

Tunneällyn merkitys kuulusteluissa

Mitä tunneäly tarkoittaa ja millainen merkitys sillä on kuulusteluissa poliisin näkökulmasta

Miska Haaranen

4/2024

TIIVISTELMÄ

Tekijät: Miska Haaranen: Tunneällyn merkitys kuulusteluissa

Opinnäytetyön muoto: Tutkimuksellinen

Julkisuusaste: Julkinen

Ohjaaja: Heli Jalander & Marko Lehtoranta

Tutkinto: Poliisi (AMK)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kirjallisuuskatsauksella syventyä tunneällyn ja sen merkitykseen poliisin tekemissä kuulusteluissa. Tarkoitus on tätä kautta löytää niin nykyisille kuulustelijoille, kuin tuleville kuulustelijoille uutta näkökulmaa kuulustelemiseen ja mahdollisesti myös uusia työkaluja. Ympäri mediaa kokeneet ja menestyneet kuulustelijat tuntuvat olevan yhtä mieltä siitä, että kuulustelemisen taso on laskenut Suomessa. Kuulusteleminen on kuitenkin tärkeä osa poliisin työtä ja rikosten selvittämisen ohella kuulustelemisella on vaikutus kansalaisten näkemykseen poliisista. Tunneäly vaikuttaa olevan vielä hieman vieras konsepti poliisiammattikorkeakoulun koulutuksessa, joten toivon tämän opinnäytetyön herättävän poliisityötä tekevien mielenkiinnon tunneällyn mahdollisuuksia kohtaan. Todettakoon tähän vielä se, että samat tunneällyn lainalaisuudet pätevät myös poliisityön ulkopuolella aina haastavista yritysneuvotteluista arkisiin ongelmanratkaisutilanteisiin esimerkiksi oman kumppanin tai lapsen kanssa.

Tämä opinnäytetyö on toteutettu kuvailevana kirjallisuuskatsauksena. Lähdemateriaalia on etsitty laajasti niin psykologian kirjallisuuden puolelta kuin vertaisarvioituista tutkimuksista ja tieteellisistä artikkeleista. Lähdemateriaaliin on pyritty suhtautumaan objektiivisesti. Lähdemateriaalista on poimittu kaikki tähän opinnäytetyön aiheeseen liittyvä informaatio ja siitä on muodostettu jäsenelty kokonaisuus opinnäytetyön teoriaosaan. Suurin osa lähdemateriaalista on englanninkielisiä tutkimuksia ja kirjoja.

Tutkimusten perusteella voidaan todeta tunneällyn olevan merkittävä asia kuulustelujen kannalta. Tunneällyn liittyvä psykologia on läsnä jokaisessa kuulustelussa ja vuorovaikutustilanteessa kuulusteltavan kanssa. Tutkimuksia tarkasteltaessa voidaan todeta, että tunneälykkäät kuulustelijat suoriutuivat kuulusteluista paremmin kuin ne, jotka eivät osoittaneet tunneälykkyyttä.

Sivumäärä: 51

Tarkastuskuukausi ja vuosi: Huhtikuu 2024

Avainsanat: Tunneäly, tunteet, empatia, poliisi, poliisityö, kuulustelu, kuulusteleminen, kuulustelija.

ABSTRACT

Authors: Miska Haaranen: The importance of emotional intelligence in interviews

Type of thesis: Research-based thesis

Publicity: Public

Supervisor: Heli Jalander & Marko Lehtoranta

Degree: Bachelor of police services

The purpose of this thesis is to enter into world of emotional intelligence and to its meaning in police interviews with literature review. The purpose in this way is find new perspective and possible new tools for interviewing so for the current investigators that future investigators. It seems like highly experienced and successful investigators around the media are agree on that the quality of interviews in Finnish police organization has decreased. Interviewing is however an important part of police work and along with solving crimes interviews have an impact on citizens' view of the police. Emotional intelligence seems to be a somewhat foreign concept in police university college education, so I hope that my thesis arousing the interest of police officers in the possibilities of emotional intelligence. Let it be also stated that the same laws of emotional intelligence are also valid outside of police work from challenging business negotiations to everyday problem-solving situations for example with own partner or children.

This thesis is done as a descriptive literature review. So, source material has been searched broadly both from the psychology literature and from peer-reviewed studies and scientific articles. The source material has been treated objectively and an effort has been made to find as much material as possible. All the information related to the topic of this thesis has been extracted from the extensive material and it has been made into an organized whole for the theory part of this thesis. Most of the source material is books and studies in English.

Regardless of the studies, it can be said that emotional intelligence is seen as a relevant thing in the world from the point of view of police interviews. The psychology related to emotional intelligence is present in every interview and interaction situation with the interviewed. Based on research, it can be said without a doubt that emotionally intelligent interviewer perform better in interviews than those who does not show emotional intelligence.

Pages: 51

Month and year of review: April 2024

Keywords: Emotional intelligence, emotions, empathy, police, police work, interview, interviewing, interviewer.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TUTKIMUS	7
2.1 Kuvaileva kirjallisuuskatsaus	7
2.2 Tutkimuksen rajaus ja tutkimuskysymykset	9
2.3 Lähdemateriaali	9
2.4 Tutkimuksen tavoite	10
2.5 Aikaisempi opinnäytetyö	10
2.6 Tutkimuksen analyysi	10
3 TUNNEÄLY	11
3.1 Aivojen toiminta tunneälyn taustalla	13
3.2 Empatia	14
3.3 Itsetietoisuus	16
3.4 Itsesäätely	19
3.5 Sosiaaliset taidot	22
3.6 Oma sisäinen motivaatio	25
4 KUULUSTELEMINEN	26
4.1 Kuulustelun lainsäädäntö	26
4.2 Kuulustelun psykologiaa	27
4.3 Suhteen luominen kuulusteltavaan	29
4.4 Empatia osana kuulustelua	32
4.5 Tunneäly työkaluna kuulusteluissa	33
5 TULOKSET	35
5.1 Mitä tunneälyllä tarkoitetaan	36
5.2 Tunneälyn merkitys kuulusteluissa poliisin näkökulmasta	38
5.3 Tulosten arviointi	42
6 POHDINTA	43

6.1 Tutkimuksen eettisyys	44
6.2 Itsearviointi	45
6.3 Jatkotutkimuksen tarpeen arviointi.....	46
7 LÄHTEET	47

1 JOHDANTO

Olen pitkään ollut kiinnostunut ihmisten toiminnan taustalla vaikuttavista psykologisista ilmiöistä ja niiden merkityksestä ihmisen käyttäytymiseen. Olin poliisin työharjoittelussa Helsingin pääpoliisi- asemalla Pasilassa. Siellä suorittamani rikostutkinnan harjoittelujakson aikana pääsin tekemään useita kuulusteluja. Pääsin tekemään muutaman ennakkotietojen perusteella vuorovaikutuksellisesti haastavan kuulustelun. Vartioilta ja kollegoilta saamani ennakkotietojen perusteella kuulusteluista oli tulossa haastavia, koska kuulusteltavat olivat mahdollisesti aggressiivisuuteen taipuvia päihdeongelmaisia. Yhden tämänkaltaisen henkilön kuulustelun aikana päivystävä tutkinnan yleisjohtaja oli yrittänyt ottaa minuun yhteyttä, koska kuulusteltava oli kiinnioton ja putkaan viemisen yhteydessä käyttäytynyt aggressiivisesti ja uhannut puukottaa seuraavan tapaamansa poliisin, minkä takia yleisjohtaja oli ollut huolissaan kuulustelutilanteen turvallisuudesta. Kuulustelu päättyi kuitenkin siihen, että kuulusteltava tuli kättelemään minua pyytäen anteeksi omaa käyttäytymistään kuulustelun alussa. Tämän lisäksi pöytäkirjaan saatiin kuulusteltavan epäillyn kertoma täydellisesti rikoksen tunnusmerkit täyttävä teonkuvaus ja myöntö. Kokemukseni hyvin menneistä haastavien päihde- ja mielenterveysongelmaisten kanssa käydyistä kuulusteluista herätti minussa jo valmiiksi orastavan mielenkiinnon tunneällyn merkityksestä kuulusteluissa. Se oli mielenkiintoista, miten kuulusteltavan tunnetilojen ymmärtäminen ja oman toiminnan mukauttaminen sen mukaan tuotti niin hyviä lopputuloksia. Vastakohtaisesti pääsin kuulustelutodistajana seuraamaan sivusta kuulusteluita, joissa kuulusteltava onnistui herättämään kuulustelijassa negatiivisia tunteita, mikä silminnähden provosoi kuulustelijaa, minkä seurauksena kuulustelija menetti otettaan kuulustelutilanteesta.

Uskon tunneällyllä olevan suuri merkitys haastavissa kuulustelutilanteissa. Mielestäni tunneälyä ei käsitellä koulussa juuri lainkaan. Tämän takia ajattelin olevan hyödyllistä tutkia tunneälyä yhden opinnäytetyön verran. Poliisien kuulustelutaito on ainakin viime vuosina herättänyt keskustelua. Esimerkiksi MTV:n rikospaikassa haastattelussa ollut rikostarkastaja Petri Rainiala kertoi kokemuksiaan omasta työurastaan huumorikollisuuden ja järjestäytyneen rikollisuuden tutkinnassa sekä kouluttajan urastaan. Rainialan mukaan vain noin kolmannes kollegoista oli oikeasti taitavia kuulustelijoita ja koulutettavistakin vain osasta tuli taitavia kuulustelijoita. Rainiala avaa haastattelussa kuulustelemisen olevan sidoksissa vahvasti kuulustelijan persoonaan (MTV Uutiset.)

Uskon tunneällyn merkityksen kasvavan kuulusteluissa, mitä vakavammasta rikosnimikkeestä on kyse. Kuulusteltavana voi olla inhottavan ja vakavan rikoksen tehnyt henkilö, tämänkaltaisen rikoksen asianomistaja, uhrin omainen tai traumatisoitunut todistaja. Kuulustelijan saattaa kuulustella saman rikoksen tiimoilta sekä epäiltyä että asianomaista. Mitä vakavammasta rikoksesta on kyse, sitä suuremmat on paineet tapauksen selvittämiseksi. Kuulusteltava voi herättää moninaisia negatiivisia tunteita.

tiivisia tunteita kuulustelijassa. Esimiehet, media tai omaiset voivat aiheuttaa kuulustelijalle suori-
tuspaineita, mikä voi vaikuttaa kuulustelijan mieleen sekä suoriutumiseen.

Kuulusteleminen ei ole pelkästään valmiiksi mietittyjen kysymysten esittämistä, vaan se on erittäin
moniolotteinen kokonaisuus. Toivon tarjoavani poliisityötä tekeville psykologian kirjallisuuden, tie-
teellisten tutkimusten ja tieteellisten artikkeleiden pohjalta tehdyllä kirjallisuuskatsauksella julkisen
opinnäytetyön, joka inspiroi kuulustelijoita kiinnittämään enemmän huomiota tunteiden merkityk-
seen kuulusteluissa ja tunneällyn tarjoamiin mahdollisuuksiin.

2 TUTKIMUS

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia tunneällyn merkitystä kuulusteluissa. Tunneälystä on
jonkin verran suomenkielistä kirjallisuutta sekä tutkimusta, ja sama koskee kuulustelemista. Kuiten-
kaan tunneällyn merkityksestä kuulusteluissa ei ole oikeastaan yhtään suomenkielistä kirjallisuutta.
Poliisityön psykologia (Kaunisto ym. 2021) sivuaa aihetta, koska siinä kuitenkin käsitellään tunteita
ja psykologiaa osana kuulustelua. Lähes kaikki aineisto on englanninkielistä kirjallisuutta sekä tut-
kimusta. Tunneällyn merkityksestä poliisin kuulusteluissa löytyy englanninkielistä tutkimusta kohta-
laisen hyvin. Ymmärtääksemme tunneällyn merkitystä kuulusteluissa, tulee ymmärtää mitä tunneäly
tarkoittaa ja miten aivot toimivat. Tämän takia opinnäytetyön teoriaosa koostuu kahdesta eri koko-
naisuudesta. Teoriaosuus koostuu kappaleista kolme ja neljä. Kappaleessa kolme käsitellään itse
tunneälyä ja aivojen toimintaan. Kappaleessa neljä käsitellään kuulustelemista. Siinä selvitetään
aluksi mitä kuulusteleminen on, minkä jälkeen perehdytään tunneällyn merkitykseen kuulusteluissa.

2.1 Kuvaileva kirjallisuuskatsaus

Lähdemateriaalin lukumäärän takia tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui kuvaileva
kirjallisuuskatsaus, tarkemmin sanottuna integroiva kirjallisuuskatsaus (Salminen 2011). Tätä me-
netelmää voidaan kuvailla yleiskatsaukseksi ilman tiukkoja sekä tarkkoja sääntöjä ja se onkin yksi
useimmin käytetty kirjallisuuskatsauksen perustyyppi. Tämä metodi mahdollistaa laajan aineiston
käytön ilman, että aineistoa rajoittaisi metodiset säännöt. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa on
olemassa kaksi hieman erilaista orientaatiota, jotka ovat narratiivinen ja integroiva katsaus (Salmi-
nen 2011, 6.)

Narratiivinen on metodillisesti kevyin kirjallisuuskatsauksen muoto ja sen avulla pystytään anta-
maan laaja kuva käsiteltävästä aiheesta. Narratiivisesta katsauksesta saatetaan joskus erottaa
kolme toteuttamistapaa: Toimituksellinen, kommentoiva ja yleiskatsaus. Laajin toteuttamistapa on
yleiskatsaus. Narratiivisesta kirjallisuuskatsauksesta puhuttaessa sillä yleisimmin tarkoitetaan nar-

ratiivista yleiskatsausta. Lähtökohtaisesti narratiivisessa kirjallisuuskatsauksessa kriittisyys lähdemateriaalia kohtaan ei ole niin kovaa tai tarkoituksenmukaista, kun muissa kirjallisuuskatsaus menetelmissä (Salminen 2011, 7.)

Integroivaa katsausta käytetään, jos halutaan tutkia jotain aihetta mahdollisimman monipuolisesti. Integroiva katsaus on hyvä tapa tuottaa uutta tietoa sellaisesta aiheesta, jota on jo aikaisemmin tutkittu. Integroiva katsaus mahdollistaa laajan lähdemateriaalin keräämisen tutkittavasta aiheesta ja se sallii erilaisin metodisin lähtökohdin tehdyt tutkimukset tutkimuksen analyysin pohjaksi. Integroivassa katsauksessa lähdemateriaalia tarkastellaan kriittisesti ja tämä on erittäin oleellista integroivalle katsaukselle, mikä erottaa sen narratiivisesta katsauksesta (Salminen 2011, 8.)

Hanna Vilka ei käsittele kirjassaan erikseen kuvailevaa kirjallisuuskatsausta, vaan Vilka käsittelee narratiivisen ja integratiivisen katsauksen omina kirjallisuuskatsauksen päätyyppinä, kun Salminen puolestaan on jakanut kuvailevan kirjallisuuskatsauksen narratiiviseen ja integroivaan katsaustyyppiin. Vilka jakaa kirjallisuuskatsauksen neljään päätyyppiin: narratiivinen, integratiivinen, systemaattinen katsaus ja meta-analyysi. Vilka kertoo metodin valinnan perusteina olevan pelkäämistään tarkastellun aiheen luonne, asetettu tutkimuskysymys, katsauksen tavoite, kohderyhmä ja katsauksen tarkoitus kohderyhmälle. Tämän takia on tärkeää, että tutkija ymmärtää näiden eri katsaustyyppien erityispiirteitä ja millaisiin kysymyksiin ne vastaavat (Vilka 2023, 21–22.)

Kirjallisuuskatsausta voidaan luonnehtia monimenetelmälliseksi ja analyttiseksi tutkimustavaksi. Siinä yhdistyvät ennalta suunniteltu järjestelmällinen tutkimusten hakuprosessi, löydettyjen tutkimusten kriittinen lukeminen ja arviointi, muistiinpanojen tekeminen alkuperäistutkimuksista, tutkimusten analyysi eli tietojen vertailu sekä yhdistäminen uuden tiedon tuottamiseksi. Vaikka kirjallisuuskatsauksesta on olemassa monta eri tyyppiä, tietyt lainalaisuudet pätevät niihin kaikkiin. Tutkimuksessa tulee pyrkiä luotettavuuteen, pätevyYTEEN ja yleistyttävyyteen. Nämä sisältävät ajatuksen menettelytapojen toteutumisen tarkkuudesta ja läpinäkyvyydestä. Lähdeaineistoa on tarkasteltava kriittisesti, eli tutkimusten ja muiden lähteiden todenmukaisuutta ja luotettavuutta tulee arvioida tarpeeksi kriittisesti, muttei kuitenkaan ylikriittisesti pelkäämistään virheitä etsien (Vilka 2023, 22–23.)

Tämä opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on kuvaileva kirjallisuuskatsaus ja tarkemmin määriteltynä integratiivinen kirjallisuuskatsaus. Integratiivinen katsaus edellyttää, että tutkittavasta aiheesta on valmiiksi olemassa paljon tutkimusta. Tämä metodi mahdollistaa laajan lähdemateriaalin käytön tutkimuksessa, koska se ei rajoita tutkimuksessa käytettävää lähdemateriaalia seulomalla sitä yhtä tarkasti kuin systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Integratiivisessa katsauksessa kriittisyys lähdemateriaalia kohtaan on kuitenkin tiukempaa, kuin narratiivisessa katsauksessa (Vilka 2023, 23.) Tämän takia integratiivinen katsaus sopii tutkimukseni tavoitteisiin kaikista parhaiten, koska siinä vaaditaan kriittisyyttä lähdemateriaalia kohtaan, mutta lähdemateriaalin laajuutta ei ole rajoitettu samal-

la tavalla kuin systemaattisessa katsauksessa, joten voin hyödyntää erilaisia tutkimuksia sekä kirjallisuutta.

2.2 Tutkimuksen rajaus ja tutkimuskysymykset

Tunneäly itsessään on laaja aihe ja sen merkitystä poliisin työhön voitaisiin tutkia monesta eri näkökulmasta. Kuitenkin tässä opinnäytetyössä aihe on rajattu siten, että tunneälyä ja aivojen toimintaa tutkitaan sellaisinaan ja osana kuulustelemista. Pelkästään tunneälyä käsittelevä teoriaosuus on rajattu siten, että siinä tutkitaan aluksi tunneälyn määritelmää, jonka jälkeen perehdytään tunneälyn osa-alueisiin ja aivotoimintaan. Kuulustelemiseen liittyvässä teoriaosassa tutkitaan aluksi kuulustelemiseen liittyvää juridiikkaa, jotta lukijalle selkenee millaiset säännöt kuulusteluja koskevat. Tämän jälkeen kuulustelemiseen liittyviä tärkeitä asioita tutkitaan tunneälyn ja sen eri osa-alueiden näkökulmasta. Kuulusteluja ei ole kategorisoitu millään tavalla, vaan tässä opinnäytetyössä tutkitaan yleisesti tunneälyn merkitystä ihan missä tahansa kuulustelussa.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä tunneäly tarkoittaa ja minkälainen aivojen toiminta siihen sisältyy.
2. Millainen merkitys tunneälyllä on kuulusteluissa poliisin näkökulmasta.

2.3 Lähdemateriaali

Lähdemateriaalia on kerätty systemaattisesti tutkimalla tunneälyä ja kuulustelemista käsitteleviä kirjoja, luotettavia tutkimuksia ja tieteellisiä artikkeleita. Tässä opinnäytetyössä on käytetty suurimaksi osaksi tieteellisesti validoituja lähteitä. Tunneälyä koskevaa kirjallisuutta löytyi niin kirjastosta, kuin kirjakaupasta. Tunneälystä löytyi suomenkielistä ja englanninkielistä kirjallisuutta, mutta pääosa kirjallisista lähteistä koostui englanninkielisestä kirjallisuudesta. Kuulustelemisesta ei löydy paljoa kirjallisuutta suomen kielellä. Poliisiammattikorkeakoulun kirjastosta löytyi englanninkielistä kirjallisuutta kuulustelemisesta. Hakusanoina kirjallisuudelle toimivat, tunneäly, emotional intelligence, police interviewing, interrogation, police questioning.

Tieteellisesti validit tutkimukset ja artikkelit löytyivät Google hakukoneesta. Tutkimuksia ja artikkeleita etsittiin käyttämällä sekä suomenkielisiä, että englanninkielisiä hakusanoja. Tunneälystä löytyi englanninkielistä ja suomenkielistä lähdemateriaalia. Tunneälyn merkityksestä kuulusteluissa löytyi pelkästään englanninkielistä lähdemateriaalia. Lähdemateriaalia tunneälystä ja sen merkityksestä poliisin kuulusteluissa etsittiin Google hakukoneesta seuraavilla sanoilla. Tunneäly, mitä tunneälyllä tarkoitetaan, tunneälyn merkitys poliisin tekemissä kuulusteluissa, emotional intelligence, what is emotional intelligence, emotional intelligence in police interviews, emotional intelligence for police

interviewer, emotional intelligences role in police interview, emotions in police interview ja rapport building in police interviews.

2.4 Tutkimuksen tavoite

Kuulustelemisesta on tähän päivään mennessä tehty melko monta opinnäytetyötä ja tutkimusta, mutta tunneällyn merkityksestä kuulustelemisessä ei ole tehty vielä yhtään opinnäytetyötä, tai suomenkielistä tutkimusta. Aiheesta löytyy englannin kielistä tutkimusta, minkä takia haluan tarjota poliisin työtä tekeville myös suomenkielisen tutkimuksen, jotta kynnys tähän aiheeseen perehtymiselle laskisi ja voisi innostaa useampaa poliisia perehtymään tunneällyn mahdollisuuksiin.

Tarkoitukseni on tehdä laajan lähdemateriaalin pohjalta mahdollisimman informatiivinen tutkimus siitä, mitä tunneäly tarkoittaa ja miten meidän aivomme toimii tietynlaisissa tilanteissa, kun esimerkiksi koemme ärtymystä tai suorastaan vihaa toista kohtaan, sekä millainen merkitys tunneällyllä tutkitusti on kuulustelemisessä.

Tavoite on tarjota poliisin työtä tekeville informatiivinen tutkimus, jonka tarjoaman tiedon avulla poliisin työtä tekevä pystyy kehittämään omaa ammatillista osaamistaan kuulustelemisessä ja ylipäättäen asiakaskohtaamisissa.

2.5 Aikaisempi opinnäytetyö

Opinnäytetyötä tunneällyn merkityksestä kuulustelemisessä ei ole vielä tehty. Kuulustelemisesta on tehty monesta eri näkökulmasta opinnäytetöitä, mutta yksikään niistä ei sisällä kokonaisvaltaisesti tunneällyn näkökulmaa.

Itse tunneälystä ja miten sitä voidaan hyödyntää ylipäättäen poliisin ammatissa, löytyy yksi opinnäytetyö. Elli Uimonen (2018) on tehnyt opinnäytetyön nimeltä Tunneäly ja -taidot: osaksi poliisin kehittävää ammattitaitoa. Tässä opinnäytetyössään Uimonen on kartoittanut kirjallisuuskatsauksen avulla, mitä tunneällyllä tarkoitetaan ja miten sitä voitaisiin hyödyntää poliisin työssä. Tämä opinnäytetyö ei kuitenkaan käsittele tunneälyä poliisin tekemien kuulustelujen näkökulmasta.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on perehtyä vielä Uimosen opinnäytetyötä syvällisemmin tunneällyn psykologiaan sekä käsitellä tunneälyä poliisin tekemien kuulusteluiden näkökulmasta.

2.6 Tutkimuksen analyysi

Tässä tutkimuksessa lähdemateriaalina toimii kirjallisuus, tutkimukset ja tieteelliset artikkelit. Laadullisen aineiston analysointi edellyttää aina lukemista. Tästä syystä aineistoa luetaan useampaan kertaan, jotta aineiston sisältö hahmotetaan ja siitä löydetään tutkimuksen kannalta oleellinen sisältö.

tö. Aineiston määrän kasvaessa niin suureksi, ettei sitä pysty pelkästään lukemalla käsitellä, aineistoa aletaan tiivistää eli redusoida, jotta aineistosta hahmotetaan tutkimuksen kannalta tärkeimmät pääkohdat (Kananen 2015, 162–163.)

Tässä opinnäytetyössä aineistoa käsitellään lukemalla ja tiivistämällä luettua materiaalia. Tämä toteutuu siten, että vaihe vaiheelta laajasta lähdemateriaalista pyritään löytämään kulloistakin opinnäytetyössä käsiteltävää aihetta koskeva tieto. Kirjoja ja laajoja tutkimuksia on mahdotonta omaksua kauttaaltaan, joten niistä poimitaan kaikki oleellinen ja tämän jälkeen näistä oleellisista tiedoista muodostetaan loogisia kokonaisuuksia, jotka helpottavat kokonaisuuden hahmottamista. Oleellisen tiedon poimimista laajoista lähdemateriaaleista helpottaa, kun tutkimuksen kannalta tärkeiden kappaleiden sisältö tiivistetään. Kirjoissa ja tutkimusraporteissa on väliotsikoita ja sisällysluettelo, joiden avulla pystytään löytämään suoraan oleellisen tiedon luokse ilman, että pitää käyttää runsaasti ylimääräistä aikaa oman tutkimuksen kannalta turhaan aineistoon. Lopulta tästä koostuu kokonaisuus, jota tarkastelemalla pystytään löytämään tieteellisiä vastauksia tämän opinnäytetyön kahteen tutkimuskysymykseen (Kananen 2015, 163.)

Tutkija tarvitsee kuitenkin ratkaisujen löytämiseksi intuitiota. Aineistosta pitäisi pystyä näkemään, mitä se viestii. Tämä ”näkemisen” taito on laadullisen tutkimuksen haastavin vaihe ja siihen vaikuttaa tutkimuksessa käytetyt aineistot ja menetelmät. Aineistoa käydään läpi tietyn filittrin, eli näkökulman kautta. Tutkijalla pitää lähdemateriaalia läpi käydessään olla mielessä tutkimuskysymykset, joihin hän haluaa löytää ratkaisuja. Tämä on tärkeää, koska aineistosta voidaan löytää erilaisia asioita riippuen siitä, mitä näkökulmaa aineiston tarkastelemiseen käytetään (Kananen 2017, 148–149.)

3 TUNNEÄLY

Tunneälyä on alettu käyttää tieteellisenä terminä 1990-luvulta alkaen, jolloin Peter Saloveyn ja John Mayer loivat mallin, jossa he ottivat ensimmäisenä käyttöön käsitteen tunneäly (Goleman 2014, 7). Tämä Saloveyn ja Mayerin tunneälymalli on yleisesti ottaen jäänyt tunneällyn varsinaisen edustajan Daniel Golemanin mallin varjoon. Heidän mallinsa tunneälystä eroaa hieman Golemanin mallista. Saloveyn ja Mayerin mukaan tunneäly on kyky käsitellä tietoa omista sekä toisten tunteista. Näin ollen tunneälykäs ihminen kykenee kiinnittämään huomiota, käyttämään, ymmärtämään ja hillitsemään omia tunteitaan. Saloveyn ja Mayerin mukaan ihmiseltä tulee löytyä neljä kykyä, jotta hänet voidaan luokitella tunneälykkääksi. Nämä neljä kykyä ovat kyky ymmärtää ja ilmaista oikein omia ja toisten tunteita, kyky hyödyntää tunteitaan tavalla, joka helpottaa ajattelua, kyky ymmärtää

tunteita, tunnepohjaista kieltä ja merkkejä sekä kyky hillitä omia tunteita tavoitteiden saavuttamiseksi (Mielenihmeet 2017.)

Daniel Goleman määrittelee tunneälyä kirjassaan Emotional intelligence jakamalla sen viiteen pääosaan. Nämä osat ovat omien tunteiden tiedostaminen, tunteiden hallinta, itsensä motivoiminen, toisten ihmisten tunteiden tunnistaminen ja ihmissuhteiden hoitaminen (Goleman 2005, 43.) Markus Talvio ja Ulla Klemola määrittelee kirjassaan Toimiva vuorovaikutus sosiaaliemotionaalisen oppimisen eli tunne- ja vuorovaikutusoppimisen koostuvan viidestä eri osa-alueesta, jotka ovat tunteiden ymmärrys ja hallinta eli minätietoisuus, tavoitteenasettelusta ja toteuttamisesta eli itsensä johtamisesta, empatian kokemisesta ja osoittamisesta eli sosiaalisesta tietoudesta, myönteisten ihmissuhteiden rakentamisesta ja ylläpitämisestä eli ihmissuhdetaidosta ja viidentenä päätöksenteosta eli vastuullisesta päätöksenteosta (Talvio, M. & Klemola, U. 2017, 18.) Cary Cherniss ja Daniel Goleman määrittelevät tunneälyn koostuvan neljästä kokonaisuudesta kirjassaan The Emotionally Intelligent Workplace. Nämä neljä kokonaisuutta ovat Itsetietoisuus, joka koostuu omien tunteiden tiedostamisesta, tarkasta itsearviointista sekä itseluottamuksesta, itsensä johtamisesta, joka koostuu omien tunteiden kontrolloinnista, luotettavuudesta, tietoisuudesta, adaptaatio kyvystä, saavuttamisen halusta sekä aloitekyvystä, sosiaalisesta tietoisuudesta, joka koostuu empatiasta, palvelu orientoituneisuudesta sekä organisaatiollisesta tietoudesta ja suhteiden hallinnasta, joka koostuu toisten auttamisesta, vaikuttamisesta, kommunikaatiosta, konfliktien hallinnasta, visionäarisestä johtamisesta, siteitten rakentamisesta sekä yhteistyöstä (Cherniss, C. & Goleman, D. 2001, 28.)

Daniel Golemanin mallin sekä Peter Saloveyn ja John Mayer mallin lisäksi tunneälystä on olemassa myös Reuven Bar-Onin malli, jossa tunneäly määritellään joukoksi toisiinsa liittyviä tunne- ja sosiaalisia kykyjä, taitoja ja käytösmalleja, mitkä määrittelevät kykyämme ymmärtää ja ilmaista itseämme, kykyämme ymmärtää toisten tunteita ja samaistua niihin, ja kykyämme selviytyä vaativista haasteista sekä paineista. Tämä Bar-Onin malli koostuu 15 tekijästä, mitkä ovat itsetunto, emotionaalinen itsetietoisuus, itsevarmuus, itsenäisyys, empatia, sosiaalinen vastuullisuus, ihmissuhteet, stressinsietokyky, impulssi kontrolli, todellisuuden testaus, joustavuus, ongelmanratkaisukyky, itsensä toteuttamisen kyky, optimistisuus ja onnellisuus (Bar-On.)

Tunneäly on moniulotteinen kokonaisuus ja se koostuu useasta eri tekijästä, kuten edellisessä kappaleessa ilmenee. Tunneälymallien teorioissa on eroavaisuuksia, mutta yhteinen tekijä näyttää olevan se, että tunneäly koostuu itsetietoisuudesta ja kyvystä tunnistaa toisten ihmisten tunteita sekä näiden pohjalta rakentuvasta viisaasta vuorovaikuttamisesta sekä omien tunteiden ja käyttäytymisen kontrolloinnista. Seuraavissa alakappaleissa käyn läpi näitä osa-alueita, joista tunneäly koostuu.

3.1 Aivojen toiminta tunneälyn taustalla

Daniel Goleman kertoo uusimmassa teoksessaan, kuinka hän alkoi aikoinaan aavistelemaan, ettei hänen ensimmäisen yliopistovuotensa opintomenestys johtunut pelkästään hänen älykkyyssosamäärästään. Goleman kertoo, kuinka samassa yliopistoasuntolan käytävällä asui tyyppi, joka oli saanut parhaat arvosanat useimpiin Yhdysvaltojen yliopistoihin standardoidusta testistä (SAT:sta) sekä viidestä Advanced Placement testistä. Eli tämä tyyppi oli akateemisesti erinomainen. Hänen ongelmansa oli kuitenkin olematon motivaatio. Hän ei koskaan ehtinyt tunneille ja lopulta häneltä meni kahdeksan vuotta yliopistosta valmistumiseen, eikä hän koskaan saavuttanut mitään huippu virkaa tai ollut ikinä mikään huippu suorittaja. Goleman toteaa näkevänsä, kuinka tältä tyypiltä puuttui oleellisia tunneälyllisiä kykyjä, erityisesti itsehallinnan alueella (Goleman 2014, 9.)

Daniel Golemanin yliopistoajan ystävä Howard Gardner nosti 1980-luvulla esiin näkökulman useista erilaisista älykkyyksistä tavanomaisen älykkyyssosamäärän rinnalla. Howard väitti, että jos älykkyyks voitaisiin tunnustaa muista eroavana kyvykkyytenä, on tällöin oltava myös tietyt aivojen alueet, jotka hallitsevat ja säätelevät kyseessä olevaa älyä. Nykyään tutkijat ovat tunnistaneet tiettyjä aivojen hermokytöksiä, jotka vaikuttavat suoraan tunneälyyn. Tämä selvisi merkittävässä tutkimuksessa, jonka toteutti Reuven Bar-On. Hän työskenteli Iowan yliopiston lääketieteellisen laitoksen aivotutkimusryhmässä, jonka johtajana toimi Antonio Damasio. He käyttivät tutkimuksessaan neuropsykologian niin sanottua (gold standard) metodia tunnistaakseen aivojen alueet, jotka liittyivät tietynlaiseen henkiseen toimintaan tai käyttäytymiseen. He tutkivat potilaita, joilla oli tietyillä aivojen alueilla aivovaurioita, etsien korrelaatioita vaurion sijainnin ja potilaan alentuneiden tai kadonneiden kykyjen suhteen. Tämän tutkimuksen perusteella Bar-On kollegoineen tunnistivat useita aivojen alueita, joilla oli kriittinen merkitys tunneälyn ja sosiaalisen älyn kannalta (Goleman 2014, 9–10.)

Tämä Bar-Onin tutkimus on yksi vakuuttavimmista todisteista siitä, että tunneäly ilmenee eri aivojen alueilla kuin tavanomainen älykkyyssosamäärä. Myös toiset tutkimushavainnot tukevat tätä johtopäätöstä, vaikka niissä on käytetty eri metodeja. Tutkimustieto kertoo, että on olemassa tiettyjä aivokeskuksia, jotka hallitsevat tunneälyä, mikä erottaa tunneälykkyyden akateemisesta tavanomaisesta älykkyydestä ja älykkyyssosamäärästä sekä myös persoonallisuuden piirteistä (Goleman 2014, 10.)

Tunneälyn aivokeskuksia ovat tuntoaivokuori/insulaarinen aivokuori eli niin sanotusti ”oikeat aivot”, mantelitumake, pihtipoimun etuosa ja ventromediaalinen otsalohko. Mantelitumake, joita meillä on kaksi, yksi kussakin aivopuoliskossa, sijaitsee väliaivoissa ja se toimii hermokeskuksena tunteille. Bar-Onin tutkimuksen mukaan potilailla, joilla oli vaurioita oikeassa aivopuoliskossa sijaitsevassa

mantelitimakkeessa, oli heikentynyt itsetietoisuus eli kyky olla tietoinen ja ymmärtää omia tunteitaan. Myös oikea tuntoaivokuori sijaitsee aivojen oikealla puoliskolla. Vaurio tällä alueella luo myös vajaavaisuutta itsetuntemuksen alueella sekä myös empatiakyvyssä. Kyky tunnistaa ja ymmärtää omia tunteitamme on tärkeä, jotta pystymme ymmärtämään ja myötäelämään toisten henkilöiden tunteita. Empatia on riippuvainen myös toisesta oikean aivopuoliskon rakenteesta, insulasta. Insula toimii aivojen kytkennöille solmukohtana. Nämä aivojen kytkennät aistivat kehon tilaa ja kertovat aivoillemme, miltä meistä tuntuu. Tämä kykymme tunnistaa omia tunnetilojamme on ratkaisevan tärkeää siinä, miten tunnistamme ja ymmärrämme toisten tunteita. Pihtipoimun etuosa puolestaan ohjaa impulssien hallintaa, kykyämme käsitellä tunteita sekä erityisesti surullisia ja vahvoja tunteita. Pihtipoimun etuosa sijaitsee aivokurkiaisien ympärillä olevien hermosolujen etuosassa. Aivokurkiaisinen puolestaan kytkee aivojen eri osat yhteen. Sitten on vielä ventromediaalinen otsalohko. Se sijaitsee aivan otsan takana ja on aivojen osista viimeinen, joka kasvaa täyteen mittaansa. Se on aivojen komentokeskus, jossa ratkaistaan henkilökohtaisia ja ihmisten välisiä ongelmia, hallitaan impulsseja, ilmaistaan tunteita tehokkaasti ja ollaan taitavasti yhteydessä muihin ihmisiin (Goleman 2014, 10–14 & Lehto 2021.)

3.2 Empatia

Empatia tarkoittaa, että meidän on katsottava maailmaa toisen ihmisen näkökulmasta ymmärtääksemme häntä. Yksi yleinen virhe on, että me kuvittelemme kykenevämmme osoittaa empatiaa tarkastelemalla toisen kokemaa maailmaa oman maailmankatsomuksemme kautta. Se ei kuitenkaan onnistu, koska meidän maailmankuvamme on meidän oman elettymme elämän lopputulos, eikä se näin ollen ole verrannollinen jonkun toisen ihmisen elämään. Tätä vastoin me voimme kunnioittaa toisen ihmisen näkemyksiä totuutena, vaikka ne eroavaisivat meidän omista näkemyksistämme. Tähän vaikuttaa se, kuinka meidät on kasvatettu. Jos meidät on kasvatettu enemmistöön kuuluvana yksilönä, on mieliimme saattanut iskostua valheellinen mielikuva siitä, että meidän näkemyksemme on oikeita ja muiden tulee muuttaa näkemyksensä vastaaviksi kuin meidän (Brown 2018, 143.)

Empaattinen ihminen kykenee lukemaan erilaisia vihjeitä toisen käyttäytymisestä ja näin ollen aistia toisen mielialaa. Empaattinen ihminen välittää toisista ihmisistä ja osoittaa mielenkiintoaan heitä kohtaa sekä kykenee osoittamaan myötätuntoaan heille. Osoittaakseen empatiaa ihmisen tulee luopua siitä ajattelutavasta, että tietää kaiken käsiteltävänä olevasta subjektista ja tätä vastoin asetuttava oppilaan rooliin valmiina kuuntelemaan ja sisäistämään mitä toisella on sanottavaa kyseisestä subjektista (Brown 2018, 144.)

George Kohlrieser kertoo kirjassaan *Johda Dialogia*, kuinka panttivankineuvottelijat oppivat työntämään mielestään pois kaikki luontaiset vastenmielisyyden tunteet sekä keskittymään toiseen

henkilöön ihmisenä suhteen synnyttämiseksi. Suhteen syntymiseksi he oppivat pidättäytymään arvostelusta ja mielipiteen muodostamisesta vastapuolesta. Panttivankineuvottelijan tavoite voi olla saada kaapatut vapaaksi. Se voi olla erittäin haastavaa, jos vastapuolen rikollinen on syyllistynyt vastenmielisiin rikoksiin. Tässä tapauksessa neuvottelija tekee kaiken tarpeellisen, jotta vastapuoleen syntyy niin vahva suhde, että sen pohjalta voidaan käydä vastapuolen kanssa yhteiseen tavoitteeseen ja kaapatujen vapauttamiseen johtavaa dialogia. Tämän kaltainen lähestymistapa toimii, koska panttivankineuvottelijoiden onnistumisprosentti on 95 prosenttia. Tämä vaatii neuvottelijan mielikuvan muuttamista toista demonisoivasta ja pahantahtoisenä pitävästä samanmielisyyttä ja liittolaisuutta korostavaksi. Yhden ihmisen mielentila voi vaikuttaa toiseen ja saada aikaan liikettä yhteisen maaperän löytämiseksi. Menestyvät itsevarmat ihmiset, jotka eivät anna vastapuolen kaapata omaa mielentilaa, pystyvät muuttamaan omaa mielentilaansa ja asennettaan kuin sormia napsauttamalla näyttelijöiden tapaan. Tämä on vain tehtävä aidosti ja uskottavasti (Kohlrieser 2014, 138–139.)

Empatian on kuvailtu olevan yksinkertaisimmillaan kyky tuntea ja kokea toisten kokemia tunteita. Uudempien tutkimuksen pohjalta pystytään kuitenkin toteamaan, että empatia on moninaisempi kokonaisuus, mikä sisältää näkökulman emotionaalisesta, fysiologisesta ja kognitiivisesta näkökohdasta (Losung 2021.) Affektiivista empatiaa voidaan ajatella emotionaalisen empatian muotona, mikä sisältää eri laajuuksin toisen henkilön tunteiden kokemista ja jakamista, eli toisen tunteiden myötä tuntemista. Affektiivinen empatia saattaa sisältää tunteen siitä mitä toinen henkilö kokee. Kognitiivinen empatia voidaan puolestaan ajatella rationaalisena toisen tunteiden ymmärtämistä ilman, että itse alamme myötä tuntemaan toisen kokemia tunteita. Ero näiden kahden eri empatian lajin välillä saattaa liittyä tunteiden kokemiseen ja toisen tunteiden ymmärtämiseen. Tutkimuksessa kuvaillaan kognitiivisen empatian sisältävän kolme aspektia. Perspektiivin ottamisen, abstraktin päättelämisen ja kognitiivisen joustavuuden. Affektiivisen empatian kuvaillaan sisältävän kapasiteetin tai kyvykkyyden tunnistaa toisen henkilön tunteita, emotionaalisen vasteen toisen tunteille ja kyvykkyyden identifioida tunteita itsessään (Baker-Eck ym 2020.)

Emotionaalinen tartunta on vastaavanlainen konsepti kuin affektiivinen empatia. Emotionaalisen tartunnan mekanismina on, että yhden henkilön tunteet herättävät myös toisessa henkilössä vastaavanlaisia tunteita. Empaattinen huoli, kuten myötätunto, voidaan myös lukea kuuluvan affektiiviseen empatiaan, riippuen sen asteesta. Nämä empatian näkökohdat voivat olla ongelmallisia poliisin rikostutkijalle, koska se saattaa riskeerata yksittäisen rikostutkijan psykologisen hyvinvoinnin (Baker-Eck ym 2020.)

3.3 Itsetietoisuus

Itsetietoisuus tarkoittaa kykyä tunnistaa ja ymmärtää omia tunteita. Tämä sisältää myös omien tunteiden tunnistamisen lisäksi kyvyn olla tietoinen omien tekojen, tunnetilojen ja toisten tunteiden vaikutuksesta itseensä. Tullakseen itsetietoiseksi täytyy oppia identifioimaan oikein omia yksittäisiä tunteitaan. Ihmisen tulee pystyä monitoroimaan omia tunteitaan ja tunnistamaan erilaisia emotionaalisia reaktioitaan. Itsetietoiset henkilöt myös tunnistavat suhteen sen välillä mitä he tuntevat ja miten he käyttäytyvät. Kun henkilö on itsetietoinen hän tunnistaa omat henkilökohtaiset vahvuutensa ja heikkoutensa, on avoin uusille kokemuksille ja informaatiolle ja oppii omasta vuorovaikutuksesta muiden ihmisten kanssa (Cherry 2023: 5 key emotional intelligence skills.) Samalla kun itsetietoisuus on keskeistä sille, keitä me olemme, se ei ole jotain sellaista, mitä ajattelemme joka hetki. Tätä vastoin, itsetietoisuus on ilmentymä siitä keitä me olemme ja tulee esiin erilaisina hetkinä riippuen tilanteesta ja meidän persoonastamme (Cherry 2023: What is self-awareness.)

Parhaimmillaan itsetietoisuus tarjoaa meille tasavertaisen käsityksen niin hyvistä kuin huonoista tunteista. Vähintään se saa meidät ottamaan pienen askeleen taaksepäin tapahtuneesta, tarkastelemaan tilannetta, minkä kautta saamme luotua käsityksen siitä mitä tilanteessa tapahtui sen sijasta, että antaisimme tilanteen kaapata mieleemme. Itsetietoisuus tarjoaa meille mahdollisuuden saada kontrolli itsestämme tilanteissa, jotka ovat omiaan herättämään meissä vahvoja tunteita. Eli itsetietoisuus on molempia, kykyä olla tietoinen tunteistamme ja siitä mitä me ajattelemme tunteistamme (Goleman 1995. 2020 edition, 42.)

Tietoisuus siitä, miten meidän tunteemme vaikuttavat siihen mitä teemme, on erittäin perustavanlaatuisen tärkeää emotionaaliselle kompetenssille. Jos tämä kyky sakkaa, olemme haavoittuvaisia suistumaan sivuraiteille tunteiden jyllätessä. Tämänkaltainen kyky toimii oppaanamme työsuoritus-temme hienosäätämässä, kurittomien tunteidemme hallitsemisessa, henkilökohtaisessa motiivoinnissa, tarkkuutemme säätämässä havainnoimaan ympärillä olevien ihmisten tunteita ja hyvien työsidonnaisten sosiaalisten taitojen kehittämisessä. Tämä kyky tiedostaa omia tunteita on kuin kyky keskittyä, tuntea sisäisiä hienovaraisia mittareita ja signaaleja, jotka kertovat meille, miten tunnemme. Voimme käyttää tätä jatkuvana oppaana sen tulkitsemiseksi, miten meillä menee (Goleman 1998. 2006 edition, 55.)

Itsetietoisuus alkaa siitä, että ymmärrämme miten meidän jatkuvasti tuntemamme tunteet vaikuttavat tapaamme tarkastella ja ajatella asioita sekä käyttäytymiseemme. Seuraava askel on tiedostaa, että tunteemme vaikuttavat meidän kanssamme vuorovaikutuksessa oleviin henkilöihin. Henkilö, joka on hyvä tässä, on joka tilanteessa hereillä omien tunteidensa suhteen ja usein tunnistaa ne siitä, miltä ne tuntuvat fyysisesti. Mieleemme taustalla virtaa jatkuvasti erilaisia tunteita, jotka kulkevat rinnakkain ajatustemme kanssa. Tuntemme aina jonkinlaisia tunteita, mutta emme yleensä pa-

neudu näihin tunteisiin vaan ne virtaavat itsestään samalla kun suoritamme päivän rutiininomaisia askareitamme. Nämä tunteet voivat päivän aikaan vaihdella positiivisen ja negatiivisen välillä. Tunteet ovat aina osa joka hetkistä elämäämme, mutta me puolestamme paneudumme tunteisiimme liian harvoin. Tyypillisesti havahdumme tunteisiimme vasta siinä pisteessä, kun ne ovat niin vahvoja, että meinaavat keittää yli. Jos olemme tarkkaavaisia, voimme kokea nämä tunteet hienovaraisemmilla tasoilla paljon ennen, kun ne ilmentyvät niin vahvoina (Goleman 1998. 2006 edition, 56.)

Modernin yhteiskunnan rytmi ja vauhti antavat ihmisille liian vähän aikaa omaksua, reflektoida ja reagoida. Kehomme on luotu hitaampaan rytmiin. Tunteillamme on niiden oma agendansa ja aika-aulunsa, mutta meidän kiireiset elämämme eivät anna niille aikaa, minkä takia ne painuvat mieleemme syövereihin pois tietoisesta mielestämme. Tästä kertyvä henkinen paine vaimentaa sisäistä ääntämme, joka toimii sisäisenä peräsimenämme ja auttaa meitä navigoimaan läpi elämän. Itsetietoisuus tarjoaa meille johdatusta siihen, että urapäätöksemme pysyvät harmoniassa syvimpien arvojemme kanssa. Kun haluamme tietää tilanteemme, meidän kannattaa kuunnella mitä tunteemme sanoo, koska tunteet ovat kehon versio tilanteesta (Goleman 1998. 2006 edition, 55–61.)

Tutkimukset osoittavat, että monimutkaisempi tietous omasta itsetietoudesta kehittyy noin yhden vuoden iässä ja kehitys jatkuu kiivaana noin 18 kuukauden ikään. Tutkijat Lewis ja Brooks-Gunn suorittivat tutkimuksia siitä, kuinka itsetietoisuus kehittyy. He asettivat punaisen täplän vauvan nenän päähän ja pitelivät sitten lasta peiliä kohden. Itsensä peilistä tunnistaneet lapset yrittivät kurotta heidän omaa nenäänsä peilin heijastinkuvan sijasta. Tämä osoitti sen, että heillä oli ainakin jonkin tason itsetietoisuutta. Tässä tutkimuksessa kävi ilmi, että melkein kaikki alle yksivuotiaat kurottivat oman nenänsä sijasta peilikuvaa. Noin 25 % 15–18 kuukauden ikäisistä vauvoista kurotti heidän omaa nenäänsä, kun puolestaan 21–24 kuukauden ikäisistä näin teki jo 70 % vauvoista. Tästä tutkimuksesta on hyvä tietää, että tutkimus osoittaa vain vauvojen visuaalista itsetietoisuutta. Lapset voivat hallita myös toisenlaisia muotoja itsetietoisuudesta, jopa näin varhaisessa vaiheessa elämää, kuten miettimällä omaa itseään suhteessa muihin ihmisiin. Tutkijat ovat ehdottaneet, että aivojen etuosassa sijaitseva cingulaarisella aivokuorella olisi merkittävä rooli itsetietoisuuden kehitymisessä. Tutkimukset ovat osoittaneet, että aivokuvantamisella on näytetty tämän aivojen alueen aktivoituvan itsetietoisilla aikuisilla (Cherry 2023. What is self-awareness.)

Alhaisen emotionaalisen itsetietoisuuden omaavilla poliiseilla saattaa olla hankaluuksia tiedostaa ja sanallistaa heidän omia tunteitaan, mikä saattaa johtaa hankaluuksiin tunnistaa heidän tunteidensa vaikutusta vuorovaikutustilanteisiin ihmisten kanssa, päätöksen tekoon ja kokonaisvaltaiseen toimintaan. Alhainen itsetietoisuus saattaa aiheuttaa sen, että poliisi alkaa välttämään vastuuta omista tunteistaan ja sen sijasta ulkoistaa omat ongelmansa, jotka ovat todellisuudessa yksilön sisäisiä ongelmia. Tämänkaltaisen tilanteen estää poliiseja pyytämästä apua, kun avulle on suurin tarve. Alhainen itsetietoisuus voi aiheuttaa epätarkkuutta tunteiden tunnistamisessa ja väärinymmärryksiä

toisten tunteiden tulkitsemisessa. Molemmissa tapauksissa arviot ja päätökset voivat vaarantua. Alhaisen itsetietoisuuden omaavat poliisit myös ottavat itsensä usein liian vakavasti, mikä lisää itse aiheutettua stressiä. Pahimmillaan alhainen itsetietoisuus voi aiheuttaa omien tunteiden kieltämisen, mikä puolestaan vahingoittaa omaa hyvinvointia. Tämänkaltaiset olosuhteet voivat aiheuttaa virkamiehen ylireagoinnin niin verbaalisesti kuin fyysisesti (Turner 2009.)

Korkean itsetietoisuuden omaavat poliisit puolestaan osaavat tiedostaa tunteidensa oikeat syyt ja näin ollen vahvistaa hyvää itsetuntemusta. He ovat kykeneviä erottamaan tunteitaan ja tiedostamaan miksi ja miten tunteet muuttuvat. Heillä on myös kyky sekoittaa tunteita tarkoituksenmukaisella tavalla. Näillä poliisin virkamiehillä on ymmärrys, miten ja miksi toiset henkilöt vaikuttavat heihin ja ovat kykeneviä tuntemaan ja ilmaisemaan näitä tunteita positiivisella tavalla. He tietävät mitä tuntevat ja miksi sekä osaavat lukea muita ihmisiä. Vastaavasti he antavat myös muiden lukea heitä itseään selvästi. He ovat kykeneviä estämään yksinkertaisten tapausten eskaloitumista ja tuomaan rauhallisuutta kaotettiin tilanteisiin (Turner 2009.)

Daniel Goleman esittelee kirjassaan *Working with Emotional Intelligence* tutkimustuloksiin perustuvan listan ominaisuuksista, jotka ovat omiaan sumentamaan henkilön itsetietoisuutta. Sokea kunnianhimo, jossa tavoitellaan voittoa kaikin keinoin. Epärealistiset tavoitteet, missä epärealistiset tavoitteet ovat käytännössä ryhmän tai yksilön tavoittamattomissa käytössä olevilla resursseilla. Helittämätön pyrkimys, missä kova työnteko menee muun elämän edelle. Toisten ajaminen eteenpäin, missä toisia painostetaan liian lujaa, mikä johtaa loppuun palamisiin. Vallan kaipuu, missä henkilö etsii itsekkäistä syistä itselleen valtaa. Kyltymätön tarve saada tunnustusta, missä omaa kunniaa tavoitellaan muiden kustannuksella. Huoli siitä miltä näyttää tai vaikuttaa, mikä johtaa tarpeeseen näyttää hyvältä välittämättä seurauksista. Viimeisenä ominaisuutena Goleman listaa pyrkimyksen täydellisyyteen. Tämä voi Golemanin mukaan johtaa sokeutumiseen omien puutteiden suhteen ja muuttaa käyttäytymistä muita syyllistäväksi. Edellä mainittujen ominaisuuksien takia henkilö saattaa olla haluton tarkastelemaan itseään ja samalla kieltäytyä vastaanottamasta muiden antamaa palautetta, mikä on omiaan tekemään tällaisesta ihmisestä painajasmaisen kollegan (Goleman 1998. 2006 edition, 65–66.)

Ylimielinen ja kärsimätön ihminen voi oppia kuuntelemaan ja ottamaan toisten näkemykset huomioon. Samaten työnarkomaani kykenee hidastamaan tahtia ja löytämään elämäänsä enemmän tasapainoa. Nämä parannukset eivät kuitenkaan ikinä tapahdu ilman ensimmäistä askelta, mikä on tulla tietoisiksi omista tavoista, jotka myrkyttävät ja hankaloittavat suhteitamme muihin. Meidän on huomattava, millä tavalla käytöksemme vaikuttaa negatiivisesti suhteisiimme muihin ihmisiin, koska ilman tätä emme ole motivoituneita muuttamaan käyttäytymistämme (Goleman 1998. 2006 edition, 66.)

Ilmiömäiset esiintyjät pyytävät tarkoituksellisesti palautetta. He haluavat kuulla, mitä muut ovat heidän toiminnastaan mieltä, koska he ymmärtävät tämänkaltaisen palautteen arvon oman kehittymisen kannalta. Tämä saattaa olla yksi syy siihen, miksi itsetietoiset ihmiset ovat myös parempia esiintyjä. Mahdollisesti heidän itsetietoisuutensa auttaa heitä kehittymään jatkuvasti paremmaksi. Itsetietoisuus on jo itsessään korvaamaton työkalu muutokselle, eritoten jos tarve muuttua on linjassa omien henkilökohtaisten tavoitteiden, tärkeän henkilökohtaisen tehtävän tai omien perusarvojen kanssa. Tutkimuksen mukaan menestyjiä yksi yhdistävä tekijä on se, että he ovat tietoisia omista heikkouksistaan sekä vahvuuksistaan ja lähestyvät näin ollen asianmukaisesti omaa työtään (Goleman, 1998. 2006 edition, 67).

3.4 Itsesäätely

Itsesäätely on kyky kontrolloida omaa käyttäytymistä, omia tunteita ja ajatuksia tavoiteltaessa pitkän aikavälin tavoitteita. Tarkemmin sanottuna tämä tarkoittaa kykyä hallita häiritseviä tunteita ja impulsseja, eli toisin sanoen tämä on ajattelemista ennen toimimista. Itsesäätely myös sisältää kyvyn palautua pettymyksestä ja toimia johdonmukaisesti omien arvojen mukaisesti (Cuncic 2023.) Ilman itsesäätely kykyä, ihmiset olisivat impulsiivisia, emotionaalisesti tuhoisia, valmiita räjähtämään pienimmästäkin provokaatiosta ja täysin tunteidensa armoilla toimien niin kuin sillä hetkellä tuntuu parhaimmalta. Itsesäätelyyn auttaa kyky kokea torjutuksi tulemisen uhkaa tai syyllisyyttä epäsovivan käyttäytymisen tai toiminnan seurauksena, mikä saa meidät hillitsemään ja kontrolloimaan omaa käytöstämme (Heatherton 2011.)

Daniel Golemanin uusimman teoksen *Aivot ja Tunneäly* suomennoksessa käytetään termiä itsehallinta, jolla kuitenkin tarkoitetaan samaa asiaa kuin itsesäätelyllä. Goleman avaa tässä teoksessaan auki itsesäätelyn aivotoimintaa. Golemanin mukaan tunteiden säätely ja impulssikontrolli pohjautuvat vahvasti otsalohkon – aivojen komentokeskuksen – ja väliaivojen tunnekeskusten vuorovaikutukseen. Erityisen tärkeitä ovat otsalohkon ja manteliumakkeen väliset kytkennät (Goleman 2014, s. 26.)

Etuaivolohkojen merkitykseen tunteiden säätelyyn herättiin kuuluisan rautatietyöntekijä Phineas Gaugelle sattuneen tapaturman myötä. Tässä tapaturmassa rautatanko lävisti hänen päänsä aiheuttaen vakavia vaurioita etuaivolohkojen alueelle. Hän kuitenkin toipui tästä tapaturmasta fyysisesti täysin, mutta henkisesti hän ei enää ollut oma itsensä. Hänet entuudestaan tunteneet ihmiset kuvailivat hänen olleen tunnollinen mies, mutta onnettomuuden jälkeen hänestä oli tullut ailahteleva, häpäisevä, aggressiivinen ja kärsimätön (Mielenihmeet 2017.) Tutkimuksista on huomattu aina 1800-luvun lopulta aina näihin päiviin asti, kuinka vauriot ventromediaalisen etuaivolohkon alueella on aiheuttanut potilaille kyvyttömyyttä säädellä sosiaalista, affektiivista ja ruokahalullista käyttäytymistä. Tutkimusten mukaan tällaiset potilaat saattavat muuttua aggressiiviseksi, antisosiaaliseksi tai

hyperseksuaaliseksi. Vaurio tällä alueella vaikeuttaa myös palautteen vastaanottamista toisilta aiheuttaen vaikeuksia sosiaalisiin suhteisiin.

Otsalohko on itsesäätelyn keskeinen hermoalue. Tämä on kuin aivojen ”hyvä pomo”, joka ohjaa meitä silloin kuin olemme parhaimmillamme. Otsalohkon dorsolateraalinen alue on kognitiivisen kontrollin, huomionohjauksen, päätöksenteon, tahdonalaisen toiminnan, järkeilyn ja joustavuuden koti. Manteliumake aktivoi henkisen ahdistuksen, vihan, impulssit, pelon ja muut vastaavanlaiset negatiiviset tunnetilat. Kun nämä manteliumakkeen synnyttämät kytkennät saavat vallan, ne toimivat ikään kuin ”huonona pomona” ja saa meidät toimimaan tavalla, jota saatamme jälkeen päin kahtua. Otsalohkon ja manteliumakkeen muodostama alue muodostaa valtavyöhykettä, joka tasapainossa ollessaan muodostaa itsehallinnan perustan. Emme pysty juurikaan määräämään mitä tunteita koemme, milloin niitä tunnemme tai kuinka vahvoina ne tunnemme. Nämä tunteet tulevat meille pyytämättä manteliumakkeesta ja muilta aivokuoren alaisilta alueilta. Me voimme kuitenkin vaikuttaa siihen, miten me reagoimme tunteisiin ja miten ilmaisemme niitä. Jos otsalohkon manteliumakkeen lähettämiä signaaleja hillitsevät kytkennät toimivat, ongelmien ratkaisu luovemmin ja taidokkaammin sekä vaikuttaminen omiin ja muiden tunteisiin, joko huonoon tai hyvään suuntaan on mahdollista. Hermoston tasolla tämä on juuri se, mitä itsesäätelyllä tarkoitetaan (Goleman 2014, 27.)

Aivomme on suunniteltu eloonjäämisen työkaluksi ja siinä manteliumakkeella on tärkeä rooli. Se on kuin aivojemme ”vaaratutka”. Sillä on erikoisasema aivoissamme, koska vaaran huomattessaan se ottaa hetkessä haltuun koko aivomme ja erityisesti otsalohkon, jolloin koemme manteliumakkeen aiheuttaman tunnekaappauksen. Tämä herättää huomion ja suuntaa sen käsillä olevaan uhkaan. Muistimme sekoittuu tämän seurauksena ja muistamme helposti uhkaan liittyvät asiat, mutta emme niinkään muita asioita. Kaappauksen aikana olemme kykenemättömiä oppimaan uutta, emmekä kykene innovoimaan tai joustamaan. Tällaisena hetkenä tukeudumme opittuihin tapoihin, tavanomaiseen tapaamme käyttäytyä (Goleman 2014, 27–28.)

Etuaivolohkomme on suunniteltu pitämään tavallisesti manteliumakkeen lähettämät signaalit aisoissa tarkastelemalla näitä signaaleja ja selvittäen eletyn elämän kokemukseen perustuen, mikä on manteliumakkeen lähettämälle impulssille sopivin vastaus. Etuaivolohkojen kolme tärkeintä aluetta itsesäätelyn kannalta ovat ventromediaalinen etuaivolohko (vMPFC) sisältäen orbitofrontaalisen aivokuoren, lateraalisen etuaivolohkon (lateral PFC) ja etummaisesta pihtipoimusta (ACC) (Heatherton 2011.) Aivojen perusrakenne perustuu yksinkertaiselle vastakkainasettelulle. Jotkut aivojen neuronit pyrkivät aloittamaan jonkin toiminnon ja vastaavasti toiset neuronit pyrkivät estämään tai tukahduttamaan tämän toiminnon. Tästä hienosti säädetystä systeemistä syntyy sulava suorittaminen. Kun ihmiset ovat liian impulsiivisia, ongelma vaikuttaisi piilevän ennemminkin etuaivolohkojen impulssien hillitsemispiirien toiminnassa, kuin manteliumakkeessa. Tällaiset ihmiset eivät ole ylit-

sepäsemättömän kiihkeitä toimimaan, vaan ennemminkin kykenemättömiä lopettamaan jo aloitettua toimintaa (Goleman 1998. 2006 edition, 77.)

Koska mantelimumake toimii aivojemme hälytysjärjestelmänä, sillä on hätätilan sattuessa valta ohittaa etuaivolohkomme sekunneissa. Tätä vastoin etuaivolohkoillamme ei ole valtaa nopeasti ohittaa mantelimumaketta tämän otettua vallan. Sen sijasta etuaivolohkoilla on joukko mantelimumakkeen impulsseja estäviä neuroneita, jotka ovat kykeneviä estämään mantelimumakkeen kiihkeästi lähettämiä ohjeistavia signaaleja. Tämä etuaivolohkojen ja mantelimumakkeen välinen impulsseja estävä piiri korostaa useita itsesääteilyvalmiuksia, erityisesti itsehillintää stressin alla ja kykyä adaptoitua muutokseen. Etuaivolohkojen kyky hillitä sekä estää mantelimumakkeen lähettämiä signaaleja ylläpitää henkistä kirkkauttamme ja pitää toimintamme vakaana. Eli vihan ja raivon hetkellä meidän etuaivolohkomme kykenee hillitsemään mantelimumakkeen lähettämiä signaaleja, jotka yrittävät kaapata mieltämme. Näin meillä on mahdollisuus hillitä omaa käyttäytymistämme siinä kohtaa, kun tuntemme meinaa kiehua ylitse (Goleman 1998. 2006 edition, 77–81.)

Tunteiden säätely ei ole pelkästään stressin alentamista tai impulssien tukahduttamista. Se voi olla myös tarkoituksellista tunteiden vahvistamista, jopa epämiellyttävien tunteiden vahvistamista. Tämä kyky voi olla esimerkiksi hyödyllinen siinä kohtaa, kun toiselle joudutaan kertomaan epämuksuvia tai jopa surullisia uutisia. Se, koetaanko tämänkaltainen tunnettyö esimerkiksi työelämässä helpoksi vai raskaaksi riippuu paljolti siitä, kuinka paljon henkilö identifioituu työnsä kanssa. Esimerkiksi sairaanhoitaja voi identifioitua empaattiseksi auttajaksi, minkä kautta hän saattaa kokea merkityksen tunnetta voidessaan muutaman minuutin verran lohduttaa potilasta (Goleman 1998. 2006 edition, 80.)

Tunteiden säätelyn käsitteellä ei tarkoiteta aitojen tunteiden kieltämistä tai tukahduttamista. Esimerkiksi negatiivisilla tunteilla on käyttötarkoituksensa. Viha, suru, ja pelko voivat tulla luovuuden, energian ja yhteyden lähteeksi. Viha voi toimia intensiivisenä motivaation lähteenä, etenkin jos se kumpuaa koetusta epäoikeudenmukaisuudesta. Jaettu suru voi sitoa ihmisiä yhteen. Ja ahdistuksesta syntynyt kiire voi ruokkia luovaa mieltä, kunhan kiireen tai ahdistuksen tunne ei ole ylivoimainen. Omien tunteiden hallitsemisessa ei ole myöskään kyse tunteiden ylikontrolloinnista, eli kaiken spontaanisuuden ja tunteiden tukahduttamisesta. Tämänkaltaisesta ylikontrolloinnista on niin henkisesti kuin fyysisesti haittaa. Ihmiset ketkä tukahduttavat eritoten vahvat negatiiviset tunteet, nostavat heidän sykettänsä, mikä on merkki kasvaneesta jännitteisyydestä. Silloin kun tällaisesta tunteiden vaimentamisesta tulee kroonista, se voi heikentää ajattelua, haitata älyllistä suorittamista ja häiritä sulavaa vuorovaikuttamista toisten kanssa (Goleman 1998. 2006 edition, 81.)

Oman käytöksen hillitsemistä voi vaikeuttaa myös monet houkutukset, joita yhteiskunnassamme on tarjolla. Houkutusten torjuminen saattaa olla vaikeaa, koska palkitsemisen hermomekanismit, ni-

mentään mesolimbinen dopamiinijärjestelmä, motivoi meitä toimintaan, joka aktivoi dopamiini neuronit nucleus accumbensissä (NAcc) (Heatherton 2011.) Nucleus accumbensia pidetään yhtenä mielihyvän aivorakenteena. Nykytutkimusten mukaan nucleus accumbensilla on myös tärkeä rooli riippuvuuksissa. Eläinkokeissa on havaittu, miten tämän tumakkeen endorfiini vaste jakautuu sekä mielihyvään, että välttämiskäyttäytymiseen. Eli mielihyvä ja mielihyvä asuvat tässä pienessä tumakkeessa rinnakkain (Tuulari & Karlsson 2017.)

Itsehillintä on erittäin tärkeää niille, jotka työskentelevät poliisissa. Kohdattaessa esimerkiksi väkivaltainen autoilija, joka on mantelitumakkeen aiheuttaman emotionaalisen kaappauksen vallassa, mahdollisuus tilanteen väkivaltaiselle eskaloitumiselle on suuri, jos myös virkamies antautuu oman mantelitumakkeensa kaapattavaksi. New Yorkin kaupungin poliisiakatemiassa opettava virkamies Michael Wilson kertoo, kuinka poliiseilla on tällaisissa tilanteissa haasteita hallita heidän luontaisiin reaktioitaan heihin kohdistuvaan epäasialliseen asenteeseen, mikä voi olla tulkittavissa poliisin henkeä ja terveyttä uhkaavana. New Yorkin kaupungin liikennepoliiseista tehdyn tutkimuksen mukaan poliisit, jotka hallitsivat omaa mieltään ja kykenivät pysymään rauhallisena toimiessaan väkivaltaisten ja aggressiivisten ihmisten kanssa, ajautuivat muita harvemmin tilanteisiin, jotka eskaloituivat väkivaltaisiksi (Goleman 1998. 2006 edition, 87–88.)

Poliisin työssä on usein tilanteita, joissa työntekijä tuntee emotionaalista dissonanssia eli emotionaalista ristiriitaa, koska hän kokee tilanteessa vastakkaisia tunteita mitä hänen sen hetkessä tilanteessa odotetaan tuntevan ja näyttävän ulospäin. Tutkimukset osoittavat, että tällaisen ristiriidan ilmennyttyä, työntekijä voi käyttää yhtä kahdesta tunteiden säätelyn strategioista. Pintavaikutteista (surface acting) menetelmää, missä yksilö pyrkii piilottamaan kokemaansa negatiivista tunnettaan tai pyrkii vahvistamaan positiivisten tunteiden ilmaisua. Eli yksilö yrittää peittää vahvoja tunteitaan esiintymällä hillitymmän, mitä hän todellisuudessa tuntee. Tämä strategia on yhdistetty lukuisissa tutkimuksissa kasvaneeseen emotionaaliseen uupumukseen. Emotionaalinen uupumus on tutkimusten mukaan yhdistetty yksilöiden alentuneeseen sitoutuneisuuteen työhönsä ja kasvaneeseen alanvaihtoon. Vaihtoehtoisesti, syvävaikutteinen menetelmä (deep acting) vaatii yksilöltä panostusta siihen, että tosiasiallisesti kokee tunteensa tunteen. Toisin kuin pintavaikutteinen menetelmä, syvävaikutteinen menetelmä tutkitusti auttaa vähentämään emotionaalista dissonanssia. Toisin sanoen tässä menetelmässä yksilö kokee tunteensa juuri sellaisina kuin ne hänen mielessään ilmevät, ilman että yrittää tukahduttaa niitä. Tämä puolestaan vähentää emotionaalista uupumusta (Barber ym 2009.)

3.5 Sosiaaliset taidot

Todellinen tunneälykyys on enemmän kuin omien ja toisten tunteiden tiedostamista ja ymmärtämistä. Nämä edellisissä kappaleissa käsitellyt ominaisuudet on pystyttävä ottamaan käyttöön päi-

vittäisissä vuorovaikutus- ja kommunikaatiotilanteissa. Sosiaalinen taidokkuus, eli kyky vuoro vaikuttaa sujuvasti toisten kanssa on tärkeä tunneälykkyyden osa-alue. Sosiaaliset taidot, kuten aktiivisen kuuntelemisen taito, verbaalisen ja non-verbaalisen kommunikoinnin taito ja vakuuttavuus edesauttavat meitä luomaan merkittäviä suhteita toisten kanssa ja kehittämään vahvempaa ymmärrystä toisista sekä itsestämme (Cherry 2023: 5 key emotional intelligence skills.) Yksi sosiaalisen taidokkuuden perusasioita on se, kuinka hyvin ihminen osaa ilmaista omia tunteitaan. Osittain tämä on kulttuurisidonnainen asia, eli eri kulttuureissa ilmaisemme tai jätämme ilmaisematta tunteita, riippuen kulloisesta sillä hetkellä vaikuttavasta kontekstista (Goleman 1995. 2020 edition, 101.)

Aktiivinen kuunteleminen tarkoittaa sitä, ettemme pelkästään kuuntele mitä toinen sanoo, vaan me ikään kuin virittäydymme heidän ajatuksiinsa ja tunteisiinsa. Näin keskustelusta muodostuu molemminpuolinen aktiivinen vuorovaikutustilanne. Robin Abraham ja Boris Groysberg Harvardin bisneskoulusta kuvailevat aktiivisen kuuntelemisen pitävän sisällään kolme aspektia: kognitiivisen, emotionaalisen ja käyttäytymisen. He kuvailivat näitä seuraavan laisesti. Kognitiivinen aspekti, eli huomion kiinnittäminen kaikkeen informaatioon, niin ulkoiseen kuin sisäiseen, jota me vastaanotamme toiselta, ymmärtämällä tätä informaatiota ja integroimalla se käyttöömmme. Emotionaalinen aspekti, eli rauhallisuus ja myötätuntoisuus keskustelun aikana, sisältäen omien keskustelun aikana mahdollisesti ilmentyvien emotionaalisten reaktioiden (ärtymys, tylsistyminen) hallitsemista. Käyttäytymispuoli, eli ymmärryksen ja mielenkiinnon välittämistä toiselle niin verbaalisesti kuin non-verbaalisesti (Gallo 2024.)

Aktiivisen kuuntelemisen ensimmäinen askel on osoittaa toiselle, että me olemme ensisijaisesti avoimia kuuntelemaan. Aktiivinen kuunteleminen sisältää sen, että kuuntelemesin ohella kysymme kysymyksiä, toistamme mitä toinen sanoo varmistaaksemme, että olemme ymmärtäneet oikein sen, mitä toinen tarkoitti. Merkki siitä, että olemme todella kuunnelleet, on vastata toiselle asianmukaisella tavalla, vaikka joutuisimme hieman muuttamaan omaa toimintaamme tämän seurauksena (Goleman 1998. 2006 edition, 141.) Aktiivisessa kuuntelussa me myös heijastamme keskustelukumppanin tunnetta, toiveita ja tarpeita niitä ääneen ilmaisemalla. Meidän tulee kuunneltaessa pyrkiä asettumaan toisen ihmisen asemaan, pyrkiä näkemään maailmaa hänen näkökulmastaan ja ymmärtämään mistä hänen sanomisensa kumpuaa. Aktiivisessa kuuntelemisessä asenne on toista kunnioittava ja ymmärtävä. Aktiivinen kuunteleminen on arvokasta erityisesti silloin, kun huomaa toisen viestittävän tunteita ja tarpeita, joita hän ei sanoita tai jos hän ilmaisee vahvoja tunteita, puolustautuu tai vastustaa. Aktiivisessa kuuntelemisessä on tarkoitus osoittaa toiselle, että olemme halukkaita yrittämään ymmärtää toista (Talvio & Klemola 2017, 110–111.)

On ihan normaalia, ettei puhuja ilmaise tunteitaan täsmällisesti niitä kuvaavilla sanoilla. Aktiivinen kuuntelu perustuu siihen, että kuuntelija palauttaa puhujan asiaa ja tunnetta takaisin puhujalle toistamalla tälle omin sanoin sen saman asian, mitä hän itse kertoi. Eli kuunnellessa meidän tulee ak-

tiivisesti pyrkiä etsimään toisen kertomasta niin sanottua punaista lankaa, eikä vain papukaijamaisesti toistaa mitä toinen sanoo. Aktiivisessa kuuntelemisessa pyritään myös sanoittamaan toisen tunteita. Tämä auttaa kuuntelijaa tunteiden sanoittamisessa ja ymmärtämisessä. Vaikka välillä saatamme sanoittaa toiselle väärin hänen tarkoittamiaan tunteita, se ei haittaa, koska hän korjaa tarvittaessa sen mitä tarkoitti ja samalla me osoitamme hänelle aktiivista kuuntelemista, eli sen, että pyrimme aidosti ymmärtämään häntä (Talvio & Klemola, 2017, 111–112.)

Tutkimukset osoittavat, että non-verbaalinen viestintä näyttelee isoa osaa päivittäisissä vuorovaikutustilanteissa. Non-verbaalinen viestintä koostuu muun muassa äänen painosta, katsekontaktista, kehonkielestä ja kontekstissa, jossa kommunikaatio ilmenee. Erilaiset ristiriitaisuudet kehonkielen, äänenpainon ja verbaalisen viestin välillä voivat viestiä sitä, että toinen ihminen ei tarkoita sitä mitä sanoo. Tällaisessa tilanteessa ihmisen non-verbaalinen viesti, joka kumpuaa hänen kokemastaan tunnetilasta, viestittää meille siitä, että hänen verbaalinen viestintänsä on ristiriitaista. Myös elekieli voi olla ristiriidassa puhutun verbaalisen viestin kanssa. Se voi johtua lukuisista syistä, mutta se voi olla asia, johon sosiaalisesti taitava ihminen voi kiinnittää huomiota ja yrittää mieltä tai selvittää, mistä tämänkaltainen ristiriita elekielen ja verbaalisen viestinnän välillä johtuu. Yksi ristiriitaiselta vaikuttava ele ei välttämättä kerro vielä mitään, mutta jos tämä tietty ele toistuu tietyssä kontekstissa useammin, se voi mahdollisesti olla indikaattori jostain, mihin on syytä paneutua tarkemmin. Tärkeää non-verbaalisten viestien tulkitsemisessa on kuitenkin muistaa, etteivät ne välttämättä kerro yhtään mitään. Eli ne voivat toimia indikaattoreina ristiriitaisuuksiin, joihin voi olla hyvä paneutua tarkemmin, mutta yhtä lailla ne voivat olla vailla minkäänlaista tosiasiallista merkitystä (Cherry 2022.)

Verbaalista viestintää on puolestaan se, kun puhumme yhdelle tai useammalle henkilölle. Myös itselleen sisäisesti puhuminen voidaan mieltää sisäiseksi verbaaliseksi kommunikoinniksi. Verbaalinen viestintä ei ole mikään non-verbaalista viestintää poissulkeva asia, vaan nämä kulkevat aina rinnakkain, halusimme sitä tai emme. Sosiaalisesti älykkääseen verbaaliseen viestintään sisältyy myös aktiivinen kuuntelu ja non-verbaalinen viestintä, mikä kokonaisuudessaan antaa meille mahdollisuuden käydä kahden keskeisiä keskusteluita eli dialogeja toisten kanssa (Coleman 2023.)

Yksi osa sosiaalista kyvykkyyttä on kyky käydä vuoropuheluja eli dialogeja toisten kanssa. Vuoropuhelu on vastavuoroista yhdessä käytävää keskustelua, jossa pyrkimyksenä on ymmärtää toista. Vuoropuhelu on vaihdantaa, jossa me ajattelemme yhdessä ja yritämme löytää jotain uutta. Syvä vuoropuhelu vie keskustelijat syvemmälle tasolle, jossa he alkavat ymmärtää toinen toistaan perusteellisemmin. Vuoropuhelulla pystytään selvittämään erimielisyyksiä, parantamaan suhdetta toiseen henkilöön ja ratkaisemaan ongelmia. Vuoropuhelussa pyritään säilyttämään yhteys toiseen samalla, kun puhutaan. Vuoropuhelun prosessi alkaa lähestymisestä ja kiinnittymisestä kahden tai useamman henkilön kesken, jotka haluavat kuunnella toisiaan ja vastata toiselleen. Keskinäisen

vaikuttamisen kulku on vuoropuhelun kannalta tärkein asia. Pystyäksemme käymään vuoropuhelua muiden kanssa, meidän tulee kyetä kommunikoimaan kokonaisena ihmisenä. Meidän tulee pystyä sanoittamaan omia tunteitamme. Meidän ei tule kommunikoida pelkästään logiikkaan turvautuen, koska silloin empatialle ja muille tärkeille ominaisuuksille ei jää tilaa. Emme myöskään voi heittäytyä täysin tunteidemme armoille, koska silloin olemme liian epärationaalisia. Eli meidän tulee löytää tasapaino näiden väliltä, jotta voimme käydä aitoa vuoropuhelua muiden kanssa (Kohlrieser 2014, 160–163.)

3.6 Oma sisäinen motivaatio

Emotionaalisesti älykkäät ihmiset motivoituvat sisäisistä tekijöistä ulkoisten tekijöiden sijasta. Tällaiset löytävät nautintoa siitä, kun voivat tavoitella itselleen merkityksellisiä sisäisiä tavoitteita, eli heitä motivoi asiat, jotka synnyttävät heissä sisäisen merkityksen tunteen. Tällaiset motivoituneet ihmiset ovat kykeneviä asettamaan tavoitteita, ja heillä on kova tarve suorittaa. He pyrkivät myös kehittämään omaa tekemistään systemaattisesti (Cherry 2023: 5 key emotional intelligence skills.)

Omien tunteiden hallitseminen on erityisen tärkeää itsemotivoinnin kannalta. Kyky hallita mielen impulsseja ja pitää mielessä pitemmän aikavälin tavoitteet vaatii yksilöltä kykyä motivoida itseään. Innostus ja itseluottamus vahvistavat meidän kykyämme suoriutua. Tutkimukset olympia urheilijoista, maailmanluokan muusikoista ja shakin suurmestareista osoittavat, että heitä yhdistävä piirre on kyky motivoida itsensä säälimättömien treeni rutiinien läpi. Yksi esimerkki motivaation merkityksestä suoriutumiseen tulee tutkimuksesta, jossa tutkittiin aasialaisten suoriutumista amerikkalaisissa kouluissa ja työpaikoilla. Yksi perusteellinen läpileikkaus todisteista ehdottaa, että aasian amerikkalaisilla lapsilla saattaa olla keskimäärin noin kahdesta kolmeen pistettä korkeampi älykkyysosamäärä kuin amerikkalaisilla lapsilla. Silti työelämässä nämä aasian amerikkalaiset olivat saavuttaneet paljon korkeamman suhteellisen älykkyysosamäärän. Stanfordin sosiologi Sanford Dorenbusch opetti yli 10 000 lukiolaista ja hän huomasi miten aasian amerikkalaiset käyttivät 40 % enemmän aikaa läksyjen tekemiseen kuin muut. Siinä missä amerikkalaisten lasten vanhemmat haluavat hyväksyä lastensa heikkoudet ja vahvistaa heidän vahvuuksiaan, aasialaiset puolestaan kokevat, että jos jotain ei osaa, täytyy tehdä enemmän töitä sen eteen niin kauan, että sen oppii. Aasialaiset uskovat, että kuka tahansa voi pärjätä hyvin koulussa, kunhan tekee tarvittavan määrän töitä menestymisen eteen. Se, kuinka me pystymme valjastamaan tunteistamme motivaatiota tavoitella pitkän aikavälin tavoitteita, tai ratkaista ongelma, määrittelee meidän kapasiteettimme käyttä sisäisiä mentaalisia kykyjämme ja määrittää sen, kuinka me pärjäämme elämässä (Goleman 1995. 2020 edition, 71–72.)

Oman sisäisen motivaation kannalta optimistinen elämänasenne on avainasemassa. Daniel Goleman antaa kirjassaan (Tunneäly) esimerkin siitä, miten menestynyt amerikkalainen olympia uimari

Matt Bondi osoitti harjoituksissa suurta optimistista asennetta, mikä sai hänet suoriutumaan entistä paremmin negatiivisesta palautteesta huolimatta, toisin kuin muut uintijoukkueen jäsenet, joiden suoritukset huononivat negatiivisen palautteen myötä. Optimistinen asenne suojaa ihmisiä muun muassa apatialta, toivottomuudelta tai masennukselta, sekä auttaa ihmisiä kohtaamaan vastoin käymisiä. Optimistisen asenteen omaava yksilö suhtautuu epäonnistumiseen mahdollisuutena kehittää itseään eikä henkilökohtaisena tuomiona siitä, ettei voi ikinä muuttua paremmaksi. Tutkimuksissa on todettu, että optimistinen asenne on monissa tapauksissa ollut parempi indikaattori ennustamaan ihmisten tulevaa menestystä, kun perinteiset standardoidut älykkyyden mittaamiseen sidoksissa olevat testit (Goleman 1995. 2020 edition, 79.)

4 KUULUSTELEMINEN

Kuulustelut ovat tärkeä osa poliisin rikostutkintaa. Poliisi voi kuulustella asianosaista kolmessa eri asemassa: todistaja, asianomistaja tai epäilty. Jos kuultava ei ole mikään edellä mainituista, kuullaan hänet silloin asemassa ”muu”. Jokaiseen asemaan kuuluu tietyt lakiin kirjatut oikeudet ja velvollisuudet. Poliisin on varmistuttava, että kuultavalle käydään nämä hänen asemaansa liittyvät oikeudet ja velvollisuudet huolella läpi. Kuulustelevalle poliisin on myös varmistuttava siitä, että kuulusteltava tosiasiallisesti ymmärtää oikeutensa ja velvollisuutensa sekä siitä, että kuulustelijan oikeudet tosiasiallisesti toteutuvat (Kaunisto 2021, 15; Collins 2005.)

4.1 Kuulustelun lainsäädäntö

Poliisilain ensimmäisen luvun ensimmäisessä pykälässä poliisin tehtäväksi mainitaan rikosten selvittäminen ja syyteharkintaan saattaminen. Näin ollen kuulusteleminen on poliisin lakiin säädetty tehtävä. Poliisilain ensimmäisessä luvussa säädetään myös perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien kunnioittamisesta sekä poliisin työtä ohjaavista periaatteista, suhteellisuusperiaate, vähimmän haitan periaate ja tarkoitussidonnaisuuden periaate, mitä poliisin on töitä tehdessä noudatettava (Poliisilaki 872/2011.)

Kuulusteleminen on juridisesti säädetty Esitutkintalain (ETL: 805/2011) 7 luvussa. Kuulustelut on toteutettava siten, mitä siitä tässä 7 luvussa säädetään. Tämän lisäksi kuulusteluissa on noudatettava Esitutkintalain 4 luvun esitutkintaperiaatteita ja esitutkintaan osallistuvien oikeuksia sekä mitä esitutkintalain 2 luvussa säädetään avustajasta ja tukihenkilöstä. Esitutkintalain 7 luvussa säädetään kuulusteltavan läsnäolosta, erilaisista kuulusteluja koskevista rajoituksista, kuulusteltavan kohTELUSTA, kuulusteltavien eri asemiin liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista, ennen kuulustelua kuulusteltavalle tehtävistä ilmoituksista, oikeudesta kuulustelutodistajaan sekä kuulusteltavaa tukevan henkilön läsnäolosta, toisen henkilön kuulusteluun osallistumisesta, vajaanvaltaisten kuulustele-

seen liittyvistä asioista, asianosaisten oikeudesta esittää kuulusteltavalta kysymyksiä, henkilön poistamisesta kuulustelusta, kuulustelusta poissaolleen asianosaisten oikeuksista, alustavista puhutuksista ja erityisen suojelun tarpeessa olevan asianomistajan kuulusteleminen (ETL: 805/2011.)

Valtioneuvoston asetuksessa esitutkinnasta, pakkokeinoista ja salaisesta tiedonhankinnasta ensimmäisen luvun toisessa pykälässä säädetään merkinnöistä kuulustelupöytäkirjaan. Tässä pykälässä on 14 kohtaa, joissa on määritelty ne asiat, jotka tulee merkitä näkyviin kuulustelupöytäkirjaan.

4.2 Kuulustelun psykologiaa

Kuulustelutilanteen voi jakaa kolmeen osaan. Ennen kuulustelua tapahtuvaan vaiheeseen, jossa tapahtuu ensikohtaaminen ja esittäytyminen kuulusteltavan kanssa, itse kuulusteluvaihe, jossa toteutetaan kuulustelu ja lopettamisvaihe, jossa pyritään siihen, että kuulusteltavalle jää päällimmäiseksi positiivinen tunnetila. Tämä ensimmäinen vaihe on suhteen muodostumisen kannalta tärkeä, koska siinä kuulustelija esittelee itsensä ja kuulusteltava muodostaa mielipiteensä kuulustelijasta. Toisessa vaiheessa kuulustelijan tulee käydä kuulusteltavan kanssa läpi kuulusteluun liittyvät käytännön asiat, kuulustelun kulku ja tarkoitus. Kuulustelussa tapahtuva kuulustelijan ja kuulusteltavan välinen keskinäinen toiminta koskee kerronnan saamista kuulusteltavalta ja myöhempiä kysymyksiä kuulustelijalta. Kuulustelun päättämisen tulisi tähdätä siihen, että sekä kuulustelijalle, että kuulusteltavalle jää positiivinen mielikuva kuulustelun sisällöstä ja sen toteutumisesta (Holmberg 2004.)

Kuulustelussa vastuu vuorovaikutuksesta on aina kuulustelijalla. Suhteen muodostaminen on iso osa tätä vuorovaikutusta. Tämän lisäksi poliisi vastaa kuulusteltavan turvallisuudesta sekä raamittaa ja selittää kuulustelun kulun kuulusteltavalle. Kuulustelijan ei itse tule täyttää kuulustelutilaisuutta omalla puheellaan eikä tule myöskään esittää liikaa kuulusteltavan puhetta keskeyttäviä ja häiritseviä kysymyksiä, vaan antaa kuulusteltavalle mahdollisuus ihan rauhassa kertoa tapahtuneesta. Kuulustelijan pyytäessä kuulusteltavaa kertomaan vapaasti tapahtumista, kuulustelijan tulee kärsivällisesti kuunnella ja esittää mahdolliset kysymykset mieluiten kerronnan jälkeen, koska jos kuulustelija koko ajan keskeyttää kuulusteltavaa faktoihin tähtäävillä tarkentavilla kysymyksillä, heikentää tämä kuulusteltavan muistitoimintoja. Vastaavasti kuulustelijan ei tule täyttää mahdollisia hiljaisia hetkiä kysymyksillä, vaan kuulusteltavalle on annettava aikaa miettiä ja muistella tapahtumia ihan rauhassa (Kaunisto ym. 2021, 15–19.)

Norjalaisten ja ruotsalaisten yhdessä tekemässä tutkimuksessa tutkittiin ruotsalaisia sekä norjalaisia rikostutkijoita, jotka tutkivat ja kuulustelivat epäiltyjä lasten seksuaalisissa hyväksikäyttötapauksissa. Tutkimuksessa tutkittiin korrelaatiota tutkijan tavoitteiden, taktiikoiden ja tunteiden kesken. Jos tavoitteena oli saavuttaa tunnustus, korreloi se äänenpainon nostatuksen, rikoksen vaka-

vuuden korostamisen sekä epäiltyä moralisoivan ja syyllistävän asenteen kanssa. Jos tavoitteena oli saavuttaa kokonainen kertomus tapahtumista, korreloi se sen kanssa, että tutkija paljasti epäillylle poliisin valmiiksi tietämiä asioita ja samalla tutkija suoritti aktiivista kuuntelua eikä keskeyttänyt epäiltyä tämän kertoessa tapahtumista. Jos tutkijan tavoite oli saada kuulustelusta uutta tietoa, korreloi se sen kanssa, että tutkija pyrki löytämään yhteisen mielenkiinnonkohteen epäillyn kanssa, epäillylle paljastettiin poliisin jo tiedossa olevaa tietoa sekä tutkija väitti epäillyn tietävän enemmän tapahtumista mitä on kertonut. Jos tutkijan tavoite oli saada selitys rikoksen motiiville, korreloi tämä sen kanssa, että tutkija osoitti auktoriteetti asemansa kuulusteltua epäiltyä kohtaan sekä paljastamalla epäillylle jo poliisin tiedossa olevia tietoja tapahtuneesta (Magnusson, 2021.)

Kuulustelijan on tietyllä tasolla hyvä tiedostaa ja pitää mielessä muistamiseen liittyviä psykologisia lainalaisuuksia. Keskeistä kuulusteltavassa on se, onko hän havainnut asiat oikein, miten hän niitä muistaa, kykeneekö hän palauttamaan muistikuvia tapahtuneesta mieleensä, miten halukas hän on niistä kertomaan ja kuinka luotettavaan kerrontaan hän kykenee. Havaintojen tekoon ja havaintojen myöhempään muistamiseen voi liittyä täysin inhimillistä virheellisyyttä. Ihmiset voivat erehtyä, liittää myöhemmin muistikuvia väärin konteksteihin tai havaitsemisen sijaan tulkita tai päätellä tapahtuneita asioita (Kaunisto ym. 2021, 26.) Kun ihminen kohtaa traumaattisen ja nopeasti etenevän tilanteen, ei hän kykene havainnoimaan ja painamaan mieleensä kaikkia tapahtumia, ainoastaan tiedonmuruja sieltä täältä. Näistä tiedonmurusta aivot laativat nopeasti ja isoin osin meiltä tiedostamattomalla tavalla päätelmiä. Ennakkokäsitykset paikkaavat auliisti niitä aukkoja, joita traumaattisen tilanteen nähnyt tai kokenut henkilö ei ole havainnut tai ei muista (Korkman 2020.)

Medialta saatu tieto vaikuttaa muistiimme. Myös muilta ihmisiltä saamamme tieto voi vaikuttaa muistikuiimme. Monet tutkimukset osoittavat, kuinka ihmiset ovat luoneet vääriä muistikuvia paljon julkisuutta saaneista tapahtumista. Ihminen on laumaeläin ja evolutiivisessa ympäristössä ihmisten välinen yhteistoiminta on ollut eloonjäämisemme kannalta erittäin tärkeää. Tutkimuksissa on huomattu, että jos kaksi henkilöä kuvittelee näkevänsä saman tapahtuman, mutta oikeasti he näkevätkin eri tapahtuman ja heitä pyydetään muistelemaan yhdessä tapahtumaa, kummankin kertomukseen alkaa etsiä toisen havainnoimia asioita. Tämän ilmiön huomasi Ruotsin poliisi, kun se tutki ministeri Anna Lindhin puukotusta Nordiska Kompanietin tavaratalossa vuonna 2003. Puukotuksella oli lukuisia silminnäkijöitä. Poliisi pyysi heitä odottamaan samassa tilassa, kunnes heitä ehdittäisiin kuulla. Puukotuksen nähneet todistajat juttelivat tapahtuneesta keskenään odottaessaan omaa vuoroaan tulla kuulluksi. Myöhemmin kuulusteluissa monet silminnäkijät kertoivat, että puukottajalla oli ollut päällään maastokuvioinen takki. Todellisuudessa puukottajalla oli ollut harmaa huppari ja armeijanvihreät housut. Kertomus maastokuvioisesta takista kuitenkin sopi yhteen miehen olemuksen kanssa. Lisäksi kuvauksen antanut todistaja oli seissyt lähimpänä tilannetta, minkä vuoksi muut todistajat eivät osanneet epäillä tätä. Tästä uudesta tiedosta tuli täten osa myös muiden to-

distajien muistikuvia (Korkman 2020.) Me emme yleisesti muista sanan tarkasti asioita monestaakaan asiasta. Joten, kun meidän täytyy muistaa tarkasti, se voi johtaa konfabulaatioon, eli todeksi koettuun kuviteltuun asiaan, mitä oikeasti ei ole olemassa. Olemme alttiita kaunistelemaan muistojamme. Tämä kaunistelu voi olla peräisin muilta ihmisiltä, mielikuvituksestamme tai siitä, mitä me nykyhetkessä koemme (Shaw 2017.)

Ihmiset saattavat suhtautua liian optimistisesti kykyynsä muistaa. Tämän takia kuulustelijan on tavallaan turha kysyä kuulusteltavalta, kuinka varma hän on muistikuvistaan, koska tämä ilmentää ennemminkin kuulusteltavan itsevarmuutta omien muistikuviansa suhteen, kuin tosiasiallista muistikuvien luotettavuutta (Kaunisto 2021.) Ihminen voi olla erittäin itsevarma asioista, jotka todellisuudessa ovat valheellisia (Shaw 2017).

Poliisi kokee uransa aikana useita stressaavia tilanteita. Tutkimustulokset osoittavat, miten virkamiehen altistuminen stressaaville tilanteille sekä virkamiehen selviytymismekanismit ovat assosioituneet negatiivisiin asenteisiin kuulusteltavaa epäiltyä kohtaan ja päinvastaisesti positiivisiin asenteisiin kuulusteltavaa rikoksen uhria kohtaan. Täten virkamiehen kokemukset stressaaville tilanteille altistumisesta voi automaattisesti aktivoida itsepuolustustoiminnon, mikä automaattisesti synnyttää virkamiehessä dominoivia asenteita kuulusteltavaa epäiltyä kohtaan (Holmberg 2004; Oxburgh.) Esitutkintalain 4 luvun 2 pykälässä säädetään syyttömyysolettamasta, mikä tarkoittaa sitä, että rikoksesta epäilty on esitutkinnassa kohdeltava syyttömänä. Kuulustelijan tulee olla tarkkana sen suhteen, ettei anna omien tunteista kumpuavien asenteiden vaikuttaa tämän laissa säädetyn periaatteen tosiasialliseen toteutumiseen.

4.3 Suhteen luominen kuulusteltavaan

Useiden eri tutkimusten mukaan suhteen luomisella kuulusteltavaan on suuri merkitys kuulustelun sujumisen ja lopputuloksen kannalta. Suhteen muodostamisella ei tarkoiteta, että kuulustelijan tulisi emotionaalaisella tasolla muodostaa tunteisiin perustuvaa suhdetta kuulusteltavaan, vaan tällä suhteen muodostamisella tarkoitetaan ennemminkin kahden välistä psykologisella tasolla muodostuvaa suhdetta, jossa pyritään ymmärtämään toisen tavoitteita ja tarpeita, mikä luo kuulusteltavalle sellaisen ympäristön, jossa hän kokee tulevaisuutta kuulluksi, ymmärretyksi ja olonsa turvalliseksi. Tällaisen suhteen muodostumisen perustana on kuulustelijan kunnioittava ja ystävällinen asenne kuulusteltavaa kohtaan. Borumin (2006) mukaan kuulustelijan ja kuulusteltavan välisen suhteen rakentumisen vaiheet ovat kuulusteltavan rohkaiseminen puhumaan sekä rohkaiseminen sallimaan kuulustelijaa pääsemään kiinni kuulusteltavan motiiveihin, mielenkiinnonkohteisiin ja haavoittuvuuksiin. Tämän kaltainen suhde koostuu laaja-alaisesta molemmin puoleisesta kunnioituksesta. Empatia voi toimia tämän kaltaisessa suhteessa molemman puoleisen kunnioituksen ilmentäjänä. Kuulustelijan turvautuminen auktoriteettisen viranomaisen rooliin voi joissain tapauksissa edesaut-

taa saamaan kuulusteltava puhumaan, mutta tutkimusten mukaan useimmin tämänkaltainen auktoriteettinen asenne saa kuulusteltavassa aikaan negatiivista suhtautumista kuulustelijaa sekä itse kuulustelua kohtaan. Tätä vastoin tutkimukset osoittavat, että jos kuulustelija on empaattinen ja kuuntelee sekä ymmärtää kuulusteltavaa, nousee todennäköisyydet siihen, että kuulusteltava haluaa puhua ja epäillyn tapauksessa tunnustaa tekonsa. (Zulawski 1993, 141–143; Lord 2011, 70; Collins 2005; Pounds; Baker-Eck 2020; Funicelli 2017; Risan 2017.) Hyvän yhteyden saaminen kuulusteltavaan edesauttaa kuulustelun sujumista ja kuulusteltava saadun tiedon määrä ja laatu nousee, kun kuulusteltavan ja kuulustelijan välille on kehittynyt suhde (Hess 2018).

Ihmiset ovat alttiita muodostamaan toisesta mielipiteitä ja ennakkoluuloja vain ensimmäisten muutamien sekuntien perusteella ensitapaamisen aikana. Kuulusteltava saattaa muodostaa mielipiteensä kuulustelijasta ensimmäisten sekuntien aikana ja tämä voi määrittää sen, millaiseksi kuulusteltavan ja kuulustelijan välinen suhde muodostuu. Tästä syystä kuulustelijan on kiinnitettävä huomiota omaan olemukseensa ja käyttäytymiseensä heti alusta alkaen ja osoitettava kuulusteltavalle aitoa mielenkiintoa tätä ja tämän kertomaansa kohtaan (Kaunisto 2021, 18; Zulawski 1993, 142.)

Kuulustelijan ja kuulusteltavan suhteen muodostamista voi edesauttaa se, jos löytyy jokin yhteinen mielenkiinnon kohde tai jokin muu yhdistävä tekijä. Muodostaakseen suhteen kuulusteltavaan, kuulustelijan tulee olla avoin, joustava ja kykeneväinen adaptoitumaan kuulusteltavan mielentilaan ja mielenilmaisuihin käyttämällä erilaisia kommunikointi tekniikoita tai suhdetta rakentavia lähestymistapoja. Ihmiset tuppaavat tykkäämään sellaisista ihmisistä, joilla on vastaavanlaisia mielenkiinnonkohteita ja luonteenpiirteitä kuin itsellä. Tarkkailemalla kuulusteltavan luonteenpiirteitä kuulustelija voi vaihtaa puheenaihetta koskemaan juuri kuulusteltavan mielenkiinnon kohteita, mikä on omiaan vahvistamaan kuulustelijan ja kuulusteltavan välistä suhdetta. Yksi hyvä tapa luoda kuulusteltavalle myönteisempää mielentilaa kuulustelusta on pyytää häntä kertomaan itsestään. Kun kuulusteltava alkaa kertoa itsestään tai jostain muusta yleisestä asiasta, se on ensiarvoisen tärkeää, että kuulustelija osoittaa arvostuksensa ja kiinnostuksensa kuulusteltavan kertomaa kohtaan. Kuulustelijan tulee kuitenkin tarkkailla koko ajan kuulusteltavan mielentilaa ja päätettävä, kuinka paljon aikaa käyttää tähän suhteen muodostamiseen, koska kaikki kuulusteltavat eivät välitä puhua kuulustelijan kanssa ja haluavat vain, että kuulustelija käy itse asiaan (Zulawski 1993, 141; Lord 2011, 70; Risan, 4; Risan 2017.)

Floridan yliopiston psykologian tohtori Daniekka K. Villalban tutkimuksessa 631 poliisin tutkijaa paljastivat kuinka tutkijat usein luovat suhteen kuulusteltavaan epäiltyyn. Tutkijat havaitsivat, että 30 % tutkijoista ilmoitti muodostavansa aina suhteen kuulusteltavaan epäiltyyn, kun taas ainoastaan 1 % tutkijoista oli sellaisia, jotka eivät ikinä rakentanut suhdetta. Tässä tutkimuksessa kuulusteltavaan rakennettavaa suhdetta pidettiin yhtenä kuulustelutekniikkana ja sitä suositeltiin käytettävän yhdistelmänä muiden kuulustelutekniikoiden kanssa, kuten esimerkiksi tarjoamalla epäillylle moraalista

oikeutusta tai minimoimalla rikoksen moraalista vakavuutta. Tutkijat myös huomasivat, että 81 % poliisin tutkijoista piti suhteen muodostusta epäiltyihin ja todistajiin tärkeänä ja 70 % tutkijoista väitti yrittäneensä muodostaa suhdetta molempien kuultavien ryhmien kanssa. Tutkimus osoitti, että poliisin tutkijat käyttivät suhteen muodostamista saadakseen kuulusteltavan luottamuksen ja näin ollen tutkijat saivat kasvatettua kuulusteltavalta saadun tiedon tarkkuutta ja kattavuutta (Vilaba 2014, 11–12.)

Michel Funicellin ja Jean-Roch Laurencen tekemän tutkimuksen mukaan kuulustelijan ja kuulusteltavan välisen suhteen muodostumista voi hankaloittaa, jos kuulustelijalla on epäluuloisuutta kuulusteltavaa kohtaa. Eli mitä suurempaa kuulustelijan epäluulo oli, sitä vähemmän hän oli tunnollinen ja ulospäin suuntautunut, mikä voi olla haitallista suhteen muodostumisen kannalta. Mitä suurempi kuulustelijoiden epäluulo oli kuulusteltavaa kohtaan, sitä huonommalla tasolla myös heidän kommunikointitaitonsa olivat, eivätkä he mahdollisesti huomioineet asianmukaisia vihjeitä niin tunnollisesti kuin olisi ollut tarpeen (Funicelli 2017.)

Patrick Risan käy omassa tutkimuksessaan läpi Collinsin, Lincolnin ja Frankin (2002) tekemää korkeellista tutkimusta, jossa tutkittiin kuulustelijan kolmen erilaisen lähestymistavan (suhteen muodostamista, neutraalia tapaa ja jyrkempää tapaa) vaikutusta koehenkilöinä toimineiden näennäisten todistajien kykyyn palauttaa asioita mieleen sen jälkeen, kun he olivat katsoneet dramaattisen videon. Tutkijat huomasivat, että kun kuulustelija otti suhdetta rakentavan lähestymistavan, tutkimukseen osallistuneet muistivat merkittävästi tarkemmin ja kokonaisvaltaisemmin verrattuna niihin osallistujiin, joita kohtaan kuulustelija otti neutraalin tai jyrkemmän lähestymistavan. Tämä osoitti suhteen kuulusteltavaan olevan tärkeä informaation saamisen kannalta. Vastaavanlaisen tutkimuksen on tehnyt myös Vallano ja Schreiber Compo (2011). Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia verbaalisen suhteen muodostamisen vaikutusta kuulusteltavan kykyyn muistaa tapahtunutta jälkikäteen. Tutkimukseen osallistuneille näytettiin lyhyt video rikollisesta teosta. Ne osallistujat, joihin kuulustelija oli pyrkinyt luomaan suhteen, tarjosivat vähemmän vääriä muistikuvia videosta verrattuna niihin osallistujiin, joihin kuulustelija ei ollut pyrkinyt luomaan suhdetta. Viranomaiset olivat sitä mieltä, että suhteen muodostaminen ja miellyttävän kuulusteluympäristön luominen saattaa olla erityisen merkityksellistä silloin, kun kuulustelija käyttää avoimia kysymyksiä ja kuulusteltava todistaja on jo altistunut tapahtuman jälkeiselle väärälle tiedolle. Yksi merkittävä löydös tässä tutkimuksessa oli ajoituksen tärkeys (Risan, 2017.)

Kieckhaefer, Vallano ja Schreider Compo (2014) tekivät laajemman jatkotutkimuksen edellisessä kappaleessa mainituille tutkimuksille. He tutkivat suhteen muodostamista kuulusteltavaan todistajaan disinformaation läsnä ollessa eri tutkinnan vaiheissa ja liittyvätkö raportoidut vaikutukset koettuun ahdistuneisuuteen. Tähän tutkimukseen osallistuneet katsoivat videon rikollisesta teosta ja sen jälkeen heitä kuulusteltiin ja kysyttiin, mitä he olivat nähneet videolla. Kuulustelija muodosti jo-

ko korkeatasoisen suhteen tai matalatasoisen suhteen osallistujiin. Osallistujat altistettiin videon jälkeen disinformaatiolle. Osaa kuulusteltiin ennen, kun heidät oli altistettu disinformaatiolle ja osaa kuulusteltiin sen jälkeen, kun heidät oli altistettu disinformaatiolle. Osallistujien ahdistuneisuus taso ja mitattiin koko tutkimuksen ajan. Tutkimuksessa huomattiin, että ne osallistujat, joita kuulusteltiin ennen altistumista videon jälkeen annetulle informaatiolle ja joihin oli muodostettu korkeatasoinen suhde kuulustelijan toimesta, tarjosivat tarkempaa informaatiota, kun he, joihin ei ollut muodostettu kunnon suhdetta. Yksi tutkimuksen päälöydöksistä oli suhteen luomisen ajoittamisen tärkeys. Suhteen muodostaminen tarkan informaation kannalta oli hyödyllistä ennen kuultavan altistumista disinformaatiolle, mutta ei enää sen jälkeen, kun kuultava oli altistunut disinformaatiolle. Toinen mielenkiintoinen löydös tässä tutkimuksessa oli se, miten suhteen muodostaminen alensi kuultavan ahdistuneisuutta, mutta ei parantanut kuultavan muistia. Tutkimuksessa havaittiin, että korkeatasoinen suhteenmuodostus saattoi jopa huonontaa kuultavan muistia, koska tällainen suhde kasvatti valheellisten yksityiskohtien määrää kuultavan kertomuksessa. Eli tässä jatkotutkimuksessa tultiin siihen tulokseen, että suhteen muodostaminen on hyödyllistä kuultavan todistajan muistamisen kannalta, eritoten kun kuultavalle tarjotaan informaatiota tapahtuneesta. Toinen lopputulos oli se, että on erittäin tärkeää, että tapahtuman jälkeen kuultavalle todistajalle tarjottava tieto ajoitetaan oikein, koska se vaikuttaa todistajan muistiin (Risan, 2017.)

4.4 Empatia osana kuulustelua

Viranomaiset maailmalla tunnustavat nykyään empatian merkityksen ja sen tutkimisen tärkeyden. Suhteen luominen ja empatia liittyvät toisiinsa ja muodostavat yhdessä kokonaisuuden, missä empatia on avainasemassa suhteen muodostamisessa kahden yksilön välillä. Seksuaalirikoksista epäiltyjen kuulusteluissa empatian käyttämisellä on havaittu olevan positiivisia vaikutuksia kuulustelijan ja kuulusteltavan väliseen yhteistyöhön (Baker-Eck 2020.) Kuulustelijan näkökulmasta empatia mielletään kyvyllä ymmärtää kuulusteltavan näkökulmaa, arvostuksena kuulusteltavan tunteita ja ahdistusta kohtaan sekä tämän ymmärryksen ja arvostuksen osoittamisena kuulusteltavalle joko suoraan tai epäsuoraan. Toisin sanoen, empatia voidaan nähdä moniulotteisena ilmiönä, joka sisältää sekä kognitiivisia prosesseja, että emotionaalista kapasiteettia (Oxburgh; BCcampus, Chapter 3.)

Holmberg, U ja Christianson, S (2002) tutkivat miten poliisin kuulustelutapa vaikutti siihen, tunnustivatko vakavista rikoksista tuomitut vai eivät. He huomasivat, että epäillyt tunnustivat tekonsa useammin silloin, kun poliisi oli heidän mielestään inhimillinen (Baker-Eck 2020; Oxburgh.) Alison, L. & Alison, E. & Noone, G. & Elntib, S. & Christiansen, P. (2013) tutkivat suurta näytettä videokuvatuista terrorismirikoksista epäiltyjen kuulusteluista ja koodasivat nämä näytteet käyttämällä heidän ORBIT (Observing Rapport-Based Interpersonal Technique) tekniikkaa, missä empatiaa käytetään suhteen arvioimiseen. Tutkijat havaitsivat, että se mitä he nimittivät motivoivaksi kuulustelemiseksi

eli menetelmää, jossa luodaan suhde kuulusteltavaan ja käytetään empatiaa, korreloitui positiivisesti kuulusteltavien yhteistyötä tukevaan käytökseen ja tätä vastoin kuulustelijan painostava käyttäytyminen korreloi kuulusteltavan alentuneena yhteistyöhalukkuutena (Baker-Eck 2020.)

Epäilty voi kuulustelun aikana tarjota jonkin laista empaattista informaatiota kuulusteltavalle, joko tietoisesti tai päinvastoin, toiveenaan, että kuulustelija vastaa tähän. Kuulusteluissa voi tulla eteen tilanteita, joissa epäilty esimerkiksi toteaa tilanteensa olevan vaikea eikä tiedä kuinka toimia. Tämä on kuulustelijan näkökulmasta mahdollisuus saavuttaa parempi vuorovaikutus epäillyn kanssa osoittamalla tälle empaattisuutta osoittamalla ymmärrystä epäiltyä kohtaan (Oxburgh.)

Kuulustelija voi mahdollisesti kokea empatian osoittamisen vaikeaksi, eritoten seksuaalirikoksesta epäiltyjen kohdalla heidän tekemiensä tekojen luonteen takia. Empatian käyttäminen kuulusteluissa on saanut osakseen myös kritiikkiä. Kritisoijat ovat syyttäneet, että empatian käyttäminen kuulusteluissa ei välttämättä tarjoa tarpeeksi tunne-etäisyyttä kuulustelijan ja kuulusteltavan välille. Tutkijat Jakobsen, K. & Langballe, A. & Schultz, J. huomasiivat, että virkamiehet olivat vähiten itsevarmoja osoittamaan empatiaa, kun kuulusteluissa käsiteltiin epäillyn tekemiä rikoksia. Siitä huolimatta, että tämä tutkimus tehtiin katsomalla todistajien kuulusteluita, se on mahdollista, että virkamiehillä on vastaavanlaista haluttomuutta osoittaa empatiaa epäiltyjen kuulusteluiden aikana (Baker-Eck 2020.)

4.5 Tunneäly työkaluna kuulusteluissa

Tutkimukset sosiaalisesta ja ihmissuhteiden dynamiikasta kuulusteluissa ontuvat ja vaikuttaa loogiselta, että tunneälyllä voi olla tärkeä rooli kuulustelu prosessissa. Tunneäly ei ole pelkästään synnynäinen ominaisuus vaan sitä voidaan kehittää. Kuulustelija voi oppia hyödyntämään tunneälyä kuulusteluissa, mikä on omiaan kehittämään kuulustelujen tehokkuutta (Hess 2018.)

Kuulustelut voivat ajoittain pitää sisällään tunnelautuneita vuorovaikutuksellisia tilanteita. Kuulustelijan on tärkeä pysyä hereillä tunteiden vaikutuksista, koska ne osoittavat henkilön sen hetkistä mielentilaa ja tarpeita. Tunteet vaikuttavat havainnointiin, ajatteluun, motivaatioon ja tilanteiden tulkintaan. Riippuen tilanteesta, kuulusteltava saattaa kokea tunteita positiivisista negatiivisiin, mikä vaikuttaa häneen ja kuulustelijan vastuu on hallita tällaista tilannetta ylläpitääkseen suhdetta kuulusteltavaan. Kuulusteltava voi kokea tilanteen erittäin hankalaksi ja näin ollen ei ole halukas kertoamaan tapahtuneesta. Tässä kohtaa kuulustelijan tunneälyllä on suuri merkitys. Tunneälykäs kuulustelija kykenee pitämään tilanteen hallinnassa olemalla hereillä kuulusteltavan emotionaalisen tilan suhteen ja osoittamalla kuulusteltavalle hyväksyntää ja ymmärrystä tämän sen hetkistä tunnetilaa kohtaan. Tämän jälkeen kuulustelija kuulusteltavan emotionaalisen tilan huomioiden laskee tilanteen epämukavuutta tarjoamalla kannustusta ja turvaa. Eli tässä kontekstissa tunneäly voidaan

mieltää kuulustelijan ymmärryksenä emotionaalisisista prosesseista, joilla on positiivinen vaikutus kuulusteltavaan ja tiedon saantiin kuulusteltavalta (Risan.)

Kuulusteluissa voi tulla vastaan tilanne, jossa kuulusteltava epäilty tai hänen tekemä rikos saa kuulustelijan negatiiviset tunteet pintaan. Epäilty voi herättää kuulustelijassa negatiivisia tunteita. Tällainen on yleistä esimerkiksi lapsiin kohdistuneiden seksuaalirikosten tutkinnassa. Tämä saattaa johtaa siihen, että kuulustelija alkaa osoittamaan dominoivaa auktoriteettiasemaansa kuulusteltavaa epäiltyä nähden, minkä takia toimintatapa muuttuu kuulusteltavaa painostavaksi, kuulustelun tempo nousee ja kuulusteltavalta kysytään syyttäviä epäsoivia kysymyksiä, minkä takia kuulusteltava ei välttämättä pääse avoimesti kertomaan omaa näkemystään asiasta (Risan.) Tutkimusten perusteella tiedetään, miten kontrolloiva tai syyttävä kuulustelutapa saattaa merkittävästi nostaa valheellisten tunnustusten todennäköisyyttä, kun taas informaation keräämiseen keskittyvät kuulustelutavat nostavat aitojen tunnustusten todennäköisyyttä (Meissner 2012.) Kuulustelun aikana kuulustelijan tulisikin hallita omat tunteensa, pysyä rauhallisena ja neutraalina, sekä pitäytyä mahdollisimman paljon avointen kysymysten esittämisessä edistääkseen kuulusteltavalta saadun informaation paikkansapitävyyttä (Bccampus, Chapter 3.)

Poliisin kuulusteluissa kuulusteltava voi olla traumatisoitunut tapahtuneen rikoksen takia. Tällaisissa tilanteissa olisi tärkeää, että kuulustelija pystyisi ottamaan kuultavan stressiä ja kipua alentavan lähestymistavan. Kuulustelija nojautuu siihen, että kuultava kommunikoi kuulustelijalle omia ajatuksiaan, jotka voivat olla emotionaalisesti latautuneita. Tämän tyyppistä aktivointia varten voi olla tarpeellista alentaa kuultavan kipuilua ja helpottaa kuultavan kykyä kommunikoida. Kuultavan negatiivisten tunteiden alentamista on myös painotettu tärkeänä. Vaikka kirjallisuuden ja tutkimusten perusteella tiedetään kuultavan todistajan negatiivisten tunteiden säätelyn ja alentamisen tärkeys kuulusteluiden aikana, tutkimustuloksia siitä, kuinka tämä tulisi tehdä on suhteellisen vähän saatavilla (Risan 2017.)

Traumatisoituneet yksilöt, niin todistajat, kuin uhreiksi joutuneet asianomistajat, voivat kokea siemättömiä tunteita, mikä johtuu traumaattiseen tapahtumaan liittyvien tunteiden säätelyhäiriöstä. Tämä voi saada yksilön ylivilittyneeseen mielentilaan tai psykologiseen epätasapainoon. Tällainen tila voi olla erittäin tuskallista kuulusteltavalle ja hankaloittaa tätä tuottamaan yksityiskohtaista ja johdonmukaista kertomusta tapahtuneesta. Ensimmäiseksi kuulustelijan tulisi pyrkiä hallitsemaan ja laskemaan kuulusteltavan ahdistusta. Toinen asia, mitä kuulustelijan tulisi tehdä, on osoittaa kuulusteltavalle ymmärtävänsä, että tämä kokee ahdistavia ja negatiivisia tunteita. Kun kuulusteltavan ahdistuneisuuden taso nousee, tutkimuksen mukaan on tärkeää, että kuulustelija pysyy avoimena ja hyväksyy nämä kuulusteltavan kokemat tunteet osana kuulustelijan ja kuulusteltavan välistä suhdetta. Kuulusteltavan ahdistuneisuuden ilmeneminen voi lisäksi vaatia kuulustelijaa säätelemään kuulusteltavan negatiivisia tunteita edistämällä turvallista kuulustelu-ympäristöä ja mukautu-

malla kuulusteltavan psykologisiin tarpeisiin. Eli turvallinen ja myötätuntoinen kuulustelija voi edesauttaa kuulusteltavaa kokemaan vaikeita tunteita ilman ylitsepursuavaa ahdistusta tai negatiivisia tunteita prosessin aikana, antaen kuulusteltavalle mahdollisuuden tarkastella kivuliaita tunteita koken olensa turvassa. Tämä voi edesauttaa sitä, että kuulusteltava kykenee kertomaan aivan uusia yksityiskohtia tapahtuneesta ja samalla kuulusteltava kykenee uudelleenarvioimaan tapahtunutta (Risan 2017.)

5 TULOKSET

Tutkimusten perusteella tunneäly on ihan erillinen psykologinen ilmiönsä. Bar-Onin tutkimuksista selviää, että tunneäly eroaa aivotoiminnaltaan tavanomaisesta älykkyydestä. Tunneälyä on konkreettinen tieteellinen käsite. Tutkimusten mukaan aivot ovat hyvin muokkautuva elin, minkä ansiosta tunneälyä voidaan tietoisesti kehittää. Tunneälyyn vaikuttaa perimä, elinympäristö, jossa olemme kasvaneet sekä kaikki muut ympäristötekijät, kuten elämämme aikana solmitut ihmissuhteet. Vaikka tunneäly on vahvasti sidonnainen yksilöllisiin ominaisuuksiin, tutkimusten perusteella on selvää, että jokaisella on mahdollisuus kehittää tunneälykkyyttä.

Tunneällyn merkityksestä poliisin kuulusteluissa ei löytynyt yhtään suomalaista tutkimusta. Kuulusteleminen perustuu kuitenkin kahden ihmisen väliselle vuorovaikutukselle, mitä säätelee laki ja näin ollen ulkomaalaisten tutkimusten käyttäminen kyseisestä aiheesta tarjosi asianmukaista tietoa opinnäytetyötäni varten. Tutkimuksia tunneällyn merkityksestä poliisin kuulusteluissa löytyi useita ympäri maailmaa. Tunneällyllä vaikuttaa olevan merkittävä rooli niin epäiltyjen, todistajien kuin asianomistajienkin kuulusteluissa. Huomionarvoista on se, että vaikka nämä eri asemassa käytävät kuulustelut poikkeavat merkittävästi toisistaan, niissä kuitenkin pätevät samat tunneällyn lainalaisuudet yllättävän pitkälle. Tunneällyn merkitys kuulusteluissa perustuu kuulustelijan kykyyn havaita, käsitellä ja kontrolloida omia tunteitaan kuulustelun aikana sekä vastaavasti samanaikaisesti havainnoida ja tiedostaa kuulusteltavan tunnetiloja ja tämän perusteella mukauttaa omaa toimintaansa tilanteen kannalta parhaimmalla mahdollisella tavalla.

Seuraavissa osioissa olen avannut löytämiäni tuloksia tarkemmin. Kappaleessa 5.1 käsittelen tunneällystä ja tunneällyn aivotoiminnasta löytyneitä tuloksia. Vastaavasti kappaleessa 5.2 käsittelen tunneällyn merkitystä kuulusteluissa ja avaan sitä, millaisia tieteellisiä tuloksia kyseisestä aiheesta löytyi.

5.1 Mitä tunneälyllä tarkoitetaan

Siitä on hieman eroavaisuuksia, mitä osa-alueita tunneälyn käsitetään pitävän sisällään. Kuitenkin ydinsanoma on lähteestä riippumatta yhtäläinen. Tunneäly tiivistetysti tarkoittaa kykyä tiedostaa omat tunteensa, kykyä käsitellä niitä, kykyä tunnistaa toisten ihmisten tunteita ja kykyä mukauttaa omaa käyttäytymistään sen mukaisesti ja tämän avulla toimia sujuvasti vuorovaikutustilanteissa. Tämä on kuitenkin kapea tiivistys ja todellisuudessa tunneäly on hyvin moniulotteinen psykologinen ilmiö.

Vaikka tunneälyn osa-alueista on olemassa hieman erilaisia määritelmiä, voidaan lähdemateriaalin perusteella kuitenkin tehdä luotettavasti johtopäätös siitä, että tunneäly koostuu empatiasta, itsetietoisuudesta, itsesäätelystä, sosiaalisista taidoista, omasta sisäisestä motivaatiosta ja aivotoiminnasta tämän kaiken taustalla. Seuraavaksi käsitellään jokaista osa-aluetta ja selvitetään mitä psykologian alan kirjallisuus, artikkelit ja tutkimukset kertovat.

Empatia osoittautui keskeiseksi tunneälyn osa-alueeksi. Empatia mielletään kyvyksi nähdä ja ymmärtää maailmaa ikään kuin toisen ihmisen silmin. Tämä tarkoittaa sitä, että ihminen kykenee kontrolloimaan omat tunteensa sekä näkemyksensä ja pystyy tarkastelemaan käsiteltävää subjektiä toisen silmin ja tätä kautta hahmottamaan tilannetta toisen näkökulmasta, mikä auttaa oman ymmärryksen laajentamisessa. Empaattinen ihminen osoittaa toiselle henkilölle ymmärtävänsä tai aitoa halua yrittää ymmärtää tämän tapaa ajatella asioita. Tämä auttaa luomaan paremman vuorovaikutusyhteyden, koska tällä tavalla toinen kokee tulevaisuutensa aidosti kuulluksi ja ymmärretyksi. Empatiasta puhuttaessa on oltava tarkkana sen suhteen, ettei sekoita sitä sympatiaan. Siinä missä empatiassa on kyse asian tarkastelemisesta toisen henkilön näkökulmasta ja hänen tunteidensa ymmärtämisestä, sympatialla tarkoitetaan toisen ihmisen tunteiden myötäelämistä ilman pyrkimystä ymmärtämään niitä tai tarkastella asiaa toisen henkilön näkökulmasta.

Itsetietoisuuden rooli tunneälyssä on, että henkilö tietoisesti tiedostaa tunteensa ja sen, mistä ne kumpuavat. Itsetietoinen henkilö ei vain ajaile tunteidensa ohjaamana, vaan kykenee tunnistamaan millä tavalla tunteet vaikuttavat hänen käyttäytymiseensä. Itsetietoinen henkilö tiedostaa milloin toinen herättää hänessä negatiivisia tunteita, ja mistä nämä negatiiviset tunteet mahdollisesti johtuvat. Tällä tavalla henkilö pysyy koko ajan kartalla omista tunteistaan. Ollessaan tietoinen omista tunteistaan henkilö kykenee säätelemään omaa fysiologiaansa ja käyttäytymistään, minkä ansiosta negatiiviset tunteet eivät lähde ohjaamaan vuorovaikutustilannetta huonoon suuntaan.

Itsetietoisuudesta päästäänkin **itsesäätelyyn**. Itsesäätelyllä tarkoitetaan kykyä kontrolloida omaa käyttäytymistä. Kuvitellaan esimerkiksi tilanne, missä toinen henkilö herättää meissä suurta ärsytystä ja mahdollisesti jopa vihaa. Jos emme kykene säätelemään omia tunteitamme ja käyttäytymistämme, me ajaudumme helpommin impulsiivisiin tekoihin negatiivisten tunteiden johdattamana.

Todennäköisesti lähtisimme huutamaan tai solvaamaan meissä negatiivisia tunteita herättänyttä henkilöä sen sijasta, että pyrkisimme ymmärtämään häntä ja sitä, miksi hän herättää meissä niin vahvoja tunteita. Kun omaamme kyvyn säädellä omaa käyttäytymistämme olemme vahvoilla. Silloin pystymme kohtaamaan hankaliakin ihmisiä ja mahdollisuutemme hyvän vuorovaikutusyhteyden saavuttamiseksi tämänkaltaiseen henkilöön kasvaa merkittävästi, kun omaa käyttäytymistämme hilliten pystymme tarkastelemaan asiaa toisen näkökulmasta. Hallitsemalla impulsiiviseen käyttäytymiseen kannustavat tunteet, pystymme tarkastelemaan asiaa toisen näkökulmasta ja pyrkiä ymmärtämään toisen henkilön tunteita ja käyttäytymisen syitä. Tämä laajentaa perspektiiviämme ja saatamme havaita merkityksellisiä asioita toisen henkilön käyttäytymisen taustalla, mikä voi auttaa meitä luomaan tähän henkilöön hyvän vuorovaikutus suhteen.

Sosiaaliset taidot, eli kyky olla sujuvasti vuorovaikutuksessa muiden kanssa, on oleellinen osa tunneälyä. Aktiivinen kuunteleminen, non-verbaalisen ja verbaalisen viestinnän hallitseminen sekä oma vakuuttavuus edesauttavat sosiaalisten suhteiden luomisessa. Ihminen osoittaa aktiivisella kuuntelemisella sen, että hän aidosti kuuntelee ja pyrkii samalla ymmärtämään toisen sanomaa ja näkökulmaa. Aktiiviseen kuuntelemiseen sisältyy, että kuuntelija tarvittaessa toistaa toisen kertomia ydinpointteja ja kysyy toiselta, että tarkoittiko hän juuri sitä mitä kuulija luuli hänen tarkoittaneen. Tällä tavalla kuuntelija varmistuu siitä, että hän on ymmärtänyt oikein. Tämä osoittaa keskustelu kumppanille, että hän tulee aidosti kuulluksi. Tätä tukee non-verbaalinen ja verbaalinen viestintä. Non-verbaalinen viestintä koostuu muun muassa eleistä, äänenpainosta ja katsekontaktista. Verbaalinen viesti on puolestaan se, mitä me sanallisesti sanomme toiselle. Tutkimukset osoittavat, että non-verbaalisella viestinnällä on verbaalista viestintää suurempi merkitys ja ihmiset aistivat erittäin herkästi, jos non-verbaalinen ja verbaalinen viestintä on keskenään ristiriidassa.

Oma sisäinen motivaatio osana tunneälyä tarkoittaa sitä, että ihminen motivoituu sisäisiä teki- jöistä ulkoisten tekijöiden sijasta. Tällaiset henkilöt tavoittelevat sellaisia asioita, jotka tuottavat heille sisäisen merkityksen tunteen. He ovat kykeneviä asettamaan tavoitteita ja heillä on kova tarve suorittaa. Heillä on myös kova motivaatio kehittää omaa osaamistaan. Oman motivaation näkökulmasta omien tunteiden hallitseminen on erityisen tärkeää. Saavuttaakseen pitkän aikavälin tavoitteet henkilön tulee usein välttää hetkellisiä impulsseja, jotka pyrkivät saamaan hänet luopumaan pitkän aikavälin tavoitteista tai ainakin ovat omiaan haittamaan näiden tavoitteiden saavuttamista. Tällaiset henkilöt kykenevät kehittämään systemaattisesti omaa osaamistaan ja ammattitaitoaan, eivätkä he luovuta tai hairahdu polultaan hetkellisten epäonnistumisten tai impulssien takia. Tällaiset henkilöt pystyvät pitämään pitemmän aikavälin tavoitteet mielessään. Tämä on myös oleellinen osa kuulusteluja, koska joskus hankalaa henkilöä voidaan joutua kuulustelemaan lukuisia kertoja, mikä vaatii omien tunteiden kontrolloimista, pitkäjänteisyyttä, kärsivällisyyttä ja pitempien aikavälien tavoitteiden mielessä pitämistä.

Aivotoimintaa tunneälyn taustalla on nykyteknologian avulla pystytty tutkimaan kuvantamalla aivoja. On havaittu, että tietyt aivojen alueet vastaavat ihmisen tunneälystä. Tunneälyn kannalta keskeisiä aivokeskuksia ovat tuntoaivokuori/insulaarinen aivokuori, eli niin sanotusti ”oikeat aivot”, mantelitulake, pihtipoimun etuosa ja ventromediaalinen otsalohko. Mantelitulake on tunteidemme hermokeskus. Se vastaa meidän tietoisuudestamme ja kyvystämme ymmärtää omia tunteitamme. Oikea tuntoaivokuori vastaa myös tietoisuudestamme, sekä empatiakyvystämme. Empatiakyky on riippuvainen myös insulasta, joka toimii aivojen kytkentöjen solmukohtana. Näiden kytkentöjen avulla aivot tarkastelevat kehon tilaa ja kertovat meille miltä meistä tuntuu. Impulssien ja erityisesti surullisten ja vahvojen tunteiden hallinnasta vastaa pihtipoimun etuosa. Sitten on vielä ventromediaalinen otsalohko, joka sijaitsee aivan otsan takana. Tämä aivojen osa kehittyy viimeisenä täyteen mittaansa. Se toimii aivojen komentokeskuksena, jossa ratkaistaan henkilökohtaisia ja ihmisten välisiä ongelmia, hallitaan impulsseja, ilmaistaan tunteita tehokkaasti ja ollaan taitavasti vuorovaikutuksessa muihin ihmisiin.

5.2 Tunneälyn merkitys kuulusteluissa poliisin näkökulmasta

Tässä osiossa käyn seikkaperäisesti läpi, mitä sain kuvailevan kirjallisuuskatsauksen avulla selville. Alustuksena voidaan todeta, että tutkimustuloksia ei Suomesta ollut saatavilla, mutta ulkomailla oli eri maissa tehty kattavia tutkimuksia tunneälyn merkityksestä poliisikuulusteluissa. Tutkimusten lopputulokset olivat lopulta melko samankaltaisia. Pääsääntöisesti tunneäly nähtiin hyvänä ja tärkeänä asiana, mutta siitä löytyi myös perusteltua kritiikkiä. Seuraavaksi käyn mahdollisimman kattavasti läpi, millaisia tuloksia lukuisista tutkimuksista, artikkeleista ja kirjallisuudesta löytyi.

Tunneäly vaikuttaa olevan konsepti, jonka tärkeyteen poliisissa ympäri maailmaa on vasta 2000-luvun aikana alettu heräämään. Mitä enemmän psykologian alan tutkimukset ovat lisääntyneet epäilyllyn asemassa kuulusteltavan alttiudesta antaa valheellista informaatiota painostavan kuulustelutilanteen takia, sitä enemmän on havaittu, että syyttävä ja tuomitseva lähestymistapa kuulusteluissa ei ole se kaikista tehokkain.

Asianomistajien ja todistajien kuulusteluista tehtyjen psykologisten tutkimusten perusteella on havaittu, kuinka ihmiset ovat kuulusteluissa alttiita luomaan ja kertomaan valemuisia. Tutkimuksista on selvinnyt, että jos kuulustelija ei tiedosta tätä ja toimii tunne tasolla surkeasti, on vaarana, että tutkinta ajautuu väärille raiteille väärin kuulusteltavien lausumien takia.

Eryityisesti asianomistajat voivat olla kovasti traumatisoituneita tapahtuneesta rikoksesta ja tämän takia he saattavat olla poissa tolaltaan. Tutkimuksissa on havaittu, että kuulustelijan tunneälyllä on suuri merkitys siinä, että kuulustelutilanteesta saataisiin traumatisoituneelle kuulusteltavalle mah-

dollisimman turvallisen tuntuinen, mikä edesauttaa häntä mahdollisimman totuudenmukaiseen ja eheään kerrontaan.

Poliisin kuulusteluista tehtyjen tutkimusten perusteella ei voinut olla huomaamatta yhtä toistuvaa teemaa. Suhteen muodostamisen tärkeys kuulusteltavaan ja miten tunneäly on siinä merkittävässä roolissa. Tutkimusten perusteella suurin osa kuulustelijoista pyrki muodostamaan suhdetta kuulusteltavaan, joko tietoisesti tai tiedostamattaan. Tällä nähtiin olevan suuri merkitys kuulusteluiden hyvän lopputuloksen kannalta. Tunneälykäs kuulustelija osaa tarkastella tilannetta kuulusteltavan näkökulmasta ja osaa tietoisesti tarkkailla sekä tunnistaa erilaisia tunnetiloja kuulusteltavasta. Tämän ansiosta tunneälykäs kuulustelija osaa mukauttaa omaa käyttäytymistään kuulusteltavan tunnetilojen mukaan. Tämä kasvattaa todennäköisyyksiä saavuttaa hyvä vuorovaikutusyhteys kuulusteltavan kanssa. Tunneälykäs kuulustelija ei pelkää tiedosta mitä kuulusteltava tuntee tai miten hän saattaa kokea asiat. Tunneälykäs kuulustelija osaa myös osoittaa vakuuttavasti kuulusteltavalle, että hän tulee tosiaasiallisesti kuulluksi ja ymmärretyksi. Tutkimusten mukaan aktiivinen kuuntelu on tässä erinomainen työkalu. Kuulustelijan tulisi aktiivisesti kuunnella ja osoittaa kuulusteltavalle, että hän tulee kuulluksi ja ymmärretyksi. Kuulustelija voi muun muassa todeta, että *”ymmärrän tilanteen olevan sinulle ahdistava”* tai *”ymmärsinkö oikein, tarkoittko tätä, kun sanoit tuolla tavalla”*. Tärkeintä tässä on olla kuulusteltavaa kohtaan empaattinen ja osoittaa hänelle, että hän tulee tosiaasiallisesti kuulluksi ja ymmärretyksi.

Tunneälykäs kuulustelija ei provosoidu tai hermostu, vaikka kuulusteltava yrittäisikin manipuloida häntä tai saada hänet hermostumaan. Kuulustelijan tulee hillitä oma käyttäytymisensä ja kääntää tilanne omaksi edukseen. Jos kuulusteltava käyttäytyy huonosti kuulustelijaa kohtaan, kuulustelija voi osoittaa kuulusteltavalle, että huomaa tilanteen herättävän hänessä vahvoja negatiivisia tunteita. Tämän jälkeen kuulustelija voi tiedustella kuulusteltavalta, onko hänellä kenties aikaisempia huonoja kokemuksia poliisin kanssa toimimisesta tai mistä tämänkaltainen käyttäytyminen johtuu. Kuulustelija voi myös kysyä kuulusteltavalta, voiko kuulustelija tehdä jotain helpottaakseen kuulusteltavan oloa. Osoittamalla empatiaa ja aitoa halua ymmärtää kuulustelija osoittaa kuulusteltavalle, että häntä kohdellaan kunnioittavasti tasavertaisena ihmisenä. Myös se on tärkeää, ettei kuulusteluista tule henkilökohtaisia taistoja. Kuulustelijan on pidettävä mielessä, että kuulusteluissa ristiriidassa ovat ainoastaan niin kuulustelijan kuin kuulusteltavan omat intressit ja motiivit, eivätkä mitkään henkilökohtaisuudet. Kunnioitus kuulusteltavaa kohtaa tulee säilyttää, eikä kuulusteluista tule tehdä henkilökohtaista.

Empatian rooli epäiltyjen kuulusteluissa osoittautui tutkimusten perusteella hyvin merkitykselliseksi. Empatialla tarkoitetaan sitä, että pyritään tarkastelemaan maailmaa toisen näkökulmasta ja pyritään ymmärtämään tapahtunutta toisen näkökulmasta. Kuulusteluiden näkökulmasta tämä on erittäin tärkeää, koska kuulusteluiden tavoite on saada tapahtumista totuudenmukainen selvyys ja pa-

ras tieto siitä on itse rikoksen tekijällä. Joten sen sijaan, että kuulustelija pyrkisi painostamaan kuulusteltavaa omien näkemystensä ja olettamusten pohjalta, tulisi kuulustelijan säilyttää objektiivisuus ja pyrkiä pääsemään tapahtumiin käsiksi ikään kuin kuulusteltavan epäillyn näkökulmasta. Tähän kuulustelijalta vaaditaan empatiakykyä, koska kuulustelijan on ajoittain sivuutettava omat tunteensa ja objektiivisesti pyrittävä näkemään tapahtumien kulku kuulusteltavan epäillyn näkökulmasta. Tämä ei tarkoita sitä, että kuulustelijan tulee sokeasti uskoa epäillyn kertomaa. Kuulustelijan pitää kuitenkin suhtautua objektiivisen neutraalisti epäillyn kertomaa kohtaan ja pidettävä mielessä, että se voi myös olla totta. Kuulustelijan tulee pysyä kunnioittavana ja rauhallisena kuulusteltavaa epäiltyä kohtaan, vaikka tämä ei puhuisi mitään tai selvästi vaikuttaisi valehtelevan. Jos epäilty kokee kuulustelijan olevan epäkunnioittava, valehteleva tai esimerkiksi painostava, voi tämä vaarantaa tai ainakin hankaloittaa kuulustelutilanteen hyvään lopputulokseen pääsemisen, sekä isommassa kuvassa käynnissä olevan tutkinnan.

Empatialla on tutkimusten perusteella myös erittäin merkittävä rooli asianomaisten ja todistajien kuulusteluissa. Kuulusteluissa voi tulla eteen tilanne, jossa kuulusteltava asianomainen tai todistaja on vahvasti traumatisoitunut tapahtuneesta rikoksesta, eikä ole halukas puhumaan siitä. Tämä haluttomuus voi johtua esimerkiksi siitä, että tapahtuneen rikoksen muisteleminen aiheuttaa ahdistusta, itse kuulustelutilanne voi olla kuulusteltavalle ahdistava tai kuulusteltava saattaa pelätä, että rikoksen tekijä kostaa, jos hän paljastaa mitä on tapahtunut. Tällaisessa tilanteessa tunneälykäs kuulustelija kykenee aivan ensimmäiseksi tiedostamaan kuulusteltavan tunnetilan tämän käytöksen taustalla. Seuraava vaihe on olla empaattinen ja osoittaa kuulusteltavalle, että hän tulee tosiasiallisesti ymmärretyksi. Tämä voidaan osoittaa esimerkiksi, *”ymmärrän, että rikoksen muisteleminen ahdistaa sinua. Poliisi ei ole ollut paikalla, kun tämä rikos on tapahtunut ja siksi olisi ensiarvoisen tärkeää, että sinä voisit kertoa meille, mitä on tapahtunut, jotta saisimme selville mitä on tapahtunut. Ymmärrän ettei tämä ole sinulle helppoa. Meillä ei ole mikään kiire ja voimme pitää tarvittaessa taukoja, jos sinusta siltä tuntuu”*. Tämä oli tutkimusten pohjalta keksitty esimerkki, eikä se ole mikään absoluuttinen fraasi, jota voi käyttää milloin vain, mutta se kuvaa hyvin sitä, miten kuulustelijan tulisi osoittaa kuulusteltavalle empatiaa.

Todistajan kuulusteluista tehtyjen tutkimusten pohjalta tiedetään, että ihmisen muistikuviiin vaikuttaa väärin tavalla todella monta asiaa. Kuulusteltavan todistama tapahtuma on voinut olla niin sho-keeraava, ettei kuulusteltava kykene muistamaan sitä yksityiskohtaisen tarkasti. Tutkimusten pohjalta tiedetään, että ihminen on altis täyttämään niin sanottuja muistikuvien aukkoja. Mitä pidempi aika tapahtumasta on, sitä suurempi todennäköisyys on, ettei todistaja muista tarkasti mitä tosiasiallisesti tapahtui. Usein todistaja on puhunut tapahtumasta muiden kanssa tai hän on saattanut nähdä uutisia tapahtuneesta. Todistajien kuulusteluista tehtyjen tutkimusten perusteella tiedetään, että kuulusteltava todistaja saattaa olla altis muodostamaan valemustoja tai täyttämään muistikat-

koksia niin sanotusti päättelemällä, miten asiat ovat loogisesti pääteltynä voineet mennä. Tämän on arveltu johtuvan ainakin osittain siitä, että poliisin kuulusteluissa todistaja saattaa kokea velvollisuudentuntua kertoa poliisille mahdollisimman kattavasti tapahtumista. Tällaisessa tilanteessa kuulustelijan tulee kontrolloida omia tunteitaan. Intressi selvittää rikos voi olla suuri ja kuulustelijalla voi olla todella suuri motivaatio selvittää tapahtunut rikos. Tässä on kuitenkin omat riskinsä, jotka liittyvät juuri edellä mainittuun todistajan kykyyn muistaa. Kuulustelija usein luo päässään omat mahdolliset tapahtumankulut. Jos kuulustelija ei kontrolloi omia selvittämisen halusta kumpuavia tunteitaan, kasvaa riski sille, että hän alkaa huomaamattaan ikään kuin johdattelemaan kuulusteltavaa todistajaa. Kuulustelijan tulisi pysyä korostetun objektiivisena hilliten omat tunteensa ja tehtävä kuulusteltavalle selväksi, että tämän tulee kertoa vain ne asiat, jotka hän tosiasiallisesti muistaa ilman, että lähtee täydentämään muistikuvissa olevia aukkoja. Kuulustelijan on hyväksyttävä, ettei todistaja välttämättä kykene moninaisien syiden takia muistamaan sellaisia asioita, joilla olisi tutkinnan kannalta suuri merkitys.

Tunneäly ei ainoastaan auta kuulustelijaa tietoisesti tarkastelemaan kuulusteltavan tunnetiloja ja kuulusteltavan kanssa muodostettavan suhteen syntymisessä. Tunneälyn iso osa-alue on omien tunteiden tietoinen tunnistaminen, niiden kontrollointi ja käsittely sekä oman käyttäytymisen hallitseminen. Tutkimuksista selvisi, että eritoten lapsiin kohdistuneet seksuaalirikokset ja niistä epäiltyjen kuulusteleminen oli tilanteita, jotka olivat omiaan herättämään kuulustelijassa negatiivisia tunteita. Se on täysin luonnollista, että kuulustelija voi kokea negatiivisia tunteita kuulusteltavaa kohtaan. Tunneälyn rooli onkin siinä, miten kuulustelija kykenee pysymään tietoisena tämän kaltaisten tunteiden heräämisestä, sekä miten hän kykenee käsittelemään tunteitaan ja kontrolloimaan omaa käyttäytymistään, ettei negatiiviset tunteet ala vaikuttamaan huonolla tavalla kuulustelun kulkuun. Tutkimuksista selvisi, että kuulustelijan kokiessa negatiivisia tunteita kuulusteltavaa kohtaan, kuulustelija on tällöin alttiimpi käyttämään painostavampaa kuulustelutapaa ja suljetumpia kysymyksiä, kuin olisi tarpeen. Tämä on myös omiaan heikentämään kuulustelijan ja kuulusteltavan välistä suhdetta, mikä puolestaan heikentää luotettavan tiedon saamista kuulusteltavalta.

Kuulustelijan omien tunteiden tiedostaminen ja kontrolloiminen on myös juridisesta näkökulmasta tarkasteltuna tärkeää. Jos kuulustelija ajautuu omien vahvojen tunteiden vietäväksi, kasvaa riski sille, että kuulustelija alkaa muodostamaan mahdollisia tapahtumankuvia oman mielensä perusteella, eikä sen mukaan, mitä kuulusteltava tosiasiallisesti sanoo. Tutkimuksista selvisi, että epäiltyjen asemassa olevat kuulusteltavat ovat yllättävän haavoittuvaisia antamaan valheellisia tunnustuksia, jos kuulustelutilanne on kuulusteltavaa kohtaan painostava, syyttävä, eikä kuulustelija vaikuta uskovansa mitään, mitä kuulusteltava sanoo. Tämä on tutkimusten mukaan yleistä eritoten Yhdysvalloissa, mutta on ollut aikaisempina vuosikymmeninä myös ympäri maailmaa. Suomessa pätee periaatte, että epäillyn asemassa kuulusteltavaa kohdellaan syyttömänä, kunnes hänet aikanaan tuomi-

taan. Tämän takia on tärkeää, että kuulustelija hallitsee omat tunteensa ja käyttäytymisensä, jotta kykenee pysymään objektiivisena kuulusteltavaa epäiltyä kohtaan.

Yksi tunneällyn osa-alue on oma sisäinen motivaatio. Tämä on kykyä motivoida itseään ja pysyä kiinni pitemmän aikavälin tavoitteissa. Jos tämä osa-alue ontuu, ihminen on taipuvainen tarttumaan lyhyen aikavälin ratkaisuihin, jotka tuottavat hetken hyvän olon tunteen, mutta ovat omiaan sotkemaan pitemmän aikavälin tavoitteita. Kuulustelut saattavat ajoittain olla pitkiä prosesseja, koska joskus yhtä henkilöä voidaan joutua kuulustelemaan monta kertaa. Myös yksittäinen kuulustelu voi kestää kauan ja olla haastava, mikä haastaa kuulustelijan sisäistä motivaatiota. Vaikka kuulusteltava olisi hankala eikä halua selvittää tapahtunutta, kuulustelijan tulee silti pyrkiä tekemään kaikkensa ja pidettävä tutkinnan kokonaiskuva mielessään. Ajoittain kuulustelijalta vaaditaan henkistä veyymistä hankalan kuulusteltavan kanssa ja tämän takia tunneälyllä on suuri merkitys sen suhteen, että kuulustelija kykenee motivoimaan itsensä läpi pitkien ja uuvuttavien kuulusteluiden, jotta saavutetaan mahdollisimman hyvä lopputulos.

Empatian osoittaminen kuulusteltavalle sai tutkimusten perusteella myös kritiikkiä. Tutkimuksissa, joissa oli haastateltu poliiseja, osa oli sitä mieltä, että empatian osoittamiseen liittyy muun muassa myötätuntouupumuksen riski. Asia nähtiin siten, että jos kuulustelija osoittaa liikaa empatiaa kuulusteltavalle, kuulustelija ei saa tarpeeksi emotionaalista etäisyyttä kuulusteltavaan, mikä saattaa johtaa kuulustelijan emotionaaliseen ylikuormittumiseen ja uupumiseen.

5.3 Tulosten arviointi

Tutkimusten lähestulkoon yhtäläiset tulokset tunneällyn hyödyllisyydestä poliisin kuulusteluissa on siinä mielessä mielenkiintoinen asia, koska tässä opinnäytetyössä käytetyt tutkimukset eivät millään tavalla ole toisistaan riippuvaisia. Se oli kuitenkin havaittavissa, että monissa tutkimuksissa oli teoriapohjan lähdemateriaalina käytetty samoja tutkimuksia. Toisaalta tämä on omiaan vahvistamaan käsitystä, että tunneälyllä todella on tutkitusti merkitystä kuulusteluiden kannalta. Opinnäytetyön tulokset ovat myös linjassa Helsingin poliisilaitoksen entisen järjestäytyneen rikollisuuden rikostutkintayksikön tutkinnanjohtaja Petri Rainialan mielipiteiden kanssa siitä, millainen on hyvä kuulustelija ja miten kuulustelussa päästään mahdollisimman hyvään lopputulokseen (MTV Uutiset).

Yksi merkittävä tutkimuksista havaittava asia on se, että tunneälykäs kuulustelija ei vielä yksin riitä, vaan kuulustelu on kokonaisuus, jossa kuulustelijan tulee osata vuorovaikuttamisen lisäksi myös kuulustelutaktiikkaa. Kuulustelutaktiikasta löytyy paljon niin englanninkielistä kuin suomenkielistä tutkimusta, eikä tässä opinnäytetyössä ollut tarkoitus perehtyä siihen. Se on kuitenkin huomionar-

voista, että tunneäly yhdessä hyvän kuulustelutaktisen osaamisen kanssa muodostaa edellytykset hyvälle kuulustelijalle.

6 POHDINTA

Alun alkaen lähdin toteuttamaan tätä opinnäytetyötä oman oppimiseni näkökulmasta. Suhtauduin tähän projektiin enemmänkin mahdollisuutena perehtyä itseäni kiinnostavaan aiheeseen ja kehittää omaa ammattitaitoani. Omien kuulustelu kokemuksieni ja asiakaskohtaamisten perusteella tiedostin tunneälyn sisältävän suuria mahdollisuuksia. Minusta tuntuu, että moni poliisi toimii vaistomaisesti tunneälykkäästi, mikä usein on sidoksissa yksilön persoonaan. Kuitenkaan missään vaiheessa poliisikoulutusta tai työpaikala en ole kuullut kenenkään ottavan kyseistä termiä puheeksi. Koulussa keskitytään juridiikkaan ja käytännön prosedureihin. Tuntuu, että itse kyky olla vuorovaikutuksessa kuulusteltavan kanssa sysätään kunkin omalle kontolle ja oman persoonallisuuden vaaraan.

Useat kokeneet kuulustelijat vaikuttavat olevan sitä mieltä, että hyväksi kuulustelijaksi tuleminen on lopulta synnynnäistä. Toki hekin ovat sitä mieltä, että kouluttamalla ja harjoittelemalla voi päästä pitkälle. Ennen tätä opinnäytetyö projektia en osannut oikein sanoa, mitä mieltä olen tästä asiasta. Tämä oli yksi tärkeimmistä syistä opinnäytetyöni aiheen valitsemisessa, koska koin tunneälyn olevan tärkeä, mutta vähän puhuttu asia. Lähtökohtana tälle opinnäytetyölle oli tehdä tieteellisesti validin lähdemateriaalin avulla informatiivinen tutkimus, joka tarjoaa rikostutkijoille työkaluja tulla paremmiksi kuulustelijoiksi. Nyt kirjallisuuskatsauksen tehneenä voin todeta, että vaikka tiedostan meihin vaikuttavat yksilölliset syntymässä saadut psykologiset taipumukset ja ominaisuudet, uskonnousi selvästi sen suhteen, että hyväksi kuulustelijaksi voi kehittyä kuka vain normaali ihminen. Tunneäly psykologisena käsitteenä sisältää paljon tätä tukevia elementtejä. Tarkennuksena todettakoon, että normaalilla ihmisellä tarkoitan sellaista, kenellä on aivokemiallisella tasolla normaali mielenterveys, koska erilaiset mielenhäiriöt kuten ADHD tai narsismi voivat estää hyväksi kuulustelijaksi tuleminen. Toki tällaiset henkilöt pyritään karsimaan jo poliisikoulun rekrytointi vaiheessa.

Oli mielenkiintoista huomata millä tavalla toisistaan riippumattomissa tutkimuksissa oli saavutettu niin vastaavanlaisia tuloksia tunneälyn merkityksestä kuulusteluissa. Toisaalta, kun asiaa hetken ajan miettii, ei siinä ole mitään ihmeellistä. Kuulustelemisessa on loppuen lopuksi kyse kahden ihmisen välisestä dialogista, joka perustuu aivan samoille vuorovaikutuksen lainalaisuuksille, kuin mikä tahansa vuorovaikutuksellinen dialogi. Toki kuulustelutilannetta ohjaa juridiset proseduurit ja erilaiset intressit.

Perehdyttyäni tunneälyyn ja sen merkitykseen kuulustelemiseen voin todeta omasta näkökulmastani, että tunneälyssä piilee todella paljon hyviä asioita, joita poliisin työtä tekevät eivät välttämättä tule ajatelleeksi. Uskon, että lisäämällä tietoisuuttamme omien aivojemme toiminnasta ja sen vaikutuksesta meihin, kykenemme ymmärtämään niin omaa kuin vastapuolen käyttäytymistä paljon paremmin. Käyttäytymisemme ja kykymme olla vuorovaikutuksessa toisen ihmisen kanssa ei ole vain sattumanvaraista ja synnynnäistä. Meidän aivomme ohjaa meitä ja kokiessamme negatiivisia tunteita, aivoissamme tapahtuu tiettyjä asioita. Kykymme toimia haastavien kuulusteltavien kanssa kehittyy suuresti, kun tiedostamme, ettei ihmisen käyttäytyminen ole pelkästään kontrolloimatonta tuuliajtoa, vaan usein käyttäytyminen kumpuaa sen hetkistä tunteista. Nämä tunteet puolestaan kumpuavat jostain syystä. Löytäksemme tämän syyn, meidän tulee osoittaa empatiaa ja aktiivista kuuntelua toista kohtaan. Löydettyämme tämän syyn, voimme vaikuttaa siihen. Syitä voi olla monia. Kuulusteltavalla voi olla vieroitusoireita, väsymystä, surua, pelkoa, ahdistusta tai oikeastaan mitä tahansa. Voimme osoittaa ymmärtävämme, voimme pyrkiä auttamaan tai pyrkiä helpottamaan kuulusteltavan oloa. Tärkeintä on pyrkiä ymmärtämään kuulusteltavaa hänen omasta näkökulmastaan sekä kunnioittaa häntä tasavertaisena ihmisenä. Ihmisten tekemät teot voivat olla joskus todella vastenmielisiä, mutta kuulusteluissa ei ole varaa antaa henkilökohtaisten tunteiden ottaa valtaa. Kuulustelijan on muistettava, että kuulustelutilanteessa on kaksi tasavertaista ihmistä, ja vastakkain on ainoastaan selvitettävät asiainressit.

Yhteenvetona toteaisin, että yhtenä avaintekijänä menestyksekkääseen kuulusteluun piilee siinä, että kuulustelija kykenee koko ajan tiedostamaan omat tunteensa ja niiden pohjalta syntyvän käyttäytymisen. Tarvittaessa kuulustelija kykenee kontrolloimaan omaa käyttäytymistään ja tällä tavalla estää negatiivisten tunteiden ottamasta valtaa. Kuulustelijan tulee aina muistaa, että pöydän toisella puolella istuu aina tunteva ihminen ja on erittäin tärkeää, että kuulustelija kunnioittaa tätä tasavertaisena ihmisenä, vaikka itse kuulusteltavan teko voikin olla järkyttävä. Kuulustelijan tulisi aina pyrkiä näkemään tilanne kuulusteltavan näkökulmasta, jotta kykenee ymmärtämään toista ja muuttamaan omaa toimintaansa tarkoituksenmukaisella tavalla. Koska loppupeleissä, kuulustelemisessä ei ole varaa antaa henkilökohtaisten tunteiden viedä mennessään, vaan kuulustelijan tulee säilyttää objektiivisuus ja toista kunnioittaen pyrittävä selvittämään, mitä on tapahtunut.

6.1 Tutkimuksen eettisyys

Yksityisyyden suojasta säädetään Suomessa useassa eri laissa. Opinnäytetyötä raportoidessa tekijän tulee huomioida yksityisyyden suojan toteutuminen ja sen huomioiminen, ettei kukaan tutkimukseen osallistunut henkilö ole tunnistettavissa välillisestikään (Arene ry.) Opinnäytetyöni on toteutettu kirjallisuuskatsauksena, joten siinä ei käsitellä kenenkään henkilötietoja. Eli yksityisyyden suoja toteutuu opinnäytetyössäni sataprosenttisesti.

Olen huolehtinut, että opinnäytetyötäni on toteutettu oman tieteenalan sääntöjen sekä saamani ohjeistuksen mukaisesti. Lähdemateriaali on kerätty avoimista vertaisarvioituista tutkimuksista, artikkeleista ja psykologian alan kirjallisuudesta, joten lähdemateriaalin luotettavuus on korkealla tasolla. Lähdemateriaalia on pyritty etsimään mahdollisimman laajalta ja sen keräämisessä on huomioitu tutkijan objektiivisuus, varmistaen tutkimuksen objektiivisuus ja luotettavuus. Lähdemateriaali on hankittu avoimista lähteistä ja lähdeviitteet on merkitty opinnäytetyöhön, jolloin tutkimus ei riko tekijänoikeuksia. Tutkimukseni on täysin objektiivinen kirjallisuuskatsaus avoimien lähdemateriaalien pohjalta tunneälystä ja sen merkityksestä kuulusteluissa, jolloin se ei riko eettisiä säännöksiä yhteiskuntaa, ekosysteemejä, ympäristöä tai kulttuuriperintöä kohtaan. Opinnäytetyössäni ei ole yhteistyökumppaneita tai rahoittajia, jolloin tämänkaltaiset tekijät eivät vaikuta opinnäytetyöni eettisyyteen (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023).

6.2 Itsearviointi

Minulla oli motivaatiota tehdä tästä opinnäytetyöstä mahdollisimman kattava, minkä takia käytin välillä liikaa aikaa yhden käsitteen tutkimiseen. Työstäni meinasi tulla liian laaja, joten minun piti karsia teoriaosuutta ja muuttaa alkuperäistä suunnitelmaani.

Alkuperäinen suunnitelma oli tehdä laadullinen tutkimus teemahaastattelu menetelmää käyttäen ja haastatella muutamaa Helsingin poliisilaitoksen väkivaltayksikön rikostutkijaa. Haastattelinkin heistä kahta. Sitten opinnäytetyöseminaarissa opettaja esitti idean kirjallisuuskatsauksesta, koska minulla oli laaja teoriapohja jo valmiina. Päätin noudattaa tätä neuvoa ja muutin suunnitelmaani ja tein kuvailevan kirjallisuuskatsauksen.

Jälkikäteen ajateltuna tämä oli viisas ja hyvä muutos. Koen, että sain kirjallisuuskatsauksen avulla luotettavia tuloksia ja eheämmän sekä vakuuttavamman kokonaisuuden tutkimukseeni. Huomionarvoista on, että löysin lukuisten tutkimusten pohjalta aivan vastaavanlaisia tuloksia, mitä haastattelut kertoivat minulle haastatteluissa. En ole tässä opinnäytetyössäni käyttänyt hyväkseni näitä tekemiäni kahta haastattelua, mutta haluan tässä kohtaa mainita, miten niissä tuli aivan vastaavanlaisia asioita ilmi, kuin analysoimistani tutkimuksista.

Ajankäytöllisesti minulla olisi ollut paljon parannettavaa. Opinnäytetyöni kokonaisuus olisi pitänyt hahmotella ja suunnitella tarkemmin. Aloitin hieman myöhään opinnäytetyöni kirjoittamisen. Innostuin kirjoittamaan teoriaosaa niin syväluotaavasti, että välillä punainen lanka ja työn perimmäinen tarkoitus oli unohtua.

Muutin myös otsikkoni nimeä. Totesin kirjallisuuskatsausta tehdessäni, että minulla ei ole mitään syytä rajata aihettani koskemaan vain vaativia kuulusteluita, koska ensinnäkin sen määrittäminen

toisi haasteita ja toiseksi, kaikki kuulustelut ovat tärkeitä. Joten muutin aiheittani siten, että tarkaste-
lin tunneällyn merkitystä ylipäätään poliisin kuulusteluissa, tutkinnan alasta riippumatta.

Kävin runsasta lähdemateriaalia läpi ja käytin todella paljon aikaa, että löysin englanninkielisestä
lähdemateriaalista oman tutkimukseni kannalta kaiken olennaisen. Aikaa vei myös se, kun niistä pi-
ti muodostaa yksi suomenkielinen looginen kokonaisuus.

Yhteenvetona toteaisin, että eniten haastetta oli ajankäytössä ja punaisen langan säilyttämisestä.
Toisaalta se oli varmasti hyvä asia, että innostuin tekemään mahdollisimman kattavan ja perusteel-
lisen teoriaosuuden, koska sain omasta mielestäni koottua tieteellisen ja perusteellisen teoriaosuu-
den tutkimukseeni. Lopuksi haluaisin osoittaa kiitollisuuteni näille kahdelle haastateltavalle, keiden
haastatteluja en ikinä tässä työssäni käyttänyt. Ne toivat minulle näkemystä ja uskoa siihen, että
tutkimukseni on ajankohtainen ja merkityksellinen.

6.3 Jatkotutkimuksen tarpeen arviointi

Poliisiammattikorkeakoulussa on tehty tätä opinnäytetyötä ennen yksi opinnäytetyö tunneällystä,
jonka tutkimusmenetelmänä on käytetty kirjallisuuskatsausta. Tämä on Elli Uimosen tekemä opin-
näytetyö nimeltä, Tunneäly ja -taidot: osaksi poliisin kehittyvää ammattitaitoa (2018). Uimonen on
tässä työssään selvittänyt sitä, mitä tunneäly on ja miten sitä voitaisiin hyödyntää kokonaisvaltai-
sesti poliisin työssä. Hän ei kuitenkaan käsittele siinä millään tavalla kuulustelemista.

Tunneäly on laaja konsepti ja uskon, että tulevaisuudessa sen tietoisesta omaksumisesta osaksi
poliisityötä tekevän ammattitaitoa ja ammattipersonaa tulee olemaan vielä merkityksellisiä vaiku-
tuksia niin asiakaskohtaamisiin kuin työssäjaksamiseen. Yksi tutkimusnäkökulma voisikin olla tun-
neäly osana poliisin työssäjaksamista ja työhyvinvointia, koska tunneäly käsitteenä sisältää omien
tunteiden tiedostamista ja käsittelemistä, kuin myös toisten ihmisten tunteiden havaitsemista ja
ymmärtämistä sekä muita työhyvinvoinnin kannalta merkityksellisiä käsitteitä, joita olen avannut
tässä opinnäytetyössäni.

Kuulusteluiden näkökulmasta tuntui, että pääsin kirjallisuuskatsauksen avulla vasta kevyesti pereh-
tymään tunneällyn merkitykseen kuulusteluissa. Jatkotutkimuksena tunneällyn eri osa-alueita voitai-
siin itsessään tutkia tarkemmin kuulusteluiden näkökulmasta. Esimerkiksi pelkästään empatian
merkitystä.

Tunneällystä ei nähdäkseni ole tehty vielä sellaista laadullista opinnäytetyötä, jossa haastateltaisiin
poliiseja tai psykologeja. Siinä voisi olla myös yksi hyvä jatkotutkimusidea, että haastattelisi niin po-
liiseja, kuin psykologeja tunneällyn merkityksestä kuulusteluissa tai miksei tunneällyn merkityksestä
poliisin työssä ylipäätään.

7 LÄHTEET

- Arene ry. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Luettavissa: <https://arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>. Luettu 08.03.2024.
- Baker-Eck, B. & Bull, R. & Walsh, D. 2020. INVESTIGATIVE EMPATHY: A STRENGTH SCALE OF EMPATHY BASED ON EUROPEAN POLICE PERSPECTIVES. Luettavissa: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7534327/#CIT0060>. Luettu 03.01.2024
- Barber, L. & Grawitch, M. & Trares, S. 2009. SERVICE-ORIENTED AND FORCE-ORIENTED EMOTION REGULATION IN POLICE OFFICERS. Luettavissa: https://www.researchgate.net/publication/230753442_Service-oriented_and_force-oriented_emotion_regulation_in_police_officers. Luettu 09.01.2024.
- Bar-on, R. The 15 factors of the Bar-On model. Luettavissa: <https://www.reuvenbaron.com/the-bar-on-model/the-ei-conceptual-aspect/>. Luettu 02.01.2024
- BCcampus. COMMUNICATIONS IN LAW ENFORCEMENT AND THE CRIMINAL JUSTICE SYSTEM: KEY PRINCIPLES. Chapter 3. Luettavissa <https://pressbooks.bccampus.ca/communicationinlawenforcement/chapter/investigative-interviewing/>. Luettu 16.02.2024
- Brown, Brene. 2018. Dare to lead. New York: Random House US
- Cherry, K. 2022. 10 Tips for Improving Your Nonverbal Communication. Luettavissa: <https://www.verywellmind.com/top-nonverbal-communication-tips-2795400>. Luettu 12.01.2024
- Cherry, K. 2023. 5 Key Emotional Intelligence Skills. Luettavissa: <https://www.verywellmind.com/components-of-emotional-intelligence-2795438>. Luettu 03.01.2024
- Cherry, K. 2023. What Is Self-Awareness? Development, Types and How to Improve. Luettavissa: <https://www.verywellmind.com/what-is-self-awareness-2795023>. Luettu 03.01.2024
- Cherniss, Cary. & Goleman, Daniel. 2001. The Emotionally Intelligent Workplace. New Jersey: Jossey Bass.
- Collins, R. & Lincoln, R. & Frank, M. The Need For Rapport In Police Interviews, 2005. Luettavissa: https://www.researchgate.net/publication/27826896_The_Need_for_Rapport_in_Police_Interviews. Luettu 07.02.2024.

- Coleman, B. 2023. What is Verbal Communication. Luettavissa: <https://humanfocus.co.uk/blog/what-is-verbal-communication/>. Luettu 12.01.2024
- Cuncin, A. 2023. How to Develop and Practice Sels-Regulation. Luettavissa: <https://www.verywellmind.com/how-you-can-practice-self-regulation-4163536>. Luettu 07.01.2024
- Funicelli, M. & Laurence, J. 2017. Profile of a good police interviewer. Luettavissa: <https://www.rcmp-grc.gc.ca/en/gazette/profile-a-good-police-interviewer>. Luettu 16.02.2024
- Gallo, A. 2024. What Is Active Listening? Luettavissa: <https://hbr.org/2024/01/what-is-active-listening>. Luettu 11.01.2024
- Goleman, Daniel. 1996. 2005 Edition. Emotional intelligence. New York: A Bantman book.
- Goleman, Daniel. 1996. 2020 Edition. Emotional Intelligence. London: Bloomsbury Publishing PLC.
- Goleman, Daniel. 1998. 2006 Edition. Working with Emotional Intelligence. New York: A Bantman book.
- Goleman, Daniel. 2014. Aivot ja tunneäly: Uusimmat oivallukset. Parainen: Samsaraa.
- Heatherton, T. 2011. Neuroscience of Self and Self-Regulation. Luettavissa: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3056504/>. Luettu 10.01.2024
- Hess, J. & Thrasher, R. 2018. Enhancing Investigative Interviewing through the Application of Emotional Intelligence Skills. Luettavissa: <https://www.okstatemedicalproceedings.com>. Luettu 16.02.2024
- Holmberg, U. 2004. DEPARTMENT OF PSYCHOLOGY STOCKHOLM UNIVERSITY. Luettavissa: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:196439/fulltext01.pdf>. Luettu 14.02.2024
- Kananen, Jorma. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, Jorma. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kaunisto, J. & Hyyti, J. & Koskelainen, M. & Nieminen, A. 2021. Poliisityön psykologia. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu.
- Kohlrieser, George. 2014. Johda dialogia. Helsinki: Alma Talent Oy

Korkman, J. 2020. Pitävätkö muistosi paikkansa? Luettavissa:

<https://www.duodecimlehti.fi/duo15974>. Luettu 09.02.2024

Lehto, Petra. 2021. Amygdala eli manteliumake on tunteiden tulkki. Luettavissa:

<https://www.evermind.fi/amygdala-eli-manteliumake-on-tunteiden-tulkki/>. Luettu 22.02.2024.

Lord, V. & Cowan, A. 2011. INTERVIEWING in Criminal Justice

Losung, R. & Paoli, T. & Kebell, M. & Bond, A. 2021. The Role of Empathy in Professional quality of Life: a Study on Australian Police Officers Working in Sexual Assault and Child Abuse Investigation. Luettavissa: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8319875/>. Luettu 15.02.2024

Magnusson, M. & Joleby, M. & Luke, T. & Ask, K. & Sakrisvold, M. 2021. Swedish and Norwegian Police Interviewer's Goals, Tactics, and Emotions When Interviewing Suspects of Child Sexual Abuse. Luettavissa:

<https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2021.606774/full>. Luettu 09.02.2024

Meissner, C. & Redlich, A. & Bhatt, S. & Brandon, S. 2012. Interview and interrogation methods and their effects on true and false confessions. Luettavissa:

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.4073/csr.2012.13>. Luettu 16.02.2024

Mielenihmeet. 2017. Etuaivolohko: persoonallisuuden hallitsija. Luettavissa:

<https://mielenihmeet.fi/etuaivolohko-persoonallisuuden-hallitsija/>. Luettu 10.01.2024

MTV uutiset. Miten kaiken kiistävän rikollisen saisi puhumaan? Rikostarkastaja Rainiala kertoo.

Katseltavissa: https://www.youtube.com/watch?v=OYR_Ai7B3b0. Katsottu 27.12.2023

Oxburgh, G. & Ost, J. & Morris, P. & Cherryman, J. The impact of question type and empathy on police interviews with suspect of homicide, filicide and child sexual abuse. Luettavissa:

<https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=f1d661151037c4c351767ee123f1848fdb7aec8a>. Luettu 15.02.2024

Pounds, G. Rapport-building in suspects' police interviews: the role of empathy and face. Luettavissa: https://ueaeprints.uea.ac.uk/id/eprint/69914/1/Accepted_Manuscript.pdf. Luettu 14.02.2024

Rodriguez, A. Saloveyn ja Mayerin teoria tunneälystä. Luettavissa:

<https://mielenihmeet.fi/saloveyn-ja-mayerin-teoria-tunnealysta/>. Luettu 02.01.2024

Risan, P. & Binder, P. & Milne, R. Emotional intelligence in police interviews – Approach, training and the usefulness of the concept. Luettavissa:

https://pure.port.ac.uk/ws/portalfiles/portal/4687899/Risan_et_al_EQ_and_II_2016_J_of_Forensic_Practice.pdf, Luettu 08.02.2024

Risan, P. 2017. Accommodating trauma in police interviews. An exploration of rapport in investigative interviews of traumatized victims. Luettavissa: <https://bora.uib.no/bora-xmlui/bitstream/handle/1956/16657/dr-thesis-2017-Patrick-Risan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Luettu 18.02.2024

Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Luettavissa: https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf. Luettu 22.02.2024.

Shaw, J. 2017. False memories and false confessions: the psychology of imagined crimes. Luettavissa: <https://www.wired.co.uk/article/false-memory-syndrome-false-confessions-memories>. Luettu 09.02.2024

Talvio, M. & Klemola, U. 2017. Toimiva vuorovaikutus. Jyväskylä: Santalahti-kustannus.

Turner, T. 2009. Leadership and Emotional Intelligence Consultant, Multi-Health Systems, Toronto, Ontario, Canada; and Former Supervisory Special Agent, U.S. Federal Bureau of Investigation. Understanding the Benefits of Emotional Intelligence for Officer Growth and Agency Budgets. Luettavissa: https://www.theiacp.org/sites/default/files/all/uz/Understanding_the_Benefits_of_Emotional_Intelligence.pdf. Luettu 07.01.2024

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Luettavissa: https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf. Luettu 08.03.2024

Tuulari, J. & Karlsson, H. 2017. Mielihyvä, mielipaha ja ihmisen aivot. Luettavissa: <https://www.duodecimlehti.fi/duo14049>. Luettu 10.01.2024

Uimonen, Elli. 2018. Tunneäly ja -taidot: Osaksi poliisin kehittyvää ammattitaitoa. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141630/ON_Uimonen.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu 24.02.2024.

Vilka, Hanna. 2023. Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina. Helsinki: Art House.

Villalba, D. 2014. The Effect of Rapport Building in Police Interrogations. Can Rapport Improve the Diagnosticity of Confession Evidence? Luettavissa: <https://core.ac.uk/download/pdf/46950648.pdf>.
Luettu 08.02.2024

Zulawski, D. & Wicklander, D. 1993. Practical aspects of interview and interrogation. Florida: CRC Press.