus, jossa kaksi haastateltavista (H1 & H2) ovat olleet, tapahtui vastaanottokeskuksessa Uudellamaalla. Kyseisellä paikalla tilanne oli se, että noin 18-vuotias miespuolinen syyrialainen turvapaikanhakija oli kiivennyt vastaanottokeskuksen katolle ja uhannut hypätä sieltä alas. Mies oli pettynyt Suomessa viranomaisten toimintaan ja siihen, että hänen turvapaikkaprosessissaan kestää liian kauan. Katolle kiivenneellä miehellä oli vaatimuksenaan se, että hän haluaa paikalle ulkomaalaisministerin ja lehdistön. Tilanne kesti kokonaisuudessaan muutaman tunnin, josta taktisen neuvottelun osuus oli arviolta noin puoli tuntia.

Haastateltu neuvottelija (H3) kertoi neuvottelusta, jossa kohdehenkilö oli myös itsetuhoinen Irakista kotoisin oleva turvapaikanhakijamies. Hän oli pettynyt Suomessa viranomaisten toimintaan huoltajuuskiista-asiassaan. Mies oli yrittänyt hoitaa ongelmaansa eri viranomaisten kanssa, muttei ollut saanut mielestään riittävästi apua. Tästä suivaantuneena hän oli valellut itsensä bensinillä ja uhannut sytyttää itsensä tuleen yleisellä paikalla. Tässä tilanteessa paikalla oli kaksi neuvottelijaa, sekä tulkkki. Taktinen neuvottelu kesti n. puolitoista tuntia mutta tilanne oli kokonaisuudessaan pidempi, sillä paikalla oli ollut muita poliiseja ennen neuvottelijan saapumista paikalle.



Kuva 3. Neuvottelutilanne (Kuva: Suomen Kuvalehti)

Kolmas haastateltu neuvottelija (H4) oli neuvottelijana tilanteessa, jossa kohdehenkilö oli 17-vuotias turvapaikanhakija Iranista. Tämä nuori mies oli kiivennyt 23-metrinen kerrostalon katolle ja uhannut hypätä sieltä alas. Hän oli pettynyt siihen, että hänen turvapaikkahakemuksen käsittelyprosessissa oli mennyt hänen mielestään liian kauan. Poika olisi halunnut jäädä Suomeen ja jatkaa koulun käyntiä maassa, sillä hän oli saanut uusia kavereita ja koulu oli lähtenyt hyvin käyntiin. Kohdehenkilön vaatimuksena oli, että hän halusi tapahtumapaikalle tv-kamerat kuvaamaan tilannetta. Neuvottelija kuvaili tilannetta haastavaksi sen takia, että paikalla oli paljon yleisöä ja sää oli kylmä ja tuulinen, jonka takia kuuluvuus oli huono. Neuvottelu itsessään kesti noin 15 minuuttia.

6.2.3 Neuvottelutilanteen haasteet

Kuten aikaisemmin opinnäytetyön tulkkauksen teoriaa (luku 4) käsitellessä mainittiin, tulkin tulisi toimia puolueettomasti tilanteessa kuin tilanteessa. Hän ei saa antaa omien henkilökohtaisten mielipiteidensä vaikuttaa työhön. Tutkimukseen haastateltu tulkki (H1) kertoi joidenkin hänen asiakkaidensa luulleen, että tulkin tehtävä on auttaa heitä, sillä heillä on sama kulttuuri ja kieli. Tässä voidaan viitata aikaisemmin luvussa 4 käsitellyyn tulkin ammattisäännöstöön, joka sitoo kaikkia Suomen kääntäjien ja tulkkien ammattiliittoon kuuluvia. Ammattisäännösten 6. artiklan mukaan tulkin tulee olla puolueeton eikä hän saa antaa henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.

Haastateltava (H1) painotti sitä, että tulkkien tulisi aina ennen tulkkausta tehdä asiakkailleen selväksi se, että tulkki on vain tulkkaamassa tilanteessa. Aiheeseen liittyen hän kertoi myös, että jotkut asiakkaat saattavat pyytää esim. turvapaikkahakuprosessipuhuttelua käännettäessä, että tulkin tulisi auttaa heitä virheiden välttämiseksi. Kerran hänelle oli käynyt niin, että asiakas oli kielteisen päätöksen saadessaan väittänyt, että tulkki ei ollut kääntänyt kaikkea hänen sanomaansa. Kääntämiseen liittyen haastateltu tulkki kertoi myös, että esim. arabian kielen eri murteiden kääntämiseen liittyy haasteita, sillä samalla sanalla saattaa eri murteissa olla täysin eri merkitys. Kysyttäessä kääntämisen haasteista tulkki mainitsi myös sen, että esim. arabiaa ei voi kääntää hänen näkemyksen mukaan suoraan sanasta sanaan, sillä se saattaa kadottaa silloin merkityksensä ja kuulostaa hassulta.

Kieleen ja kääntämiseen liittyen haastateltu tulkki (H1) kertoi, että häntä helpotti tässä käsittelyssä tilanteessa se, että hän tulkki omalle äidinkielelleen kääntäessään kohdehenkilölle neuvottelua. Eräs haastateltavista (H2) sanoi sen olevan yksi tärkeimmistä asioista tulkatussa neuvottelussa, että tulkki osaa hyvin suomea.

”Tulkkeja on hyviä ja huonoja. Kaikkein tärkein on se, että tulkin täytyy osata suomea ja sitä kieltä mitä se tulkkaa. Usein käy niin, että se suomi mitä se tulkkaa on niin epäselvää, ettei sitä ymmärrä ja hän ei tiedä sanoja mitä käyttäisi ja miten ne kääntää. Jos käy niin, että tulkki ja neuvottelija eivät ymmärrä toisiaan niin silloin ei voi neuvottelija ja kohde ymmärtää toisiaan ja se on silloin ihan arpapeliä.”(H2)

Jokainen haastateltu neuvottelija oli sitä mieltä, että tulkkia käytettäessä on mietittävä sitä, että voidaanko tulkkiin luottaa, jos hän ei ole entuudestaan tuttu. Haastateltu neuvottelija (H2) oli sitä mieltä, että paras tilanne olisi silloin kun neuvotteluun saataisiin paikalle tuttu tulkki. Kun neuvottelija ei ymmärrä kohdehenkilön ja tulkin välistä keskustelua välttämättä sanaakaan, niin luottamus neuvottelijan ja tulkin välillä on erittäin suuressa roolissa.

Säilyykö luottamus tulkkiin koko ajan, tämä on se kynnyskysymys. Eli kuinka hyvin tunnet sen tulkin ennalta ja kuinka hyvin hän toimii sulle kun haluat. Sun täytyy vaan sitten luottaa siinä tilanteessa siihen, että tämä tulkki on koulutuksen saanut ja on ollut ehkä poliisin tulkkina aikaisemminkin esim. kuulustelussa.” (H3)

Neuvottelutilanteen haasteeksi nousi myös neuvottelijan sijoittautumien tehtäväpaikalla suhteessa kohdehenkilöön ja tulkkiin. Tilanteessa, jossa kohdehenkilö oli ollut 23-metrisen talon katolla ja neuvottelija (H4) ja tulkki olivat viereisen matalamman rakennuksen katolla, välimatka oli ollut niin pitkä, että neuvottelu kasvatusten oli haastavaa. Tässä kuuluvuutta heikensi välimatkan lisäksi myös kova tuuli. Kun tilanteeseen yhdistetään vielä se, että viesti ei kulje suoraan vaan välikäden kautta niin varmuus viestin välittymisestä oikein heikentyy huomattavasti.

Haastateltu tulkki (H1) kertoi haastattelussaan sen, että hänelle kaikista vaikeinta ja haasteellisinta neuvottelua tulkatessa oli tulkata kohdehenkilön tunteita. Hän oli kokenut tilanteessa asian niin, että jos kohdehenkilö huutaa niin hänenkin tulisi huutaa jne.

"Something gets lost between the interpreter and the recipient. Always." (H1)

Edellisellä lauseella tulkki tarkoitti sitä, että tulkkaukseen vie lauseesta aina jotain pois, vaikka tulkki yrittäisi tulkata kuinka tarkasti tahansa. Yksi haastateltavista neuvottelijoista (H4) oli myös samaa mieltä siitä, että viestin välittäminen on heikompaa silloin, kun tulkki on keskustelun välissä, koska silloin ei voida tietää välittykö kohteelle se asia, minkä neuvottelija haluaa välittävän ja toisinpäin. Tähän liittyen toinen neuvottelija (H3) kertoi, että olisi erityisen tärkeää, että neuvottelija näkisi koko ajan sekä tulkin, että kohdehenkilön.

"Paras osa tuossa oli kokonaisuutena se, että pystyimme näkemään koko ajan molempien, sekä tulkin että kohdehenkilön eleet ja kaikki. Se kertoi meille kaikista eniten. Se kertoo tilanteesta kaiken sen miten tulkki esittää sen asian ja miten kohde reagoi siihen, vaikkamme ymmärtäneet ollenkaan että mikä viesti siinä meni sanallisesti."(H3)

Tällainen asetelma olisi optimaalinen, mutta sitä ei voida tietenkään toteuttaa aina, eikä ainakaan silloin kun neuvotellaan puhelimitse. Kielen ollessa täysin vieras neuvottelijalle ainoa asia, mitä neuvottelija voi tehdä, on tulkita sekä tulkin että kohdehenkilön eleitä ja reaktioita. Eräs haastateltava (H3) sanoi seuraavaa:

"Tulkkia luetaan koko ajan ja arvioidaan, että onko hän ymmärtänyt sen, mitä halutaan hänen viestivän kohdehenkilölle. Kun tulkki kertoo eteenpäin asiaa, katsotaan miten hän käyttäytyy ja miten kohde reagoi tulkin sanomaan. Menikö viesti perille niin kuin haluttiin? Se on vaan otaksuntaa ilmeistä ja eleistä." (H3)

Osa haastateltavista toi esille sen, että eri kulttuurista tulevan kohdehenkilön sanaton viestintä voi olla sellaista, mitä suomalaiset eivät osaa tulkita. Yksi neuvottelijoista (H2) oli sitä mieltä, että sekä sanattoman viestinnän, että äänensävyn voi tulkita todella väärin. Esim. monissa kulttuureissa sanaton viestintä saattaa olla pääsääntöisesti "aggressiivisempaa" ja kielen painotus ja sävy ovat erilaisia kuin mihin suomalaiset ovat vuorovaikutustilanteissa tottuneet. Tällöin suomalainen voi ymmärtää sen helposti niin, että henkilö on vihainen. Toisaalta tällaisia kommunikaatioon ja viestintään liittyviä epäselvyyksiä saattaa ilmetä myös neuvottelijan ja tulkin tai tulkin ja kohdehenkilön välillä.

Kulttuuri voidaan määritellä sosiaalisten taitojen, normien, uskomusten ja arvojen kokonaisuutena. Näitä eri kulttuurin osa-alueita kyseisen kulttuurin edustaja saattaa käyttää myös tulkauksessaan ja neuvottelussaan lähtökohtana.⁶⁹ Rationaalisen käyttäytymisen (*rational behaviour*) eri muodot voivat olla hyvin kulttuurisidonnaisia. Joissain kulttuureissa rationaalinen käyttäytyminen esiintyy voimakkaina tunteina ja eloisuutena. Eri kulttuurin omaavalle se saattaa vaikuttaa irrationaalisuutena, vaikka henkilö olisi tosiasiallisesti täysin rauhallinen. Toisin päin, joissain kulttuureissa tunteita ei niinkään painoteta, joka saattaa vaikuttaa järkevältä ja rationaaliselta toiminnalta, vaikka todellisuudessa henkilö olisikin kriisitilassa.⁷⁰ Eri maista tulevilla henkilöillä voi olla kulttuurin pohjalta erilaiset näkökulmat itse neuvotteluun. Neuvottelijat, jotka tulevat itämaisista kulttuureista voivat olla taipuvaisempia ajattelemaan neuvottelua ihmissuhteiden näkökulmasta kun taas länsimaista tulevat neuvottelijat ovat orientoituneet enemmänkin kilpailulliseen tavoitteeseen.⁷¹

6.2.4 Tulkin käytön edut

Eräs haastateltavista (H3) mainitsi, että tulkin käyttö tuo paljon haasteita mutta joitain seikkoja voidaan kääntää myös eduksi taktisessa neuvottelussa. Tulkkaustilanteessa viestin välittämiseen menee aina enemmän aikaa, sillä sama viesti sanotaan kahteen kertaan. Neuvottelija voi käyttää tätä hyväkseen, sillä hän voi miettiä seuraavaa lausettaan odottaessaan kohdehenkilön vastausta ja kohdehenkilö ehtii rauhoittua odotellessaan neuvottelijan vastauksen kääntämistä. Esimerkkinä tästä tuli eräässä haastattelussa (H3) ilmi se, että neuvottelija voi ennakoida tulevaa sen perusteella, miten kohdehenkilö reagoi tulkin kääntämään viestiin. Jos kohdehenkilö reagoi viestiin rauhallisesti, niin voidaan olettaa, että aihe oli hänelle positiivinen, vaikkei vielä tiedetä mitä hän vastaa. Jos taas hän reagoi täysin päinvastaisesti, hermostuu ja on vihainen, niin tiedetään aiheen olevan sellainen, mistä ei kannata jatkaa keskustelua. Tämän takia on tärkeää kuunnella kohdehenkilön äänensävyjä sekä elekieltä, vaikkei itse kieltä ymmärtäisikään. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että tulkkaus tuo lisää peliaikaa tilanteeseen ja että se on hyvä asia.

⁶⁹ Triandis 1993

⁷⁰ Ireland 2011, 12

⁷¹ Adair, Brett, Lempereur, Okumura, Shikhirev, & Tinsley 2004; Gelfand & Realo 1999

Haastatteluista saadun tiedon perusteella kävi ilmi, että tulkkia käytetään asian selvittämiseksi ja ratkaisemiseksi silloin kun on pakko, ikään kuin viimeisenä vaihtoehtona. Lähtökohtaisesti pyritään käyttämään sellaista kieltä, jota sekä neuvottelija että kohdehenkilö ymmärtävät edes jonkin verran ja jonka avulla he voisivat kommunikoida ilman tulkkausta. Yhden haastateltavan (H3) mukaan asia on niin, että jos tavoitteena on neuvotella, niin sen toteuttamiseksi on haettava oikeat välineet ja konstit. Tulkin käyttöön liittyy riskinsä, jos häntä ei tunneta etukäteen tai hän ei ole tulkannut aiemmin poliisille tai jos kieli on neuvottelijalle täysin vieras. Joskus tulkin käyttö saattaa olla kuitenkin ainoa vaihtoehto ja silloin hänestä on suuri apu asian selvittämisen suhteen.

Pohdintaa nousi myös siitä, että tulkkia käytettäessä tilanne saattaa helpottua ja aueta paremmin neuvottelijalle, jos tulkki itse edustaa samaa tai lähes samaa kulttuuria kuin kohdehenkilökin. Neuvottelija voi ymmärtää kohdehenkilön käyttäytymisen helposti väärin, jos se on jollain tapaa sidonnaista kulttuuriin, kun taas tulkille kohdehenkilön tietynlainen käyttäytyminen, puhe ja tavat voivat olla tuttuja ja hän ymmärtää niiden tarkoituksen.

Se pystyy tuomaan niitä kulttuuriin kuuluvia asioita se tulkki. Mitä se tarkoittaa, jotkut sanat, asiat, teot ei välttämättä kerro muuten mitään mutta kun tulkki auki kirjoittaa sen mitä sillä tarkoittaa ja auttaa ymmärtämään sitä kohdehenkilöä. (H2)

6.2.5 Neuvottelun aikana ilmenneet ongelmat

Haastateltu tulkki (H1) kertoi tilanteen olleen tulkin kannalta vaikea. Hän oli ymmärtänyt tilanteessa hyvin sen, että hän vain tulkkaa ja poliisi päättää miten toimitaan. Hän oli kuitenkin huomannut sen, mitä kohdehenkilö oli käynyt läpi katolla, sen että hän halusi puhua ja tulla kuulluksi.

"It would have been difficult for him to come down if he hadn't got the achievement that he was looking for. Without that negotiator there wouldn't have been the achievement. So he would have come down from the top of the roof but come down with the failure. That wasn't allowed. That could have driven him into the suicide. He made an achievement, he talked to the negotiator." (H1)

Tulkki oli sitä mieltä, että kohdehenkilöllä oli tavoite sekä kova tarve puhua viranomaiselle, nimenomaan poliisille. Hän ymmärsi roolinsa tulkkina mutta oli ollut myös aikaisemmin tekemisissä kyseisen kohdehenkilön kanssa ja sen takia hän osasi avata neuvottelijalle tämän tarkoituksia. Tulkki pohti sitä, oliko hänen tehtävänsä loppupelissä avata näitä asioita mutta koki sen parhaaksi tilanteen ratkaisemisen kannalta.

"...musta tuntui et se tulee saman tien katolta alas mutta kun tulkki käänsi sen mitä tämä kohde puhui ja sitten vielä auki kirjoitti mitä se tarkoittaa sillä melskaamisellaan. Se mitä tulkki puhui mulle, puhui rauhallisella äänensävyllä ja mulle tuli mielikuva siitä että silloin tää kohdekaan ei ole mitenkään semmoista isoa asiaa ilmoittanut siinä vaan että se kuuluu hänen tapaansa puhua ja keskustella." (H2)

Kuten yllä olevasta lainauksesta voidaan tulkita, myös poliisin neuvottelija (H2) oli kokenut tilanteen niin, että tulkin kääntäminen sekä tilanteen selittäminen auttoivat sen purkamisessa ja rauhoittamisessa.

Yhtenä ongelma nousi esille se, että eräässä neuvottelussa tulkki oli luvannut omin päin kohdehenkilölle jotain asioita, joista neuvottelija ja tulkki eivät olleet sopineet tai edes puhuneet keskenään. Kokemuksesta kertonut haastateltava (H3) oli sitä mieltä, että olisi ehdottoman tärkeää tehdä tulkille jo heti alussa selväksi, että hän ei voi luvata kohdehenkilölle mitään, vaan kaikki päätökset tulevat johdetulta linjalta. Sama haastateltava pohti, että syynä tässä oli ehkä se, että tilanne on ollut tulkille varmasti stressaava ja hän on yrittänyt kaikkensa, jotta se saataisiin ratkaistua. Toinen haastateltava (H4) toi esille sen, että tulkin tulisi olla tilanteessa rauhallinen eikä ottaa ohjia käsiinsä vaan poliisi on se, joka johtaa tilannetta. Tästä voitaisiin päätellä, että taktisen neuvottelun kaltaiset stressaavat tilanteet saattavat olla paikalla olevalle tulkille täysin uusia ja vieraita tilanteita. Tulisiko tulkkien tietää jotain peruseriaatteita taktisesta neuvottelusta ja sen käytännöistä? Tätä kysymystä pohditaan lisää luvussa 6.2.8.

6.2.6 Ratkaisut ja lopputulos

Kolmesta tarkastellusta tilanteesta jokaisessa päästiin haluttuun lopputulokseen neuvottelua hyväksi käyttäen. Kahdessa tapauksessa kolmesta kohdehenkilö oli ollut katolla ja uhannut hyppäävänsä sieltä alas. Molemmissa tilanteissa kohdehenkilö oli tullut lopulta itse alas

katolta ja hänet oli ohjattu sen jälkeen ammattiavun piiriin terveydenhoitoviranomaisten luokse. Toisessa tapauksessa kohdehenkilö oli ollut ikään kuin "vihainen" taktista neuvottelijaa kohtaan tultuaan alas katolta. Kyseisessä neuvottelussa ollut neuvottelija (H4) pohti, että olisiko tämä ollut sen takia, että poliisi ei suostunut kohdehenkilön vaatimuksiin. Toisessa tilanteessa kohdehenkilön kanssa oli käyty juttelemassa tilanteen jälkeen, jotta tälle jäisi hyvä kuva poliisista ja koko neuvottelusta. Kolmannessa tapauksessa kohdehenkilö oli valellut itsensä bensiinillä ja uhannut sytyttää itsensä tuleen. Tämä tapaus päättyi myös halutulla tavalla, eli kohdehenkilö luopui bensakanisterista ja sytyttimestä, jonka jälkeen hänet on saatettu terveydenhoitoviranomaisten tarkastettavaksi.

Kaikissa tilanteissa kohdehenkilöt olivat itsetuhoisia ja heidän käyttäytymisensä oli joko pelokasta, vihaista tai epätoivoista. Vaatimukset, joita kohdehenkilöt esittivät neuvottelijoille, olivat epärealistisia eikä niihin voitu suostua. Kaikissa kolmessa tapauksessa kohdehenkilöt olivat kuitenkin rauhoittuneet neuvottelun edetessä ja neuvottelijat olivat saaneet lopulta suostuteltua heidät luopumaan itsetuhoisista aikeistaan.

Jokaisessa kolmessa tilanteessa neuvottelijat kertoivat huomanneensa neuvottelun edetessä sen, että kohdehenkilö ei tule tekemään uhkaamaansa itsemurhaa. Neuvottelijat arvioivat kohdehenkilöt käyttäytymistä neuvottelun loppua kohden enemmänkin huomionhakuksena. Yksi haastatelluista (H4) pohti myös sitä, että kohdehenkilöllä oli varmaankin tilanteen alussa ollut itsetuhoisia ajatuksia mutta hänen rauhoittuttuaan ne ovat lieventyneen tai poistuneen ja tilalle oli tullut se, että kohdehenkilö esitti poliisille epärealistisia vaatimuksia. Kohdehenkilöiden esittämät vaatimukset, kuten tv-kameroiden ja lehdistön saaminen paikalle, tukivat toisaalta sitä, että tilanteissa oli mukana myös huomionhakuisuutta. Kuten aikaisemmin teoriaosuudessa mainittiin, huomionhakuisuus on yksi ominainen piirre itsetuhoisien henkilöiden kanssa neuvotellessa.

Yksi haastateltu neuvottelija (H3) pohti, että tulkin rauhalliset eleet ja äänenpaino vaikuttivat varmasti osaltaan tilanteen ratkeamiseen. Tämän perusteella tärkeää olisi painottaa tulkille neuvotteluun lähdetessä sitä, että hänen tulee toimia rauhallisesti ja välttää itse hermostumista ja paniikkia.

6.2.7 Omat reaktiot ja tuntemukset tilanteessa

Suurin osa haastateltavista oli sitä mieltä, että väsyminen neuvottelussa on asia, jonka huomaa vasta neuvottelun jälkeen. Yksi haastateltavista (H1) kertoi, että hän oli ollut tilanteessa alusta asti mukana ja oli väsynyt jo ennen kuin neuvottelu oli edes alkanut. Haastatellut neuvottelijat kertoivat, että väsymistä ei huomaa itse neuvottelun aikana mutta varsinkin pitkäkestoiset neuvottelut ovat todella uuvuttavia ja väsymys iskee vasta neuvottelu jälkeen. Sen sijaan tilanne saattaa olla stressaava mutta erilaisia näkökulmia asiaan toi se, että ovatko stressireaktiot tai stressaava tilanne ja ympäristö hyvä vai huono asia. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että pieni stressi auttaa keskittymään paremmin tilanteeseen. Eräs haastateltava (H4) koki pientä stressiä siitä, kun paikalla oli niin paljon sivullisia seuraamassa tilannetta, kun taas toinen (H3) ei kokenut stressireaktioita ollenkaan neuvottelun missään vaiheessa. Yksi neuvottelijoista (H2) sanoi seuraavaa:

“Kun poliisilla on tehtävä, niin poliisilla on rooli ja sen roolin on pysyttävä. Silloin sisällä ei tunne tunnemyrskyjä vaan ne käydään läpi vasta jälkeenpäin tehtävän jälkeen. Se on tehtävä, jolloin hyvästä tai huonosta suorituksesta otetaan oppia ja kehitytään.” (H2)

Poliisin työ voidaan lukea *interpersonaaliksi ammatiksi*, jolla tarkoitetaan ammattia, jossa vuorovaikutus ja sen toimivuus ovat merkityksellisiä työn onnistumisen ja tavoitteiden saavuttamisen kannalta⁷². Kommunikointi ja vuorovaikutustilanteet ovat siis suuri osa poliisin työtä ja jokaisella poliisimiehellä on niistä enemmän tai vähemmän kokemusta. Stressaavia vuorovaikutustilanteita saattaa tulla kenen tahansa poliisimiehen kohdalle, eikä stressaavassa tilanteessa puhuttaminen kuulu pelkästään taktisille neuvottelijoille. Puhuttaminen stressaavassa tilanteessa helpottuu varmasti kokemuksen ja omien stressireaktioiden tunnistamisen jälkeen. Jokainen yksilö kuten myös jokainen poliisimies reagoivat stressiin eri tavoilla ja kaikilla on erilainen kyky selviytyä stressaavista tilanteista. Joku saattaa kokea stressaavan tilanteen niin, että se parantaa keskittymistä ja suorituskykyä kun taas joku toinen saattaa kokea sen lamaannuttavan toimintaansa.⁷³

”Minulla oli pelko siitä mitä voin oikeasti sanoa hänelle, etten vaan provosoi häntä. Miten olisin voinut elää, jos tämä poika olisi hypännyt?”(H1)

⁷² Jalosalmi 2016, 4

⁷³ Ainsworth 2002, 123

Toisaalta taas haastateltu tulkki koki neuvottelutilanteen stressaavaksi ja kuten yllä olevasta lainauksesta voidaan tulkita, hän oli miettinyt mitä tapahtuisi, jos neuvottelu ei onnistuisikaan.

Edellä mainittujen seikkojen perusteella voidaan päätellä, että tulkin käyttö itsessään ei tuo taktiseen neuvotteluun lisää stressiä tai ainakaan semmoista ei ole tullut tämän opinnäytetyön haastatteluissa ilmi. Tulkin käyttö ei ole siis haaste, joka vaikuttaa neuvottelijan stressitasoon. Toisaalta tulkeille tilanne voi olla hyvinkin stressaava ja erilainen kun mihin he ovat tottuneet työssään. Taktiset neuvottelijat, jotka ovat neuvottelutilanteessa asiantuntijaroolissa, kokevat tilanteen varmasti eri tavalla kuin tulkit, joiden työnkuvaan tämän kaltaiset stressaavat puhuttamistilanteet eivät kuulu.

6.2.8 Parannus- ja kehitysehdotukset

Kysyttäessä haastateltavilta parannus- ja kehitysehdotuksista tulkin käytön ja neuvottelun suhteen kaikki haastateltavista olivat sitä mieltä, että tulkin käyttöä neuvottelussa tulisi harjoitella. Viitaten aikaisemmin opinnäytetyössä mainittuun Poliisihallituksen määräykseen, jonka mukaan neuvottelijoiden koulutuksessa tulee huomioida kansainvälistymisen haasteet, tässä kohtaa voitaisiin mainita, että edellä mainittu kehitysehdotus vastaisi juuri tähän. Yksi haastateltavista (H3) ehdotti, että tällainen tulkin käytön harjoitus olisi hyvä olla jo poliisien taktisen neuvottelun peruskurssilla. Harjoituksessa voitaisiin käyttää oikeita tulkkeja tai tulkeiksi opiskelevia, jolloin myös he saisivat koulutuksen tilanteeseen.

Yksi neuvottelijoista (H2) oli sitä mieltä, että erilaisia kieliharjoitteita neuvottelijoiden kesken olisi hyvä tehdä. Tämä perustuu siihen, että haastateltavan mielestä paras lähtökohta olisi se, ettei tulkkia tarvittaisi, vaan neuvottelijalle ja kohdehenkilöllä löytyisi yhteinen kieli. Se olisi kaikista optimaalisin tilanne mutta sitä ei tietenkään voida aina kaikissa tilanteissa toteuttaa, sillä tilanteet ovat useimmiten ennalta arvaamattomia. Pohdintaa tuli myös siitä, että sellaiset henkilöt poliisissa, jotka puhuvat vieraita kieliä hyvin, voitaisiin kouluttaa neuvottelijoiksi, jos vaan mahdollista. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että tulkkauksessa lauseesta jää aina jotain pois ja tämän takia optimaalisin tilanne olisi se, ettei tulkkia tarvittaisi. Jos poliisilaitokselta löytyisi sellaisia taktisia neuvottelijoita, joilla on

hyvä kielitaito esim. niissä kielissä, jotka toistuvat tehtävillä, niin tähän optimaaliseen tilanteeseen päästäisiin ehkä hieman useammin.

”On hölmöä olla varautumatta ennakolta. Selvitettäisiin vähintään ne tulkit, keitä pyydetään tilanteeseen... tiedettäisiin jo tulkkien taustat ja se, ovatko he hyviä ja luotettavia ja voidaanko heitä käyttää.”(H3)

Yhtenä kehittämissuositukseksi pidettiin sitä, että neuvottelijat harjoittelisivat neuvottelutilanteita tulkkien kanssa, joiden kanssa toimitaan oikeissakin tilanteissa. Tämän myötä tulkit ja neuvottelijat tulisivat tutuiksi keskenään ja luottamus heidän välilleen olisi jo rakennettu. Tämä helpottaisi neuvottelun ja tulkkauksen sujuvuutta oikeassa tilanteessa.

Jokaiselta haastateltavalta kysyttiin, että mitä ehdotuksia heillä olisi sen suhteen, jos asioimis- ja oikeustulkeiksi opiskeleville järjestettäisiin jonkinlaista koulutusta liittyen taktisessa neuvottelussa tulkkaukseen. Ehdotuksena tuli esim. se, että tulkkien tulisi harjoitella tulkkaukseen suojaliivit ja kypärät päällä, jos he joutuvat sellaiseen tilanteeseen, jossa he niitä tarvitsisivat. Varusteisiin tutustumisen myötä ne olisi tutummat, jos niitä jouduttaisiin käyttämään oikeassa tilanteessa ja niihin ei tarvitsisi keskittää niin paljon huomiota. Tämän lisäksi heidän tulisi opetella poliisin käyttämä kieli tällaisilla tehtävillä ja ymmärtää sen merkitys ja vakavuus. Myös esittely yleisimmistä taktisen neuvottelun tilanteista ja poliisin toiminnasta niissä, voisi lisätä tulkin ymmärrystä tilanteen suhteen.

6.3 Poliisitaktisten asioiden huomioiminen käytettäessä tulkkia.

Opinnäytetyöstä on poistettu salassa pidettävä osio. (Suojaustaso III)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (21.5.1999/621) 24.1§ :n 5 k perusteella.

7 POHDINTA

Kaikki tässä opinnäytetyössä tarkastelluista tilanteista ovat olleet sellaisia, joissa kohdehenkilö on ollut miespuolinen itsetuhoisen turvapaikanhakija. Yhdistäviä piirteitä tapauksissa ovat olleet myös pettyminen viranomaisiin ja motiivina halu jäädä Suomeen. Vaikka tutkimuksessa esiteltyjen tapausten tilastollinen edustettavuus on vähäinen, voitaisiin tämän kaltaiset tapaukset tässä opinnäytetyössä kerätyn materiaalin perusteella luokitella tavanomaisimmiksi kategoriassa neuvottelu, jossa on käytetty tulkkia. Jokaisessa neuvottelussa on myös saavutettu haluttu lopputulos. Kultakin neuvottelijahaastateltavalta kysyttiin tulkin toiminnasta ja näissä tapauksissa heistä jokainen mielsi sen hyväksi juuri sen takia, että haluttu lopputulos on saavutettu. Tulkin toiminnasta tuli kuitenkin palautetta ja kehitysehdotuksia sen suhteen, mitä voitaisiin kehittää ja tehdä paremmin.

Ongelmakohta, mikä tuli jokaisessa haastattelussa ilmi, oli se, että kun neuvottelija ei ymmärrä tulkattavaa kieltä, niin silloin ei voida olla varmoja siitä, mitä tulkki ja kohdehenkilö puhuvat keskenään. Tässä yhteydessä korostettiin sitä, että luottamus tulkin ja neuvottelijan välillä tulisi olla oikeasti hyvä ja tulkin tulisi olla tuttu tulkki. Eräs haastateltavista (H3) mainitsi sen, että tulkkia käytettäessä neuvottelija voi itse havaita tilanteesta sen, jos jonkun asian tai lauseen sanominen vaatii suhteessa liian monta lausetta tai kestää niin kauan, että siinä on täytynyt sanoa jotain muutakin. Kynnyskysymys on se, että säilyykö neuvottelijan luottamus tulkkiin. Neuvottelijan tulisi siis olla hereillä sen suhteen ja kuunnella oikeasti tulkin ja kohdehenkilön välistä keskustelua. Ei niinkään kieltä, jos sitä ei ymmärretä, vaan enemmänkin lauseen pituutta ja puheen määrää. Luottamus tulkkiin nousi ehkä merkittävämmäksi kynnyskysymykseksi tässä tutkimuksessa.

Jokaisessa haastattelussa pohdittiin sekä hyviä, että ongelmallisia seikkoja tulkin käytön suhteen. Kuten tutkimustulososiossa jo avattiinkin, ilmi tulleita hyviä seikkoja ovat mm. se, että saadaan yhteinen kieli ja tulkkia käytettäessä pelataan itselle enemmän aikaa. Haasteita ja ongelmia taas ovat se, voiko tulkkiin ja hänen eettisyyteensä luottaa, miten tulkki käyttäytyy ja mikä hänen vaikutuksensa on kohdehenkilöön, pystyykö tulkki tulkkamaan tarpeeksi tarkasti ja hyvin ja vaikuttaako hänen kulttuurinsa tai kielitaitonsa tilanteeseen ja hankaloittavatko ne asian käsittelyä.

Näitä positiivisia ja negatiivisia seikkoja vertaillen toisiinsa voitaisiin todeta, että negatiivisia löytyy huomattavasti enemmän kuin positiivisia puolia. Tämä tukee osaltaan

myös sitä, mitä moni jokainen haastateltava sanoi haastattelussa; hyvä tilanne on silloin kun tulkkia ei tarvita vaan pystytään neuvottelemaan ilman "välittäjä". Tämä on opinnäytetyön tekijän omasta mielestä työn merkittävin asia, joka on saatu selvitettyä. Mietittäessä tutkimuskysymyksiä tämä seikka vastaa jokaiseen niistä. Tulkin käyttö on haaste tai jopa ongelma neuvottelussa, johon poliisit voisivat varautua niin, että koulutettaisiin kieliä osaavista henkilöistä neuvottelijoita, jolloin tulkkia ei tarvittaisi ja näin minimoitaisiin se haaste. Edellinen lause vastasikin jo siihen, mitä voitaisiin kehittää poliisin koulutuksessa, eli siis valittaisiin taktisen neuvottelun kursseille eri kieliä osaavia henkilöitä tai vaihtoehtoisesti tarjottaisiin jo valmiille neuvottelijoille mahdollisuus opiskella jotain kieltä, joka toistuu neuvottelutehtävillä. Kuten aiemmin jo mainittiin, tätä ehdottivat lähes kaikki haastatellut keskustellessa kehitysehdotuksista.

Mielenkiintoinen havainto tämän tutkimuksen materiaalia analysoidessa oli se, että vaikka jokainen käsitellyistä tapahtumista oli päättynyt haluttuun ratkaisuun, niin silti jokainen haastateltavista oli sitä mieltä, että lähtökohtaisesti varmempaa olisi neuvotella ilman tulkkia. Tarkastelluilla tehtävillä oli ollut paikalla tulkit, jotka olivat hoitaneet osuutensa hyvin mutta silti useampi haastateltava ilmaisi, että tilanne oli tavalliseen neuvotteluun verrattuna haasteellisempi tulkin käytöstä johtuen.

7.1 Reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen luotettavuuteen eli reliabiliteettiin voidaan vaikuttaa huolellisella työllä jokaisessa tutkimuksen eri vaiheessa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa huolellinen tutustuminen tutkittavaa aiheeseen ja sen teoreettiseen viitekehykseen auttaa asian ymmärtämistä ja sitä kautta tulosten luotettavuutta kokonaisarvioinnissa. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuusarviointi perustuu pitkälti myös analyysin systemaattisuuteen sekä tulkintaan.⁷⁴

Teemahaastattelua hyödyntämällä aineiston keruuvaiheessa laatuun voidaan panostaa suunnittelemalla hyvä ja kattava haastattelurunko. Myös perusasiat, kuten äänityslaitteisto ja niiden toimivuus, tulee tarkastaa ja huoltaa haastattelun sujuvuuden takaamiseksi. Haastatteluaineiston reliabiliteettia voidaan tarkastella eri tavoilla. Erään mallin mukaan, jos tutkitaan yhtä henkilöä kahteen kertaan, niiden reliabiliteetin määrittää se, saadaanko

⁷⁴ Ruusuvoori 2010, 26–27

molemmilla kerroilla sama tulos. Toinen tapa on se, että jos kaksi tarkastajaa päätyy arvioinnista samaan tulokseen, niin tulosta voitaisiin pitää reliabelina. Kolmannen mallin mukaan sama tutkimus suoritettaisiin kahdella eri menetelmällä.⁷⁵

Sovellettaessa paria edellä mainituista malleista voitaisiin tarkastella tämän tutkimuksen reliabiliteettia. Jos ensimmäisen mallin mukaan sama tutkimukseen osallistunut haastateltava haastateltaisiin uudestaan, niin uskoisin, että heidän kokemuksensa ja kertomuksensa olisivat melko samanlaiset kuin tätäkin tutkimusta tehdessä. Jos kuitenkin kyseinen haastateltava kokisi uudestaan neuvottelun, jossa turvaudutaan tulkkaukseen ja se olisi täysin erilainen kuin aikaisempi, niin tulos voisi olla tällöin hyvinkin erilainen. Kaikilla neuvottelijoilla ja tulkilla oli onnistunut neuvottelu mutta esimerkiksi sellainen neuvottelu, jossa ei päästä toivottuun lopputulokseen, saattaisi tuoda neuvottelijalle uutta kerrottavaa aiheesta, mitä tässä tutkimuksessa ei ole tullut ilmi. Kolmannen mallin mukaan toisen tutkimusmenetelmän käyttäminen tässä tutkimuksessa saattaisi tuoda hyvinkin erilaisen lopputuloksen riippuen tietysti siitä, mitä menetelmää käytettäisiin. Tutkittu tilanne tarkastelee pitkälti haastateltavien kokemuksia eikä etsi niinkään tilastollisia faktoja. Strukturoitu lomakehaastattelu voisi antaa tästä aiheesta hyvin pintapuolisen raapaisun, kun taas avoin haastattelu ei välttämättä muuttaisi tutkimustulosta niin paljoa.

Luotettavuutta arvioidessa yksi arvioitava kohde on myös aineiston riittävyys. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kerätyn aineiston määrän ei tarvitse olla niin suuri kuin vaikka kvantitatiivisessa tutkimuksessa, jossa haetaan tilastollista yleistettävyyttä.⁷⁶ Riittävyyttä arvioidessa ei voida asettaa mitään tarkkoja raameja, sillä tämä riippuu paljon mm. koko tutkimuksen laajuudesta. Tässä tutkimuksessa aineisto on kerätty haastattelemalla neljää eri henkilöä teemahaastattelua hyödyntäen. Opinnäytetyöhön arvioisin tämän määrän olevan sopiva, sillä tutkimus on kuitenkin suhteellisen pienimuotoinen. Laajamuotoisempaan kvalitatiiviseen tutkimukseen tuo määrä olisi varmasti liian pieni. Kuten jo aiemmin on mainittu, tässä tutkimuksessa haastateltavat on valittu harkinnanvaraisella otannalla, joka perustuu siihen, että henkilö on kokenut tietyn tilanteen, jota tutkitaan. Tämä rajoitti myös haastateltavien määrää, sillä heitä ei ollut paljoa enempää.

⁷⁵ Hirsjärvi 2008, 184

⁷⁶ Saaranen-Kauppinen 2009, 47

Validiteetti mittaa sitä, onko tutkimus pätevä ja ovatko tutkimustulokset oikeita. Jos tutkimuksella ei pyritä esittämään suoria faktoja vaan pätevyysarviointi on enemmänkin pohdiskelevaa, voidaan arvioida oikeuden lisäksi tai sen sijaan myös uskottavuutta sekä vakuuttavuutta. Erään mallin mukaan tutkimuksen validiutta arvioidessa voidaan tarkastella joko tutkimusasetelma- tai mittausvalidiutta. Nämä ovat kaksi eri päätyyppiä, jotka ovat peräisin kvantitatiivisesta tutkimustraditiosta.⁷⁷ Toisen esimerkin mukaan laadullisessa tutkimuksessa validiteettia arvioidaan sen pohjalta, onko kerätty aineisto ja siitä tehdyt päätelmät päteviä⁷⁸. Validiteettia arvioidessa tulisi kuitenkin muistaa, että yksi tutkimus ei voi koskaan tuottaa täydellistä ymmärrystä mistään ilmiöstä tai tutkittavasta asiasta, vaan se on ikään kuin pintaraapaisu⁷⁹.

Seikka, jota tulisi tämän tutkimuksen pätevyyttä tarkastellessa pohtia, on se, että kolme haastatteluista on tehty kasvotusten ja yksi puhelimen välityksellä. Alun perin kaikki haastattelut oli tarkoitus suorittaa kasvotusten mutta välimatkojen ja aikataulun kiireellisyyden takia yksi haastattelu jouduttiin suorittamaan toisella tavalla kuin muut kolme. Mielestäni puhelinhaastattelun välityksellä oli luontevaa kommunikoida ja haastateltava oli puhelias ja hän kertoi kokemuksistaan suhteellisen laajasti. Olisiko haastattelusta saatu enemmän irti, jos se olisi käyty puhelimen sijaan kasvotusten, jää tässä tapauksessa kysymykseksi.

7.2 Tutkimuksen eettisyys

Kvalitatiiviseen tutkimukseen kuuluu olennaisena osana tutkimuksen eettisyyden pohtiminen ja arvioiminen. Mitä lähemmäksi tutkimusta kohdistetaan ihmisiin, sitä tarkempi eettisten kysymysten kanssa tulee olla. Pohdintaa sen suhteen tulee tehdä koko tutkimusprosessin ajan päätettäessä tutkimuksen suuntaviivoista. Tutkimuksen tekeminen testaakin tutkijan etiikkaa ja laittaa sen koetukselle. Esimerkkejä eettisyyttä punnitsevista tekijöistä ovat mm. tutkimuslupa-asiat, aineiston keruu, analyysi, tutkimuksesta raportointi sekä tutkijan rooli.⁸⁰ Tässä luvussa tarkastellaan hieman tämän opinnäytetyön eettisyyteen liittyviä kysymyksiä.

⁷⁷ Hirsjärvi 2008, 186

⁷⁸ Ruusuvoori 2010, 27

⁷⁹ Saaranen-Kauppinen 2009, 25

⁸⁰ Hirsjärvi 2008, 19–20, Eskola 1998, 52–53

Opinnäytetyön tekoa varten on haettu tutkimuslupaa salaisten asiakirjojen käyttöä varten sekä Poliisihallitukselta että Poliisiammattikorkeakoululta. Koska haastateltavia oli vain neljä, niin tutkimuksen toteuttaminen ei tarvinnut lupaa haastatteluja varten. Tutkimuksessa aineistoa ei kerätä rekistereistä, eikä niitä muutenkaan hyödynnetä työssä, joten tutkimusluvan hankkimista niiden osalta ei tarvinnut miettiä. Salattua materiaalia on käytetty lähteenä vaan opinnäytetyön salatuissa luvuissa.

Aineistonkeruuvaiheessa on oltava tarkkana silloin, kun haastatellaan henkilöitä. Haastateltavalle tulisi tehdä selväksi se, mitä tutkimuksessa tutkitaan, miksi sitä tehdään, miten hänen lausumansa tulee ilmi tutkimuksesta ja mitä nauhoitetuille haastatteluille tapahtuu purkuvaiheen jälkeen. Pyydettyä haastateltavia opinnäytetyöhöni selitin jokaiselle tutkimuksen tarkoituksen ja perusteen, miksi heidät on valittu haastateltaviksi. Haastattelutilanteessa kaikilta haastateltavilta kysyttiin lupaa nauhoittaa haastattelut ja tämän lisäksi kerrottiin, että he pysyvät tutkimuksessa anonyymeina ja nauhat hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Jos haastatteluista kerätty aineisto litteroidaan, litterointi täytyy suorittaa samalla periaatteella jokaiselle haastattelulle. Tällä tarkoitetaan sitä, että litteroinnin tarkkuus on oltava jokaisessa haastattelussa samanlainen. Tässä työssä kerätyn aineiston purkaminen tapahtui jokaisen neljän haastattelun kohdalla niin, että nauhat litteroitiin heti haastattelun jälkeen. Tämä toimintamalli auttaa tutkijaa tutkimuksen analyysia ajatellen, sillä materiaalia analysoidaan jo sitä purettaessa. Kun materiaali puretaan heti, niin se on vielä tuoreena tutkijan mielessä ja motivoi häntä.⁸¹

”Tieteellinen tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa ja sen tulokset uskottavia vain, jos tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla.”⁸² Jo ennen tutkimuksen aloittamista tutkijan tulisi olla tietoinen vaatimuksista, jotka koskevat tutkimukset eettisyyttä sekä luotettavuutta, jottei ongelmia tulisi vastaan enää työn loppuvaiheessa tai sen valmistuttua. Näitä ongelmia voidaan välttää jo hyvällä suunnittelutyöllä. Epärehellisyys ja epäeettinen toiminta ovat asioita, jotka saattavat johtaa jopa siihen, että tutkimustulokset mitätöidään. Tutkimuseettinen neuvottelukunta jakaa ohjeessaan *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa* (2012)

⁸¹ Hirsjärvi 2008, 135

⁸² Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6

tutkimusvilpin neljään osaan, jotka ovat sepittäminen, havaintojen vääristeleminen, plagiointi ja anastaminen⁸³.

7.3 Lisätutkintamahdollisuudet

Viitaten aikaisempaan pohdintaan reliabiliteetista kappaleessa 6.2. yhtenä lisätutkintamahdollisuutena pidän sitä, että sama tutkimus toistettaisiin sitten kun Suomessa on käyty enemmän neuvotteluja, joissa on käytetty tulkkia. Tutkimuksen tekohetkellä nämä tilanteet ovat olleet melko samanlaisia ja niissä on tullut ilmi samankaltaisia seikkoja. Tässä tutkimuksessa ei ole tarkasteltu yhtään sellaista kokemusta, jossa tulkattu neuvottelu olisi epäonnistunut. Uskoisin, että tutkimuksen uusiminen pidemmän ajan kuluttua toisi lisää tietoa tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksiin.

Jokaisessa haastattelussa tuli esille poliisin ja tulkin väliseen luottamukseen liittyvää pohdintaa. Kun toimitaan tilanteissa, jotka ovat perusluonteeltaan stressaavia ja joiden luonne voi muuttua suuntaan tai toiseen hetkellä millä hyvänsä, on tärkeää, että tilanteessa toimivat luottavat toisiinsa. Toisena lisätutkintamahdollisuutena pitäisinkin sitä, että tutkittaisiin tulkin ja poliisin välistä vuorovaikutusta ja luottamusta. Tämä tutkimus voitaisiin toteuttaa laadullisena tutkimuksena, esimerkiksi haastatteleamalla ja selvittää sen avulla, mitkä tekijät vaikuttavat poliisin ja tulkin väliseen luottamukseen ja miten he ovat kokeneet asian.

Opinnäytetyön tekohetkellä Suomessa on ollut vain muutamia taktisia neuvottelutehtäviä, joissa on käytetty tulkkia. Kolmantena lisätutkintamahdollisuutena mieleeni tulee se, että pidemmän ajan kuluttua voitaisiin tutkia sitä, ovatko tällaiset tulkatut neuvottelut lisääntyneet. Tämän kaltainen tutkimus voitaisiin tehdä kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen, jolloin tutkimustuloksiin saataisiin tilastoja konkretisoimaan mahdollista muutosta. Tutkimuksessa voitaisiin selvittää syitä muutoksiin ja yksilöidä millaisia neuvottelut ovat olleet. Esimerkiksi kohdehenkilöä, neuvottelun kestoa, tuloksellisuutta ja neuvottelumuotoa voitaisiin tarkastella tämän kaltaisessa tutkimuksessa.

⁸³ Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 8-9

7.4 Pohdintaa tutkimuksen onnistumisesta ja opinnäytetyöprosessista

Tutkimuksen tekemistä ja haastattelemisesta minulle ei ole aiempaa kokemusta ja osaltaan varmasti tutkijan kokemattomuus vaikuttaa tutkimuksen lopputulokseen ja asetelmaan. Aloittelevan haastattelijan virheitä on koottu teoksessa *Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*⁸⁴. Lista kyseisistä virheistä pohjautuu Edmund Dahlströmin tutkimukseen vuodelta 1957. Näitä aloittelijan virheitä ovat mm. joustamattomuus, jännittäminen, huono valmistautuminen ja sen johdosta kysymysten lukeminen suoraan papereista, ammattimaisen käyttäytymisen puute ja se, että haastattelija ei keskity kuuntelemaan haastateltavaa. Virheet ovat sellaisia, jotka kitkeytyvät kokemuksen myötä vaikka myös kokeneet haastattelijat saattavat joskus epäonnistua haastattelussa.⁸⁵

Koen itse, että haastattelut sujuivat melko neutraalisti ja hyvässä hengessä ja keskustelu haastateltavien kanssa oli luontevaa. Pyrin selittämään haastateltaville tutkimuksen tarkoituksen ennen itse haastattelua mahdollisimman tarkasti mutta kuitenkin niin, ettei siitä syntyisi mitään ennakkokäsityksiä, mitä heidän odotetaan kertovan haastattelussa. Siihen liittyen yritin esittää kysymykset mahdollisimman neutraalisti ottamatta itse juurikaan kantaa ensin asioihin. Haastatteluja jälkeempään kuunnellessa nauhalta huomasin, että annoin haastateltaville hyvin tilaa puhua ja haastattelujen aikana haastateltavat puhuivatkin reilusti suurimman osan ajasta. Pyrin kuuntelemaan haastateltavia koko ajan ajatuksella ja mielestäni esitin lisäkysymyksiä myös valmiin haastattelurungon ulkopuolelta. Toisaalta nauhoja jälkeempään kuunnellessa minulla tuli mieleen asioita, joita olisin voinut siinä tilanteessa kysyä tai pyytää tarkennusta jostain haastattelevan sanomasta. Tästä huomaa sen, että haastattelun aikana olen ehkä kiirehtinyt eteenpäin seuraaviin kysymyksiin. Yksi laatua heikentävä tekijä oli myös se, että osa haastatteluista oli olosuhteiden pakosta sovittu hieman kiireiselle ajankohdalle, jonka takia osa asioista on saatettu käydä läpi jonkun verran pintapuolisemmin kuin taas ajan kanssa siihen olisi voitu paneutua paremmin.

Kokonaisuutena tutkimus onnistui mielestäni hyvin ja suhteellisen sujuvasti. Aikaa vievin osuus työssä oli aiheen teoriaan tutustuminen, kerätyn aineiston litterointi ja analysointi sekä lähes valmiin työn viimeistely. Alussa hankalinta oli haastateltavien kartoittaminen sekä salassa pidettävien asiakirjojen hahmottaminen. Koen, että tutkijan asemassa onnistuin

⁸⁴ Hirsjärvi 2008, 124-127

⁸⁵ Hirsjärvi 2008, 124

hyvin siinä, että pidin kiinni hypoteesittomuudesta tutkimuksen aikana ja yritin olla viemättä tutkimusta mihinkään oletettuun tai haluttuun suuntaan. Tutkimuskysymyksiä ja tutkimuksen tavoitteita tarkastellessa voisi todeta, että kysymyksiin on saatu vastauksia ja tutkimus on täyttänyt paikkansa tuoden tietoa aiheesta, josta sitä juurikaan ei ole vielä ollut.

LÄHTEET

- Aaltola, J, Valli, R et al. (2010) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I – Metodien valinta ja aineistonkeruu*. Jyväskylä. PS-Kustannus.
- Adair, W. L., Brett, J. M., Lempereur, A., Okumura, T., Shikhirev, P., & Tinsley, C., et al. (2004). *Culture and negotiation strategy*. *Negotiation Journal*, 20, 87-111. Teoksessa Liu, Meina & Wilson, Steven R, 2011: *The Effects of Interaction: Goals on Negotiation Tactics and Outcomes: A Dyad-Level Analysis Across Two Cultures*. Sage -artikkelit.
- Ainsworth, Peter. 2002. *Psychology and policing*. Devon. Willan Publishing.
- Dahlström, Edmund. 1957. *Intervju- och enkättekniik*. Stockholm
- Ellonen, Erkki, Nurmi, Lasse, Raivola, Petri, Väliälö, Tarmo & Väliälö, Unto, 1997: *Poliisityön psykologiaa*. Helsinki. Sisäasianministeriö Poliisiosasto
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha, 1999: *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Jyväskylä. Vastapaino
- Gelfand, M. J. & Realo, A. 1999. *Individualism-collectivism and accountability in intergroup negotiations*. Teoksessa Liu, Meina & Wilson, Steven R. 2011: *The Effects of Interaction: Goals on Negotiation Tactics and Outcomes: A Dyad-Level Analysis Across Two Cultures*. Sage -artikkelit.
- Gerver, David, 1976: *Empirical Studies of Simultaneous Interpretation: A Review and a Model*. Teoksessa: Isolahti, Nina, 2014: *Tulkkauksen tarkkuus rikosoikeudenkäynnissä – saavuttamaton ihanne* (24). Tampere
- Grubb, Amy, 2010: *Modern day hostage (crisis) negotiation: The evolution of an art form within the policing arena*. Coventry University.
- Hakala, Juha T. 2004: *Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille*. Helsinki. Gaudeamus.
- Helsingin yliopisto. 2017: *Aktiivinen kuunteleminen – Työkaluja valmentavaan esimiestyöhön* osa 2. Katsottavissa osoitteessa: <https://www.helsinki.fi/fi/unitube/video/a24db66b-8182-421d-838c-72dfd9d8aaa4>
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena, 2008: *Tutkimushaastattelu – teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki. Gaudeamus
- Ireland, Carol A., Fisher, Martin, J & Vecchi, Gregory M. 2011: - *Conflict and Crisis Communication - Principles and practise*. Abingdon. Routledge.
- Isolahti, Nina, 2014: *Tulkkauksen tarkkuus rikosoikeudenkäynnissä – saavuttamaton ihanne*. Tampere.
- Jalosalmi, Henna-Maria 2016: *Suomen poliisin taktinen neuvottelu – neuvottelijoiden käsityksiä ja kokemuksia vuorovaikutusilmästä*. Jyväskylä.

Kadric, Aldin, 2017: *Suomen poliisin taktisen neuvottelun aikana kerätyn aineiston käsittely – lainopillinen tutkielma*. Tampere

Kinnunen, Tuija & Vik-Tuovinen, Gun-Viol, 2011: *Oikeustulkin työ - yhteistyön etiikkaa*. Luettavissa osoitteessa: http://www.academia.edu/4124317/Oikeustulkin_ty%C3%B6_-_yhteisty%C3%B6n_etiikkaa

Lanceley, Frederick J. 1999: *On-Scene Guide for Crisis Negotiators*. Florida. CRC Press LLC.

Layder, D. 1993: *New strategies in social research. An introduction and guide*. London: Polity Press. Teoksessa: Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena, 2008: *Tutkimushaastattelu – teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. (27) Helsinki. Gaudeamus

Liu, Meina & Wilson, Steven R. 2011: *The Effects of Interaction: Goals on Negotiation Tactics and Outcomes: A Dyad-Level Analysis Across Two Cultures*. Sage -artikkelit.

Maahanmuuttovirasto – Tilastot. 2017. Luettavissa osoitteessa: <http://tilastot.migri.fi/#applications?start=546>

Mutttilainen, Vesa & Potila, Pauliina (toim.) 2016: *Poliisin toimintaympäristö - Poliisiammattikorkeakoulun katsaus 2016*. Tampere. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja.

Määttänen, Nurmi & Välihalo. 1989: *Taktinen neuvottelutaito*. Poliisiopisto.

Noesner, Gary W, Webster, M. Ed. and Mike, Ed. D. 1997: *Crisis Intervention: Using Active Listening Skills in Negotiations*. Law Enforcement Bulletin

Poliisihallituksen määräys taktisesta neuvottelusta 2020/2013/5267

Polis Tidningen. *Förhandla som ett proffs*. Julkaistu 21.11.2012. Luettavissa osoitteessa: <http://polistidningen.se/2012/11/forhandla-som-ett-proffs/>

Ruusuvuori. Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti. 2010: *Haastattelun analyysi*. Tampere. Vastapaino.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 2009: *Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV - Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja*. Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston julkaisuja.

Saksinen, Tomi & Vesikko, Jussi: *Poliisitaktinen neuvottelu*. Taktisen neuvottelun koulutusmateriaali.

Schranner, Matthias. 2002: *Neuvottelutaito – strategiat ja taktiikat vaativiin tilanteisiin*. Helsinki. Multikustannus.

Sisäministeriön julkaisu 1/2017: Maahanmuuton tilannekatsaus. Luettavissa osoitteessa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79281/Maahanmuuton%20tilannekatsaus%202017.pdf>

Strentz, Thomas. 2018: *Psychological Aspects of Crisis Negotiation*. New York. Routledge

Suomen kuvalehti: Pasilan poliisitalolla uhkaava tilanne: Mies uhkasi sytyttää itsensä. 2009. luettavissa osoitteessa: <https://suomenkuvalehti.fi/jutut/kotimaa/pasilan-poliisitalolla-uhkaava-tilanne-mies-uhkasi-sytyttaa-itsensa/>

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto – Tulkin ammattisäännöstö. Luettavissa osoitteessa: <https://www.sktl.fi/@Bin/33666/tulkin+ammattis%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf>

Söderlind, Anders & Nilsson Roger. 2006: *Polisförhandling vid krissituationer - Vad varje polisman bör veta*. Luettavissa osoitteessa: <https://polisen.se/Om-polisen/Sa-arbetar-Polisen/Polisforhandling-i-krissituationer/>

TAKK - Tampereen aikuiskoulutuskeskus: Asioimistulkin ammattitutkinto. Luettavissa osoitteessa: http://www.takk.fi/koulutus/koulutukset/asioimistulkin_ammattitutkinto.html

TAKK - Tampereen aikuiskoulutuskeskus: Oikeustulkin ammattitutkinto. Luettavissa osoitteessa: http://www.takk.fi/koulutus/koulutukset/oikeustulkin_erikoisammattitutkinto.html

The International Association of Conference Interpreters. 2012: *Code of Professional Ethics*. Luettavissa osoitteessa: <https://aiic.net/page/6724>

Tilastokeskus – Väestörakenne. 2017. Luettavissa osoitteessa: https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html

Triandis, H. C. 1993. *Collectivism and individualism as cultural syndromes. Cross-Cultural Research*.

Turtiainen, Kati. 2016. *Pakkomuutto sosiaalityössä kohdattavana ilmiönä*. Teoksessa Haataja, Anne, 2017. ”Pakolaiskriisi” yhteiskunnan ja sosiaalityön haasteena - Turvapaikanhakijoiden hätämajoitustoiminnan etnografia. (19)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa*. Luettavissa osoitteessa: http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

UNHCR – The UN Refugee Agency. 2017. Statistics. Luettavissa osoitteessa: <http://www.unhcr.org/figures-at-a-glance.html>

LIITE 1

Teemahaastattelurunko

Yleistä:

Kuinka pitkään olet ollut poliisina/tulkkina? Kuinka pitkään taktisena neuvottelijana?

Millainen koulutus sinulla on? Mitä kieliä tulkaat?

1. Taktinen neuvottelu ja tulkin käyttö (erityispiirteet)

Eroaako neuvottelu ulkomaalaisen henkilön kanssa jotenkin neuvottelusta kantaväestöön kuuluvan henkilön kanssa? Millä tavoin?

Taktisille neuvottelijoille opetetaan peruskoulutuksessa aktiiviseen kuunteluun liittyviä malleja, joita käyttämällä pyritään saamaan neuvottelulle rauhanomainen ratkaisu. Koetko, että näitä malleja voi hyödyntää neuvotellessa tulkin välityksellä?

Onko sinulle tullut neuvottelutilanteiden yhteydessä ilmi joitain sellaisia seikkoja, jotka ovat jotenkin sidonnaisia kohdehenkilön kulttuuriin tai uskontoon?

Mitä erityispiirteitä tulkaaminen taktisessa neuvottelussa (konfliktitilanteessa) mielestäsi tuo?

2. Neuvottelutilanne, jossa on käytetty tulkkia

Kuvaile tilanne, jossa olet ollut neuvottelemassa tulkin kanssa.

Miten neuvotteluun valmistuttiin?

Minkälaiset olivat tehtävän lähtötiedot?

Miten kyseinen tilanne oli kokonaisuudessaan rakentunut?

Tapahuikoko neuvottelu kasvotusten vai salkun tai puhelimen tmv. välityksellä?

Kuinka kauan tilanne kesti?

3. Neuvottelutilanteen haasteet

Mitkä seikat koit ongelmallisiksi neuvotellessasi tulkin kanssa?

Tuliko neuvottelutilanteen yhteydessä ilmi joitain sellaisia seikkoja, jotka ovat jotenkin sidonnaisia kohdehenkilön kulttuuriin tai uskontoon?

Mitkä seikat koit ongelmallisiksi tulkatessasi neuvottelijalle?

4. Tulkin käytön edut

Havaitsitko neuvottelun aikana tulkin/poliisin toiminnassa jotain tilanteen ratkeamisen kannalta positiivista?

Mitä etuja tulkin käyttö tuo neuvotteluun?

5. Neuvottelun aikana ilmenneet ongelmat

Mitkä seikat koit ongelmallisiksi neuvotellessasi tulkin välityksellä?/ Mitkä seikat koit ongelmallisiksi tulkatessasi tilanteessa?

Tuliko tulkkia käyttäessä kommunikaatio-ongelmia kohdehenkilön / itse tulkin kanssa? / Tuliko kommunikaatio-ongelmia kohdehenkilön / poliisin kanssa?

Millaista kohdehenkilön käyttäytyminen oli? Huomasitko sellaisia seikkoja, että tulkin/poliisin toiminta olisi vaikuttanut siihen joko positiivisessa tai negatiivisessa mielessä?

6. Ratkaisut ja lopputulos

Miten tilanne lopulta ratkesi?

Oliko tulkin/poliisin toiminta mielestäsi hyvää? Olisiko siinä ollut parantamisen varaa?

Mitä mieltä olet omasta toiminnastasi tilanteessa?

7. Omat reaktiot ja tuntemukset tilanteesta

Kuvaile omia tuntemuksiasi sekä reaktioitasi neuvottelun aikana.

Onko tilannetta purettu tai käyty läpi jälkeenpäin millään tavalla?

Missä mielestäsi onnistuttiin?

Mikä oli vaikeinta?

8. Parannus- ja kehitysehdotukset

Onko neuvotteluryhmäsi koulutettu tilanteisiin, joissa käytetään tulkkia? (onko ollut harjoituksia)

Millaisia kehitysehdotuksia sinulla olisi kokemuksesi perusteella liittyen tulkin käyttöön taktisessa neuvottelussa?

Asioimis- ja oikeustulkeille ei tällä hetkellä kouluteta erikseen valmiuksia toimia tulkkina neuvottelutilanteessa. Tuleeko mieleesi seikkoja, joiden avulla tulkkeja voitaisiin kouluttaa / briiffata taktiseen neuvottelutilanteeseen.