

# SYVENTYNEEN KUUNTELEMISEN TAITO

Mitä se on ja miksi se on poliisille hyödyllistä?

Heidi Nissilä

4/2017

## Tiivistelmä

Tekijä Heidi Nissilä	Tutkinto/kurssi ja opinnäytetyö/nimike Poliisi (AMK)	
Julkaisun nimi Syventyneen kuuntelemisen taito: Mitä se on ja miksi se on poliisille hyödyllistä?	Julkisuusaste Julkinen	
Ohjaajat ja opintoaine/opetustiimi Mari Koskelainen, lehtori/psykologi	Opinnäytetyön muoto Kvalitatiivinen tutkimus	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Syventynyt kuunteleminen on kokonaisvaltaista vuorovaikutustilanteeseen liittyvien asioiden tiedostamista, havainnoimista ja hyödyntämistä. Siinä sekä kiinnitetään huomiota yksittäisiin sanottuihin asioihin että verrataan näiden yksittäisten asioiden suhdetta toisiinsa. Tästä muodostettua kuvaa peilataan vallitsevaan vuorovaikutustilanteeseen sekä henkilön ilmeisiin ja eleisiin, jotta ymmärrettäisiin asioiden syy-seuraus-suhteita sekä henkilön mielenliikkeitä.</p> <p>Opinnäytetyö on toteutettu laadullisena tutkimuksena. Aineistoa on kerätty kirjallisten lähteiden lisäksi neljällä asiantuntijahaastattelulla, jotka ovat toteutettu teemahaastattelun muodossa. Kolmelle poliisille tehdyissä haastatteluissa oli kolme keskeistä teemaa: 1) mitä syventynyt kuunteleminen on, 2) mikä merkitys sillä on poliisille ja rikosprosessille sekä 3) miten vaikuttaminen liittyy tähän kokonaisuuteen. Neljäntenä haastateltavana oli asianajaja, jonka haastattelussa käsiteltiin poliisin toimenpiteiden vaikutusta tuomioistuinpöytäkirjoilla.</p> <p>Syventyneen kuuntelemisen osa-alueina käsitellään puheen ja kuuntelemisen suhdetta, merkityksiä yksittäisten sanojen taustalla, kysymyksiä esittämistä ja -muotoja, toisen ihmisen agendan merkitystä sekä palautteen antamisen ja saamisen tärkeyttä.</p> <p>Syventyneen kuuntelemisen osa-alueiden kautta poliisi kykenee tehostamaan omia vuorovaikutustaitojaan ja parantamaan tilanteen lukemisen taitoa. Tällä on positiivinen vaikutus sekä asiakkaiden kanssa kommunikointiin että esitutkinnan laadukkaaseen suorittamiseen. Syventyneen kuuntelemisen taito on läsnä kaikilla poliisin työtehtävillä, joissa ollaan tekemisissä toisen ihmisen kanssa.</p>		
Sivumäärä 57 sivua	Tarkastuskuukausi ja vuosi 3/2017	Opinnäytetyökoodi (OPS) AMK2014ONT
Avainsanat vuorovaikutus, kuunteleminen, vaikuttaminen, rikosprosessi		

## SISÄLLYS

<b>1</b>	<b>JOHDANTO .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTON HANKINTA.....</b>	<b>3</b>
2.1	Laadullinen tutkimus .....	3
2.2	Harkinnanvarainen näyte.....	4
2.3	Haastattelut .....	5
<b>3</b>	<b>KUUNTELEMISEN MÄÄRITELMÄ .....</b>	<b>7</b>
3.1	Kuunteleminen osana vuorovaikutusta.....	7
3.2	Kuuntelemisen muotoja.....	8
3.3	Kuunteleminen poliisin työssä .....	9
<b>4</b>	<b>SYVENTYNEEN KUUNTELEMISEN OSA-ALUEITA .....</b>	<b>10</b>
4.1	Puheen ja kuuntelemisen suhde.....	11
4.2	Mitä kuunnella?.....	13
4.3	Kysymyksien merkitys .....	15
4.4	Toisen ihmisen agenda .....	19
4.5	Palautteen kaksisuuntaisuus .....	23
4.6	Havainnointi ja arviointi.....	24
<b>5</b>	<b>KUUNTELEMISEN KONKREETTISET HYÖDYT .....</b>	<b>25</b>
5.1	Poliisin näkökulma .....	25
5.1.1	Vuorovaikutustaidot.....	25
5.1.2	Asiakkaan kokemus poliisista.....	26
5.1.3	Työn tekeminen joukkueena .....	27
5.1.4	Tilanteen lukemisen taito .....	29
5.1.5	Luottamus ja luotettavuus .....	32
5.2	Rikosprosessin näkökulma .....	33
5.2.1	Rikosprosessin laadukkuus .....	33
5.2.2	Kuulusteluiden kirjaaminen .....	36
5.2.3	Henkilötodistelu .....	40
5.3	Vaikuttaminen .....	42
5.4	Yhteenveto.....	45
<b>6</b>	<b>HAASTATTELUIJEN ANALYYSI.....</b>	<b>46</b>
6.1	Näkökulmaerot .....	46
6.2	Yhteneväisyydet .....	48
6.3	Viisi teesiä .....	49
<b>7</b>	<b>POHDINTA .....</b>	<b>51</b>
	<b>LÄHTEET .....</b>	<b>55</b>

# 1 JOHDANTO

Ihmiset kuulevat asioita jatkuvasti, mutta puheen ja siihen liittyvän viestin ymmärtäminen vaativat keskittymistä kuuntelemiseen. Syventynyt kuunteleminen on tietoista keskittymistä henkilön jakamaan informaatioon: mitä henkilö sanoillaan tarkoittaa ja mitkä asiat niiden taustalla vaikuttavat. Informaation kokonaisvaltaisen ymmärtämisen kautta poliisi pystyy paremmin reaaliaikaisesti reagoimaan ympärillään tapahtuviin asioihin sekä vaikuttamaan niihin. Samalla se mahdollistaa asioiden ymmärtämisen jälkikäteisesti kerrottuna: miksi jokin asia on tapahtunut ja mitkä syyt siihen ovat vaikuttaneet.

Syventynyttä kuuntelemista voidaan soveltaa laajalla skaalalla poliisin työtehtävissä, oli kyseessä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen, rikosten ennalta estäminen, selvittäminen tai syyteharkintaan saattaminen. Syventyneen kuuntelemisen merkitys muodostuu yksittäisen tehtävän perusteella, mutta se on läsnä aina kun ollaan toisten ihmisten kanssa tekemisissä. Poliisin on vaikea tehdä omaa työtään kokonaisuutena laadukkaasti ja oikeudenmukaisesti, jos hän ei keskity kuuntelemaan mistä ihmiset puhuvat eikä näin ollen ymmärrä mitä hänen ympärillään tapahtuu. (Elfgren 2017; Ämmälä 2017.)

Syventynyt kuunteleminen on osa vuorovaikutuksen viitekehystä yhdessä puhumisen ja vaikuttamisen kanssa. Opinnäytetyön neljännessä luvussa käsitellään syventyneen kuuntelemisen osa-alueita, joiden tiedostamisella on keskeinen merkitys vuorovaikutustilanteiden ymmärtämisen kannalta. Osa-alueiden keskeisimpänä ajatuksena on tuoda esille, miten kuunteleminen näkyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja minkälaisia normeja tähän kokonaisuuteen liittyy.

Opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivisena tutkimuksena, ja sitä varten on haastateltu kolmea poliisia sekä yhtä asianajajaa. Poliiseilta saadun tiedon pohjalta on pyritty selvittämään, mitä syventyneen kuuntelemisen taito on, minkälainen merkitys sillä on poliisin työn ja rikosprosessin kannalta sekä miten vaikuttaminen liittyy tähän kokonaisuuteen. Asianajajan haastattelun tarkoituksena on ollut tuoda esille näkökulma poliisin toimenpiteiden vaikutuksesta tuomioistuinpöydälle.

Viidennessä luvussa käsiteltävät kuuntelemisen konkreettiset hyödyt ovat olleet poimittavissa haastatteluissa ilmenneistä kokemuksista sekä käsityksistä ja ne pohjautuvat syventyneen kuuntelemisen osa-alueissa esitettyihin asioihin. Konkreettisia hyötyjä käsitellään sekä poliisin- että rikosprosessin näkökulmasta. Lisäksi aiheeseen liittyen on käsitelty lyhyesti vaikuttamista, jotta sen suhde kuuntelemiseen olisi helpommin havaittavissa. Jaottelu poliisin näkökulmaan, rikosprosessin näkökulmaan ja vaikuttamiseen on tehty lukemisen selkeyttämiseksi ja asiasisältöjen hahmottamiseksi, mutta todellisuudessa ne liittyvät tiiviisti toisiinsa muodostaen yhdessä laajan seurauskokonaisuuden.

Syventynyt kuunteleminen on moniulotteinen kokonaisuus, mutta jo muutaman asian tiedostamisella poliisi pystyy tehostamaan omaa vuorovaikutustaan työskennellessään ihmisten kanssa. Tehokkaan vuorovaikutuksen kautta poliisin on helpompi valita tilanteen kannalta sopivimmat toimintatavat, jotta tavoiteltuun päämäärään päästäisiin kaikkien osapuolten kannalta jouhevasti – riippumatta siitä onko päämääränä positiivisen kuvan antaminen poliisista, ennalta estävä vaikuttaminen, ristiriitatilanteen ratkaiseminen tai laadukas kuulustelukertomus.

## **2 TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTON HANKINTA**

### **2.1 Laadullinen tutkimus**

Opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, jolle on ominaista jonkin ilmiön ymmärtäminen tilastollisten yhteyksien etsimisen sijasta (Hirsjärvi & Hurme 2011, 59). Laadullisessa opinnäytetyössä tavoitteena ei ole etsiä totuutta, vaan valittua aihetta tarkastellaan tietyistä näkökulmista käytettävissä olevien lähteiden ja kerätyn aineiston pohjalta (Vilkkä 2015, 120).

Tutkimuksen suunta määritellään valitsemalla tutkimusaihe, johon voi liittyä jokin tietty tutkimusongelma tai useampi tutkimuskysymys, joihin pyritään tutkimuksen edetessä vastaamaan tai löytämään ratkaisu (Hirsjärvi & Hurme 2011, 13). Opinnäytetyöni tutkimusaiheena on selvittää, mitä syventynyt kuunteleminen on ja miten se konkreettisesti liittyy poliisin työhön ja rikosprosessin suorittamiseen. Tutkimusta ei ole ollut tarkoituksenmukaista rajata pelkästään rikostorjuntasektoria tai valvonta- ja hälytystoimintasektoria koskevaksi, koska hypoteesina eli alkuolettamana on kuuntelemisen taidon olevan keskeisesti läsnä molempien osa-alueiden työtehtävillä. Jotta tutkimuksesta ei väljän aihearajauksen myötä tulisi liian laaja, on käsittelyn ulkopuolelle jätetty poliisien keskinäinen kommunikoiminen. Lisäksi konkreettisissa hyödyissä on keskitytty rikosprosessin näkökulmaan, joka jättää siviili- ja riita-asiat käsittelyn ulkopuolelle.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keräämiselle on monenlaisia tapoja, joita voidaan käyttää yksinään, rinnakkain tai eritavoin yhdisteltyinä. Tarkoituksenmukaista on valita sellainen aineistonkeruumenetelmä, joka palvelee tutkimuksen toteuttamista. Yleisimmät tavat aineiston keräämiselle ovat haastattelemine, kyselylomakkeen käyttäminen, havainnoiminen sekä erilaisiin dokumentteihin, esimerkiksi tietojärjestelmiin tai tilastoihin, perustuvan tiedon hyödyntäminen (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73). Opinnäytetyössäni aineistoa on kerätty jo olemassa olevien kirjallisten lähteiden lisäksi neljällä asiantuntijahaastattelulla, jotka toteutettiin teemahaastatteluina.

Teemahaastattelussa, josta käytetään myös nimitystä puolistrukturoitu haastattelu, käsitellään niitä keskeisiä aiheita tai teemoja, jotka ovat välttämättömiä tutkimusaiheen

kannalta. Haastattelujen perusteella oletetaan saatavan sellaista tietoa, joka vastaa tutkimusongelmaan tai -kysymyksiin. Valittuja aiheita käsitellään haastateltavien kanssa esimerkiksi vapaana keskusteluna tai suunniteltuun kysymysrunkoon pohjautuen. Valittujen teemojen käsittelyjärjestyksellä ei ole tutkimuksen kannalta merkitystä. (Vilkkä 2015, 124.) Kaikki teemat pyritään käsittelemään kaikkien haastateltavien kanssa, mutta niistä ei tarvitse puhua jokaisen kanssa samassa laajuudessa. Menetelmän hyvänä puolena on se, että haastatteluissa pystytään painottamaan niitä asioita, jotka kyseisen haastateltavan mielestä ovat aiheen kannalta tärkeitä sekä saamaan myös sellaista tietoa, mitä ei etukäteen olisi osattu kysyä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 55-56.)

Haastattelurunko vaihteli muodoltaan jokaisen haastateltavan kohdalla, koska oma käsitykseni aiheesta syveni jokaisen haastattelun myötä ja yksittäisten haastatteluiden aihepiirit liukuivat luontevasti aiheesta toiseen. Kaikki haastattelut pysyivät kuitenkin määriteltyjen teemojen ympärillä. Syventyneen kuuntelemisen käsittelyyn teemahaastattelu sopi juuri sen takia, että kuuntelemisesta ja vuorovaikutuksesta on varsin vähän eksaktia tietoa poliisin työhön kohdennettuna, vaikka niistä yleisesti on kirjoitettu laajasti useissa eri lähteissä.

Opinnäytetyössä on kolme keskeistä teemaa: 1) mitä syventynyt kuunteleminen on, 2) mikä merkitys sillä on poliisille ja rikosprosessille sekä 3) miten vaikuttaminen liittyy tähän kokonaisuuteen. Teemoja käsiteltiin kolmen haastateltavana olleen poliisin kanssa keskustelun omaisesti vaihtelevalla laajuudella riippuen siitä, mitä asioita haastateltava koki tärkeäksi painottaa. Ensimmäisen teeman vastauksilla on ollut tukeva ja kehittävä vaikutus opinnäytetyön teoriaosuuteen ja toisen sekä kolmannen teeman vastauksien perusteella on rakennettu pohja syventyneen kuuntelemisen konkreettisiin hyötyihin. Asianajajalle suoritetun haastattelun keskeisenä teemana oli poliisin toimenpiteiden vaikutus tuomioistuinpuolella.

## **2.2 Harkinnanvarainen näyte**

Koska kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin vaan tutkittavan aiheen syvällisempään ymmärtämiseen, voidaan jo muutamalla haastattelulla saada tutkimusaiheen kannalta olennaista tietoa (Hirsjärvi & Hurme 2011, 59). Kerättävän aineiston tavoitteena onkin toimia tutkimuksen apuvälineenä, auttaen ilmiön ymmärtämisessä ja teoreettisesti mielekkään tulkinnan muodostamisessa. Tämän vuoksi tutkimusaineiston keräämisen tavoitteena ei ole niinkään aineiston määrä kappaleina vaan sisällöllinen laajuus ja laatu. (Vilkkä 2015, 129, 150.) Yhdellä hyvällä haastattelulla on mahdollista saada sisällöllisesti laadukkaampaa tietoa, kuin kahdella huonolla haastattelulla.

Laadullisessa tutkimuksessa on tapana puhua haastateltavien määrän osalta harkinnanvaraisesta näytteestä, kun taas määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa

samasta asiasta käytetään käsitettä otos (Hirsjärvi & Hurme 2011, 58–59). Yksi harkinnanvaraisen näytteen muodoista on niin sanottu eliittiotanta, jota käytetään erityisesti määrällisessä tutkimuksessa, mutta joka on sovellettavissa myös laadullisessa tutkimuksessa. Eliittiotantaa hyödynnettäessä valitaan tutkimukseen sellaiset henkilöt, joilta uskotaan saatavan parhaiten tietoa tutkittavana olevasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 88.) Eliittiotanta mukailee tutkimuksen tarkoituksenmukaisuusperustelua eli sitä, että tutkimukseen valittujen henkilöiden oletetaan omaavan mahdollisimman laaja tietämys tutkittavana olevasta aiheesta ja heillä on mahdollisesti omakohtaista kokemusta käsiteltävistä aihealueista (Puusa & Juuti 2011, 55). Koska laadullisessa tutkimuksessa harkinnanvarainen näyte on yleensä pieni, korostuu haastateltavien valinta tutkimuksen laatua ja luotettavuutta arvioitaessa.

Opinnäytetyössäni on lisäksi sovellettu osittaista lumipallo-otantaa, joka on yksi aineistonkokoamismenetelmä. Tuomen & Sarajärven (2002, 88) mukaan lumipallo-otannassa haastattelujen alkutilanteessa tiedetään avainhenkilö, joka johdattaa tutkijan toisen tiedon pariin. Aineiston kerääminen tapahtuu sitä mukaan, kun uusia henkilöitä ehdotetaan haastateltaviksi. Opinnäytetyössäni avainhenkilönä oli Mika Ämmälä, joka sekä esitti opinnäytetyön aihealueeksi kuuntelemisen että ehdotti Juhani Ihmettä ja Thomas Elfgreniä haastateltaviksi.

### **2.3 Haastattelut**

Haastattelin yhteensä neljää henkilöä, joista Ämmälän, Ihmeen ja Elfgrenin haastattelut pohjautuivat syventyneen kuuntelemisen teoriapohjan kartoittamiseen sekä kuuntelemisen soveltamiseen poliisin työtehtävissä. Haastattelut kestivät yhdestä kahteen tuntia ja ne olivat sisällöltään hyvin kattavia: teemoja käsiteltiin monipuolisesti eri näkökulmista, joka syvensi aiheen laajempaa ymmärtämistä. Lisäksi haastattelin asianajajana toimivaa Krista Vierimaata keskittyen pelkästään kuuntelemisen konkreettisiin hyötyihin, jotka poliisin toiminnassa näkyvät ja välittyvät esitutkinnan kautta tuomioistuinpuolelle. Kaikilta haastateltavilta on ennen haastattelun aloittamista varmistettu suostumus osallistumiseen tunnistettavasti omalla nimellä.

Ensimmäisenä haastattelin rikosylikonstaapeli Mika Ämmälää Keskusrikospoliisin Oulun yksiköstä. Ämmälä on toiminut poliisina 27 vuotta, josta 20 vuotta hän on ollut rikostutkinnan tehtävissä. Ämmälän haastattelu toteutettiin Oulussa 27.1.2017. Haastattelussa varsinaista kysymysrunkoa noudatettiin pintapuolisesti ja aiheeseen syvennyttiin laaja-alaisesti ajatuksia herättelevästi, jotta syventyneen kuuntelemisen viitekehys hahmottui paremmin ja siihen liittyvistä aihealueista muodostui ymmärrettävä kokonaisuus. Ämmälän haastattelun jälkeen uudelleen muotoilin haastattelurungon sopivammaksi Ihmeen ja Elfgrenin haastatteluja varten.

Toisena haastateltavana oli vanhempi rikoskonstaapeli Juhani Ihme. Ihme on valmistunut poliisiksi vuonna 2001 ja hän työskentelee tällä hetkellä Oulun pääpoliisiaseman rikostorjuntasektorilla. Ihmeen haastattelu toteutettiin videoneuvottelulaitteiden välityksellä 31.1.2017.

Kolmantena haastattelin Vantaalla 1.2.2017 Keskusrikospoliisin rikosylikomisario Thomas Elfgreniä. Elfgren on toiminut poliisina 41 vuotta, joista kahta ensimmäistä vuotta lukuun ottamatta hän on työskennellyt Keskusrikospoliisin alaisuudessa. Vuoden 1990 jälkeen hän on työskennellyt tutkinnanjohtajana tyypillisissä Keskusrikospoliisille kuuluvissa rikosasioissa. Suurin osa Elfgrenin työstä on liittynyt kansainväliseen rikollisuuteen; hän on ollut kolme vuotta sotarikostuomioistuimessa tutkinnanjohtajana sekä työskennellyt viisi vuotta Afrikassa joukkotuhonnan parissa. Lisäksi hän on osallistunut paljon myös kehittämistyöhön ja kouluttautunut sekä Suomessa että ulkomailla esimerkiksi psykologiseen profilointiin.

Neljäntenä haastattelin Krista Vierimaata, joka työskentelee tällä hetkellä asianajajana Lappeenrannassa. Hän on valmistunut oikeustieteen maisteriksi vuonna 2012 ja toiminut sen jälkeen asianajopuolella kolme vuotta sekä tuomioistuimessa yhden vuoden saaden varatuomarinviraston arvonimen. Asianajopuolella 90 % kaikista Vierimaan työtehtävistä on liittynyt rikosoikeuteen, ja hän on toiminut sekä puolustajana että asianomistajan avustajana. Haastattelu toteutettiin viestien välityksellä aikavälillä 12.2.–11.3.2017 ja se poikkesi rungoltaan poliiseille tehdyistä haastatteluista. Haastattelu oli vapaa muotoinen ja se sisälsi sekä valmiita kysymyksiä että vapaan sanan mahdollisuuden.

Ämmälän, Ihmeen ja Elfgrenin haastatteluista kerättyä aineistoa on hyödynnetty läpi opinnäytetyön, sillä saadulla tiedolla on ollut täydentävä vaikutus kirjallisten lähteiden teoriasisältöihin. Menettelemällä kuvatulla tavalla olen kyennyt kokoamaan perusteellisemmän teoriapohjan, jolla toivon olevan asian syvempää ymmärtämistä edistävä vaikutus.

## **Litterointi**

Pelkän nauhoitetun haastattelun läpikäyminen ja analysoiminen on hankalampaa kuin tekstimuodossa olevan aineiston analysointi. Tämän vuoksi haastattelut litteroitiin eli kirjoitettiin puhtaaksi tekstimuotoon. Litteroimisen tarkkuudessa eli siinä, kirjoitetaanko haastattelu osittain auki vain tärkeimmät asiat esiin tuoden, kokonaan auki sanasta sanaan vai tuoden myös pidemmät ajatustauot ja äänenpainot esiin, on eroja. Tarkkuudessa tuleekin ottaa huomioon tutkittavana oleva aihe sekä litterointeihin käytettävissä oleva aika. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 138–140.) Lisäksi on ehdottoman tärkeää, että litterointi vastaa haastateltavien antamia suullisia lausuntoja, eikä merkityksiä tai asiasisältöjä ole muutettu (Vilka 2015, 138).



Suoritettujen haastatteluiden pohjalta litteroitavaa materiaalia olisi kertynyt yhteensä viisi tuntia, joten jätin litteroimatta joitain esimerkkejä sekä yleisen keskustelun aiheen ulkopuolelta, koska tiesin, että en tule hyödyntämään niitä opinnäytetyössäni. Muu aineisto on kirjoitettu tekstimuotoon sanasta sanaan ja haastattelujen suoria lainauksia on käytetty tuloksien esittelyssä havainnollistavina esimerkkeinä.

### **3 KUUNTELEMISEN MÄÄRITELMÄ**

#### **3.1 Kuunteleminen osana vuorovaikutusta**

Vuorovaikutus on laaja kokonaisuus, jota voidaan tulkita asiayhteydestä riippuen eri tavoin – yksiselitteistä kaikenkattavaa määritelmää on haastava esittää. Opinnäytetyön aiheen näkökulmasta vuorovaikutusta voidaan kuvailla poliisin ja kahden tai useamman henkilön välisenä toisiinsa vaikuttamisena. Se on yhdistelmä kuuntelemista, puhumista ja nonverbaalista viestintää. Vuorovaikutuksen tarkoituksena on ajatusten, tunteiden ja kokemusten vaihtaminen sekä toisen osapuolen tulkitseminen ja ymmärtäminen. (Kielijelppi, luettu 22.2.2017.) Vuorovaikutukseen liittyy myös keskeisesti vaikuttamisen psykologia, sillä puheen ja kuuntelemisen kautta havainnoitujen asioiden avulla on mahdollista vaikuttaa ihmisiin (Elfgren 2017; Ämmälä 2017).

Kuunteleminen on tärkeä osa vuorovaikutusta, sillä se mitä ihminen sanoo, kertoo mitä hänen ajatuksissaan liikkuu. Lisää tietoa tulee kasvojen ilmeistä ja kehon asennosta, mutta ilman puhetta on vaikea tehdä tarkkoja tulkintoja toisen ihmisen mielenliikkeistä. (Kohlrieser 2014, 53.) Kansainvälisen kuuntelu järjestön<sup>1</sup> (2009, viitattu teoksessa Hargie 2011, 180) mukaan kuunteleminen on prosessi, jossa kielellisiä ja/tai nonverbaalisia sanomia vastaanotetaan. Näille sanomille rakennetaan merkityksiä, niistä tehdään yhteenvetoja ja arviointeja sekä niihin vastataan. (Ilomäki & Välikoski 2007, viitattu artikkelissa Kuuntelemisen taito 2015.)

Kaikki kuuleminen ei ole kuuntelemista, sillä kuunteleminen on tietoinen päätös keskittyä toiseen ihmiseen ja hänen asiaansa (Elfgren 2017; Kielijelppi, luettu 22.2.2017). Yksinkertaisimmillaan kuunteleminen on tiedon vastaanottamista sellaisessa muodossa kuin se annetaan, mutta tällöin viesti välittyy vain pintapuolisesti ja sen merkitystä laajemmassa kokonaiskuvassa on vaikeampi hahmottaa. Syvemmissä kuuntelemisen muodoissa välitettyä informaatiota pyritään tulkitsemaan niin, että puheesta on mahdollista hahmottaa asiayhteydet ja syy-seuraus-suhteet sekä ymmärtää, mitä viestillä todella tarkoitetaan.

---

<sup>1</sup> International Listening Association, lyhennettynä ILA

### 3.2 Kuuntelemisen muotoja

**Aktiivinen kuunteleminen.** Aktiivinen kuunteleminen (*active listening*) on yksi tunnetuimmista kuuntelemiseen liittyvistä käsitteistä. Aktiivinen kuunteleminen on keskittymistä kuunneltavan osapuolen, poliisin näkökulmasta esimerkiksi asiakkaan, kertomukseen. Se on kokonaisvaltaista kuuntelemista, toisen henkilön tavoitteiden ja odotuksien selvittämistä sekä vuorovaikutukseen liittyvien oheisviestien ymmärtämistä. (Rantaeskola ym. 2014, 87.) Sitä voidaan vahvistaa sanattomalla viestinnällä, esimerkiksi katsekontaktilla, tai lyhyillä sanallisilla palautteilla. Aktiivisessa kuuntelemisessa kuuntelija laittaa sivuun omat mielipiteensä, asenteensa ja ennakkoluulonsa keskittyen avoimesti puhujan viestiin ja sen mahdollisimman hyvin ymmärtämiseen. (Valkila 2015.)

**Tehokas kuunteleminen.** Etenkin englanninkielisessä kirjallisuudessa käytetään paljon tehokkaan kuuntelemisen (*effective listening*) käsitettä puhuttaessa kuuntelemiseen liittyvistä taidoista, jotka auttavat paremmaksi kuuntelijaksi kehittymistä. Tehokas kuunteleminen sivuaa monilta osin aktiivisen kuuntelemisen rajapintaa, mutta niistä puhutaan myös rinnakkain, jolloin aktiivinen kuunteleminen nähdään osana tehokkaan kuuntelemisen taitoa (Hargie 2011). Tehokas kuunteleminen on arvioivaa ja erittelevää. Kuuntelija pystyy seuraamaan sisällön rakentumista, ymmärtämään puheessa esitettävien asioiden välisiä suhteita ja tekemään niistä johtopäätöksiä. Kuuntelija pystyy myös tulkitsemaan sekä verbaalista että nonverbaalista viestintää ja hän ymmärtää asioiden kontekstisidonnaisuuden. Hyvä kuuntelija on motivoitunut, osaa erottaa faktatiedon puhujan henkilökohtaisista mielipiteistä ja pyrkii aktiivisesti keskittymään vuorovaikutustilanteen kannalta olennaisiin asioihin. (Brownell 2016, 13; Kielijelppi, luettu 22.2.2017.)

**Keskittynyt kuunteleminen.** Richard Mullender on toiminut ennen eläköitymistään 30 vuotta poliisina ja hän on uransa aikana työskennellyt muun muassa Suur-Lontoon poliisitoimessa<sup>2</sup> vakavien rikoksien parissa. Lisäksi hän on kouluttautunut panttivankineuvottelijaksi ja työskennellyt johtavana kouluttajana Scotland Yard<sup>3</sup>:n panttivanki- ja kriisineuvotteluyksikössä<sup>4</sup>. (Mullender's learn with the hostage negotiator, luettu 12.3.2017.) Mullender on kirjoittanut kokemuksistaan kirjan *Dispelling the Myths and Rediscovering the Art of Listening* (2012), jossa hän käyttää kuuntelemisen tasoista termejä aktiivinen kuunteleminen ja todellinen kuunteleminen. Nämä yhdessä muodostavat pohjan käsitteelle keskittynyt kuunteleminen (*focused listening*), joka on Mullenderin näkemys kuuntelemisen syvemmästä ulottuvuudesta.

---

<sup>2</sup> Metropolitan Police Service

<sup>3</sup> Suur-Lontoon poliisitoimi sijaitsi New Scotland Yard -rakennuksessa 49 vuotta ennen muuttamistaan uusiin tiloihin vuonna 2016 (Bullen 2016).

<sup>4</sup> National Hostage and Crisis Negotiation Unit

Keskittynyt kuunteleminen pitää sisällään seitsemän kuuntelemiseen liittyvää osa-aluetta, jotka ovat palautteen antaminen, havainnointi, sanojen selventäminen, toisen ihmisen agenda, hiljaa pysyminen kun se on tarkoituksenmukaista, selkeyden varmistaminen ja ongelmaan paneutuminen. (Mullender 2012, luku Focused Listening.) Mullenderin ajatusta mukaillen, jos todella halutaan tietää mitä toinen ihminen ajattelee, tulee ymmärtää hänen käyttämiensä sanojen merkitys sekä arvot ja motiivit niiden takana. Vasta tällaisen tiedon jälkeen voidaan ymmärtää, miksi ihminen toimii tietyllä tavalla tai on joutunut selvitetävänä olevaan tilanteeseen. Tilanteen purkaminen henkilön arvoja ja motiiveja hyödyntäen auttaa pääsemään parempaan lopputulokseen, kuin suorien vastauksien antaminen omasta näkökulmasta. Opinnäytetyö pohjautuu soveltuvien osien Mullenderin teoriaan ja sitä on täydennetty käyttämällä muiden lähteiden teoriasisältöä selvän ja yhtenäisen kokonaisuuden luomiseksi. (Mullender 2012.)

**Syventynyt kuunteleminen.** Yhteistä tehokkaassa, aktiivisessa ja keskittyneessä kuuntelemisessa yllä olevien esimerkkien mukaisesti on se, että hyvä ja todellinen kuunteleminen tapahtuu pelkkää kuulemistä syvemmällä tasolla ja on ihmisen omaa aktiivista keskittymistä tilanteeseen ja puhuttuihin asioihin (Hargie 2011, 180). Opinnäytetyön selkeyden vuoksi käytän näiden käsitteiden muodostamasta kokonaisuudesta käsitettä syventynyt kuunteleminen, joka on mielestäni kuvaava suomenkielinen vastine pitämään sisällään jo mainittujen käsitteiden tietosisällön.

Syventynyt kuunteleminen on kokonaisvaltaista vuorovaikutustilanteeseen liittyvien asioiden tiedostamista, havainnoimista ja hyödyntämistä. Siinä sekä kiinnitetään huomiota yksittäisiin sanottuihin asioihin että verrataan näiden yksittäisten asioiden suhdetta toisiinsa. Se on tietoista keskittymistä henkilön jakamaan informaatioon: mitä henkilö sanoillaan tarkoittaa ja mitkä asiat niiden taustalla vaikuttavat. Taidon omaava henkilö kykenee erottamaan puheesta tilanteen kannalta olennaiset asiat ja muodostamaan näistä ymmärrettäviä kokonaisuuksia. Tästä muodostettua kuvaa peilataan vallitsevaan vuorovaikutustilanteeseen sekä henkilön ilmeisiin ja eleisiin, jotta ymmärrettäisiin asioiden syy-seuraus-suhteita sekä henkilön mielenliikkeitä. Näin ollen syventyneeseen kuuntelemiseen liittyy keskeisesti myös tilanteen lukemisen taito.

### 3.3 Kuunteleminen poliisin työssä

Poliisilain 1 luvun 1 §:n 1 momentissa (872/2011) säädetään poliisin tehtävistä, jotka ovat ”oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä rikosten ennalta estäminen, paljastaminen, selvittäminen ja syyteharkintaan saattaminen.” Näitä säädettyjä työtehtäviä hoitaessaan niin kentällä kuin tutkinnassakin, kohtaa poliisi lukuisia erilaisia vuorovaikutustilanteita, jotka ovat aina yksilöllisiä olosuhteista ja ihmisten persoonallisuudesta johtuen. Yhteistä kaikille tilanteille on se, että niissä ollaan tekemisissä ihmisten ja heidän asioiden kanssa (Ämmälä 2017). Kuunteleminen on aina avainasemassa vuorovaikutustilanteissa, koska ihmiset jakavat

niissä tietoa, kokemuksiaan ja ajatusmaailmaansa (Barker 2006, 19). Näiden asioiden tunteminen avaa poliisille paljon laajemman skaalan eri toimintamalleja ja vaikuttamisen keinoja, jolloin poliisin toiminnasta tulee tehokkaampaa ja tarkoituksenmukaisempaa.

Syventynyttä kuuntelemista voidaan soveltaa monipuolisesti poliisille säädettyjen työtehtävien hoitamisessa, oli yksittäisenä tehtävänä sitten alustava puhuttaminen, tiedonhankinta, kuulusteleminen tai puhelinkuuntelu (Elfgren 2017; Ihme 2017; Ämmälä 2017.) Syventyneen kuuntelemisen merkitys muodostuu yksittäisen tehtävän perusteella, mutta se on läsnä aina kun ollaan toisten ihmisten kanssa tekemisissä. Tarkoilla mittauksilla, pakkokeinojen käyttämisellä ja muilla teknisillä suorituksilla on oma merkityksensä rikosprosessissa, mutta suuri osa työstä hoidetaan vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa ja kansalaisten joukossa olemisella. Poliisin on vaikea tehdä omaa työtään kokonaisuutena laadukkaasti ja oikeudenmukaisesti, jos hän ei keskity kuuntelemaan mistä ihmiset puhuvat, eikä näin ollen ymmärrä mitä hänen ympärillään tapahtuu. (Elfgren 2017; Ämmälä 2017.)

#### **4 SYVENTYNEEN KUUNTELEMISEN OSA-ALUEITA**

Aina kun ihmiset ovat vuorovaikutuksessa keskenään, he seuraavat tietoisesti tai tiedostamattaan vuorovaikutukseen liittyviä normeja eli käyttäytymistä koskevia sääntöjä tai toimintatapoja (Allardt & Littunen 1964, viitattu artikkelissa Katsaus organisaatiokulttuuriin). Suurin osa tällaisista käyttäytymismalleista on opittuja ja niitä on vahvistettu kokemusten kautta toisten ihmisten myötävaikutuksesta (Burton & Dimpleby 2006, viitattu teoksessa Hargie 2011, 9). Esimerkiksi kätteleminen, kiittäminen, tervehtiminen ja kuulumisten kysyminen ovat kaikki opittuja käyttäytymismalleja, joita ihmiset noudattavat jo hyvinkin tiedostamattaan.

Käyttäytymismalleja käytetään ja hyödynnetään kaksisuuntaisesti: niillä sekä ohjataan omaa vuorovaikuttamista että peilataan toisen ihmisen reaktioita ja esitettyjä asioita tunnettuihin käytösjonoihin. Esimerkiksi keskustelutilanteissa kaksisuuntaisuus ilmenee niin, että sekä puhuja että kuuntelija seuraavat jatkuvasti toistensa reaktioita ja käyttäytymistä tilanteessa. Normeista poikkeava käyttäytyminen herättää aina kysymyksiä ja ne suuntaavat mielenkiintoa selvittämään syitä käyttäytymisen taustalla. Miksi tuo ihminen ei tervehtinyt takaisin tai miksei hän suostunutkaan kättelemään? Käyttäytymismallien huomioiminen ja tiedostetuksi tuominen omassa vuorovaikutuksessa antaa mahdollisuuden muuttaa omaa käyttäytymistään tilanteisiin sopivalla tavalla. Lisäksi se auttaa havainnoimaan asioita, mitä on hyvä tarkkailla toisen ihmisen käyttäytymisestä ja puheesta. (Elfgren 2017; Hargie 2011, 18, 41.)

Syventyneen kuuntelemisen osa-alueiden alaluvuissa käsiteltävät asiat liittyvät keskeisesti vuorovaikutuksen kokonaisuuteen ja ottavat huomioon myös puhumiseen ja vaikuttamiseen liittyvät asiat. Teoriaosuus on kuitenkin opinnäytetyön aihe huomioon

ottaen kirjoitettu painottamalla kuuntelemista vuorovaikutustilanteen keskeisenä merkittävänä tekijänä, vaikka tosiasiallisesti puhuminen, kuunteleminen ja vaikuttaminen toimivat tiiviisti yhdessä.

#### 4.1 Puheen ja kuuntelemisen suhde

Puhuttaminen ja tehokas kommunikoiminen ovat tärkeitä taitoja poliisille kontaktin luomisessa ja puheyyhteyden saamisessa ihmisiin, joiden kanssa ollaan tekemisissä. Laarin (2016; 2017) mukaan hyvällä puhuttamisen taidolla on suuri merkitys esimerkiksi tiedonhankinnan näkökulmasta, mutta kuuntelemisen merkitys on sitäkin suurempi. Tehokasta vuorovaikutusta ei voi olla pelkästään puhumalla vaan kuuntelemisen taito nousee kokonaisuuden kannalta merkittävään rooliin (Kielijelppi, luettu 22.2.2017). Joissain tilanteissa lyhyt puhuttaminen voi olla esimerkiksi alkusysäys asiakkaan puhumaan saamiseksi, jonka jälkeen poliisi jättäytyy pienempään puhujan, mutta sitäkin suurempaan kuuntelijan rooliin. Syventyneen kuuntelemisen pohjalta poliisiin on helpompi suunnata omaa puhuttamistaan oikein kohdennettuna tilanteen vaatimalla tavalla. Puhuttaminen ja kuunteleminen eivät näin ollen ole toisistaan erillisiä asioita vaan ne ovat toisiinsa kiinteässä yhteydessä muodostaen laajan seurauskokonaisuuden. (Ämmälä 2017.)

Puhuessaan ihminen jakaa informaatiota asioista, joita hän on kokenut, nähnyt, kuullut tai lukenut. Samalla hän antaa aina informaatiota myös itsestään. Esimerkiksi murteen tai aksentin perusteella voi saada tietää mistä puhuja on kotoisin ja asiat joista hän puhuu voivat kertoa siitä, keitä hänen lähipiiriinsä kuuluu, mitä arvoja hänellä on, minkälaiset asiat häntä kiinnostaa ja minkä luonteinen hän on. Kaikki nämä auttavat poliisia muodostamaan kuvaa siitä, minkälaisen ihmisen kanssa hän on tekemisissä. Osa puheesta on tiedostettua ja harkittua tiedon välittämistä, mutta iso osa on myös tiedostamatonta informaation jakamista. Tiedostamaton informaatio muodostuu elekielen lisäksi myös kontrolloimattomasta puheesta, koska ihmisen on puhuessaan vaikeaa kokoajan miettiä mitä seuraavaksi aikoo sanoa. Näin ollen ajatusvirtaa ja sen myötä puhetta alkaa muodostua tarkoitetun sanoman lisäksi myös alitajunnasta. Kontrolloimattomassa puheessa on suurempi todennäköisyys, että ihminen tuo esille myös sellaisia asioita, joita hän ei alun perin tarkoittanut sanovansa. (Mullender 2012, luku Myth Two: The 'You are in Control' Myth.) Monesti juuri niillä asioilla, jotka ihminen sanoo ikään kuin huomaamattaan sivulauseissa, on suuri merkitys (Ämmälä 2017.) Tällaiset asiat voivat jo itsessään olla poliisille hyödyllistä tietoa tai suunnata mielenkiintoa asioiden tarkempaa selvittelyä varten. Tärkeintä molemmissa tapauksissa on selvittää, mistä kerrotussa asiassa oikeasti on kysymys, jonka jälkeen tietoa voidaan käyttää sen tilanteen kannalta merkityksellisiin asioihin (Kohlrieser 2014, 177).

Mullender (2012, luku Focused Listening) tiivistää puheen ja kuuntelemisen välisen suhteen niin, että kuuntelijan tulee pysyä hiljaa silloin kun se on tarkoituksenmukaista. Tilan antaminen puhujalle on osoitus siitä, että hänen kertomukseensa keskitytään ja se

halutaan kuulla sellaisenaan. Puheessa pidettyjä lyhyitä mietintätaukoja ei tulisi tarpeettomasti keskeyttää omalla puheella, sillä antamalla aikaa vastauksen miettimiseen osoittaa poliisi olevansa kiinnostunut kyseisen henkilön ajatuksista, eikä omiensa esiintuomisesta. Kysymyksiä jälkeinen tauko on myös tapa viestiä toiselle osapuolelle odotusta jonkinlaisesta vastauksesta (Hargie 2011, 150). Tarpeettoman kauan kestänyttä hiljaisuutta voi koettaa keskeyttää esittämällä kysymyksen, joka neutraalisti mutta olennaisesti liittyy asiaan ennen hiljaisuuden syntymistä. Esimerkiksi lause "minusta tuntuu, että tämä aihe on vaikea sinulle" pitää keskustelun kontekstissaan ja antaa puhujalle mahdollisuuden tarttua takaisin aiheeseen ilman, että poliisi antaa valmiin vastauksen kuinka keskustelun tulisi jatkua. Uuden aiheeseen liittymättömän kysymyksen kysyminen voi aiheuttaa sen, että alkuperäinen asia jää vaille vastausta ja ”kerro vaikka siitä kun” ilmaisu ohjaa aiheen jatkumista poliisin valitsemaan suuntaan. (Mullender 2012, luku Focused Listening.)

Joissain tilanteissa hiljaisuus voi olla myös äärimmäisen tehokas keino saada ihminen jatkamaan puhetta, sillä syntynyt hiljaisuus kasvattaa stressitasoa, joka puolestaan synnyttää tarvetta hiljaisuuden täyttämiseksi puheella (Elfgren 2017; Hargie 2011, 150). Stressitason kasvattaminen ei ole poliisin työssä itseisarvo, mutta tarvittaessa se on yksi tavoista vaikuttaa henkilön käyttäytymiseen. Ämmälän (2017) mukaan ihmistä on kaikkein helpoin puhuttaa silloin, kun puhutettava on rento. Ihmisen ollessa rento on suurempi todennäköisyys, että keskustelussa syntyy myös kontrolloimatonta puhetta, joka mahdollistaa lisäinformaation saamisen.

Vuorovaikutustilanteessa kuuntelijan roolissa oleva henkilö on selvästi pienemmässä puhujan roolissa ja hän tekeekin keskustelun kannalta vain olennaisia huomautuksia, kysymyksiä ja välikommentteja. Ihme (2017) arvioi haastattelussaan karkeasti, että hänelle tyypillisessä kuulustelutilanteessa hän on noin 20 % äänessä ja kuulusteltava loput 80 % ajasta. Se mikä on sopiva määrä hiljaisuutta ja puhetta on kuitenkin yksilöllistä ja tulee harkittavaksi jokaisessa vuorovaikutustilanteessa erikseen. Taitava poliisi osaa lukea meneillään olevaa tilannetta ja valita siihen sopivimman toimintamallin monien vaihtoehtojen joukosta.

### **Puheen jatkuvuus**

Kuuntelijalla on merkittävä rooli puheen jatkuvuuden kannalta, sillä hän voi joko estää puhujaa puhumasta tai rohkaista häntä jatkamaan. Yksinkertaisimmillaan rohkaiseminen tapahtuu minimipalautteella eli esimerkiksi päättää nyökyttelemällä tai dialogipartikkeleiden joo, niin tai mm-m käyttämisellä. Tällaisella puhetta rohkaisevalla minimipalautteella kuuntelija ei yritä saada puheenvuoroa itselleen vaan pikemminkin viestii kuuntelevansa ja toivovansa puheen jatkumista. (Penttilä 2012, 18.) Kannustamalla ihmistä jatkamaan puhetta vaikuttamatta itse kertomuksen asiasisältöön on merkitystä esimerkiksi tarinan autenttisuuden kannalta.

Puhuvan ihmisen keskeyttäminen sekä päälle puhuminen ovat yhdenlaisia yleisestä käyttäytymisestä poikkeavia normeja. Ne viestivät aina jotain joko keskeyttäjästä tai vallitsevasta tilanteesta. Puhujan näkökulmasta tällainen käytös voidaan helposti tulkita dominoivaksi ja se vie puhujalta innostusta kertoa asiansa loppuun (Aalto-Setälä & Saarinen 2014, 111). Keskeytyksen tai päälle puhumisen seurauksena voi olla, että puhujalle ei muisteta antaa enää ollenkaan puheenvuoroa tai tällaisen jälkeen puhuja kuittaa asiansa vähättelevällä ”ei se ollut mitään tärkeää” -kommentilla. Puhuja on myös voinut jo kokonaan unohtaa mitä hän oli alun perin sanomassa. Kun puhuja keskeytetään, voi olla, että hän ei lähtökohtaisesti palaa enää siihen asiaan, mitä hän olisi ilman keskeyttämistä kertonut. Päälle puhuttaessa puolestaan kertojan alkuperäinen ajatus jää kuulematta. (Mullender 2012, luku The Barriers to Listening.) Jos poliisi haluaa toisen ihmisen kertovan asioista, mutta silti hän omalla käytöksellään toistuvasti keskeyttää tai puhuu päälle, vie se puhujalta mielenkiintoa jatkaa asian kertomista. Samalla autenttisen kertomuksen saaminen vaikeutuu. Tällaisissa tapauksessa poliisille ratkaisevan tärkeä informaatio voi jäädä saamatta kokonaan tai sen oikeassa muodossa. Tarjolla ollut tieto olisi voinut olla juuri se, jolla olisi ollut keskeinen merkitystä tilanteen tai ihmisen ymmärtämisen kanssa. Jos taas keskeyttäjä tai päälle puhuja on asiakas, voi se kertoa hänen asenteistaan poliisia tai käsiteltävää asiaa kohtaan, tai vaihtoehtoisesti olla tiedostamatonta toimintaa mihin hän ei osaa omassa toiminnassaan kiinnittää huomiota.

Yksi yleisimmistä tapauksista milloin poliisi keskeyttää asiakkaan, on käsiteltävän asian kannalta sivuraiteille meneminen. Poliisi toki voi keskeyttää ja joskus se on tiedon saamisen nopeuden tai asian kannalta olennaista. Elfgrenin (2017) näkemyksen mukaisesti asiaa voidaan ajatella toisestakin perspektiivistä, sillä sivuraiteille meneminen esimerkiksi kuulusteluissa voi muodostua äärimmäisen mielenkiintoiseksi asiaksi. Miksi puheenaihe vaihtui juuri tuossa kohtaa? Miksi hän kertoo tästä asiasta? Yrittääkö henkilö salata jotain? Onko tässä jutussa jotain, mitä en vielä tiedä? Etenkin kun asiasta kuullaan ja sitä selvitetään ensimmäistä kertaa, ei pitäisi huolestua aiheen vierestä puhumisesta. Sivuraiteille meneminen voi olla osa kuulusteltavan selviytymisstrategiaa, henkilön tapa purkaa kokemuksen aiheuttamaa tunnereaktiota tai se voi olla tapahtumien kokonaisvaltaista kerrontaa. (Elfgren 2017.) Jokaisessa tapauksessa aiheen ohi puhuminen kertoo jotain joko tilanteesta tai henkilöstä, ja kuulustelijan vapaaseen harkintaan jääkin, kuinka hän kyseisessä tilanteessa tähän reagoi. Sekä keskeyttämistä että sivuseikoille tilaa antamista voidaan hyödyntää myös kuulustelustrategiana, jos ne soveltuvat halutun lopputuloksen tavoittelemiseen. Sivuraiteille menemisessä tulee kuitenkin aina huomioida myös se, että se on poliisin oma subjektiivinen käsitys, mikä on hänen mielestään asiaan kuuluvaa ja mikä aiheen vierestä puhuttavaa asiaa.

## 4.2 Mitä kuunnella?

Ihmiset tuovat puhuessaan ja keskustellessaan esille monenlaisia asioita elämästä, kokemuksista, tunteista, toiveista ja ajatuksista. Monet ihmiset puhuvat kuitenkin tavalla,

joka tekee vaikeaksi täysin ymmärtää heidän sanojensa merkityksiä ja taustalla vaikuttavia kokemuksia. Olisi houkuttelevaa ja helppoa täydentää puuttuvat informaatiot omista oletuksista käsin kokonaisiksi, mutta silloin toisen ihmisen ymmärtäminen jää vaillinaiseksi. (McKay ym. 2009, 106.) Sanat harvoin tarkoittavat juuri samaa asiaa kaikille ja tietyt sanat tietyssä tilanteessa tietyssä aikana voivat tarkoittaa paljon tai vähän (Mullender 2012, luku What to Listen For). Ratkaisevaa onkin tilanne missä asia on tuotu esille, sillä kaikki vuorovaikutustilanteet ovat kontekstisidonnaisia (Hargie 2011, 42). Hyvä kuuntelija löytää puheesta ne asiat joihin reagoida ja kykenee niitä selventämällä ymmärtämään puheen taustalla olevia merkityksiä toisen ihmisen lähtökohdista. Mitä monimutkaisempi tilanne on, sitä enemmän työtä vaaditaan kuuntelijalta tilanteen oikeanlaiseen tulkitsemiseen (Berger 2000, viitattu teoksessa Hargie 2011, 8).

### **Yksittäiset sanat**

Yksittäiset sanat voivat jo itsessään olla merkittäviä kiinnostuksen herättäjiä jotain puhujan mainitsemaa asiaa kohtaan. Niiden kautta voi saada selville, minkälaista tietoa ihmisellä on tai minkälaiseksi hän jonkin tietyn asian kokee. Sanojen erilaisista merkityksistä johtuen on ymmärtämisen kannalta tärkeää selvittää, mitä ihminen käyttämillään sanoilla tarkoittaa (Aalto-Setälä & Saarinen 2014, 133). Esimerkiksi selventämällä tahtotilaa kuvaavia sanoja täytyy, on pakko ja pitäisi, saa lisätietoa taustalla olevista syistä: johtuuko jonkin asian pakollisuus ihmisen itselleen asettamasta velvoitteesta vai jonkun ulkopuolisen asettamasta paineesta. Asioita kuvailevat sanat kuten kohta, mahtava, pelottava, epäoikeudenmukainen, hyvin ja huonosti kertovat jonkin asian kiireellisyydestä tai tunteesta. Sanat ovat kuitenkin aina sekä tilanne- että henkilösidonnaisia. On ihmisestä ja tilanteesta riippuvaista kuinka pian on kohta tai kuinka pelottavaa jokin tilanne on ollut. Henkilön antama vastaus "ihan hyvin" on myös todella pintapuolinen ilmaisu, eikä se anna kuulijalle juuri minkäänlaista lisäinformaatiota. Tällaisia ympäröiväitä verbejä ja ilmaisuja tarkentamalla pystytään paremmin muodostaman asioista todenmukaisempi kokonaiskuva ja ymmärtämään mistä puhutaan. (McKay ym. 2009, 106–113; Mullender 2012, luku What to Listen for.)

### **Merkitykset sanojen taustalla**

Yksittäisten sanojen ja niihin liittyvien merkityksien myötä poliisin on helpompi löytää puheesta asiayhteyksiä, syy-seuraus-suhteita niiden takana ja syvempiä merkityksiä tietyille toimintatavoille ja reaktioille (Ihme 2017; Ämmälä 2017). Tällaisten asioiden kuunteleminen ja ymmärtäminen auttavat poliisia toimimaan sopivalla tavalla oltaessa asiakkaan kanssa tekemisissä reaaliajassa, mutta ymmärtämään myös syitä käytökselle jo tapahtuneissa asioissa. Mikä motiivi henkilöllä on kertoa tai jättää kertomatta jostain asiasta (Hargie 2011, 28)? Mikä on se syy, miksi tämä asia ei aiheuta minkäänlaista reaktiota? Miksi asiakas herkistyi juuri tuossa tilanteessa? Miksi hän kimpaantui kun tämä asia tuotiin esille? Johtuuko se minusta, hänen entisistä kokemuksistaan poliisin kanssa vai



onko aihe itsessään arka tai tunteita herättävä? Pinnan alla voi myös olla jokin ihan muu syy, minkä takia henkilö reagoi kyseisellä tavalla, kuin tapahtumien yhteydessä esiin tullut asia. (Ihme 2017; Ämmälä 2017.) Kaikki tällainen tieto auttaa poliisia kohdentamaan omaa toimintaansa joko henkilön, vuorovaikutustilanteen tai rikosprosessin kannalta tarkoituksenmukaisiin asioihin. Syy-seuraus-suhteiden ja tunnetilojen kuunteleminen voivat joissain tapauksissa ilmentää myös rikoksentekijän motiivia tai asianomistajan tunnetilaa rikoksen tapahtumahetkellä, jolloin ne ovat suoraan yhteydessä rikoksen tunnusmerkistöön. Ne voivat olla myös asioita, joita kuuntelemalla ja ymmärtämällä poliisin on helpompi käsitellä hänen kanssaan olevaa ihmistä oikealla tavalla.

Etenkin kuulustelutilanteisiin on olennaista valmistautua huolellisesti etukäteen, jotta kuulustelija osaa kuunnella ja keskittyä selviteltävän asian kannalta olennaisiin asioihin. Kuulusteluissa tulisi kiinnittää huomiota kahteen rinnakkaiseen asiaan, jotka ovat käsiteltävänä oleva aihe ja kuulusteltavana oleva henkilö. Kuulustelijan on tunnettava yksityiskohtaisesti käsiteltävänä oleva tapaus sekä tiedettävä mitkä asiat ovat relevantteja kyseiselle rikoslajille. Minkälainen on ollut rikospaikan dynamiikka ja missä järjestyksessä asiat ovat tapahtuneet? Mikä ovat rikokseen johtanut primäärivaikutin eli ensisijainen motiivi ja mitkä asiat ovat toissijaisia siihen nähden? Tietämättä näitä on hyvin vaikeaa suunnata tutkintaa ja kuulustelua oikeisiin asioihin, ja samalla tulee osoittaneeksi myös kuulusteltavalle, että asiaan ei ole perehdytty tilanteen vaatimalla tavalla. (Elfgren 2017.)

Jotta taas pystyttäisiin peilaamaan henkilön kertomaa käsiteltävänä olevaan asiaan, tulee tuntea henkilön taustoja: kulttuuri, elämäkokemukset, arvot ja muut henkilökohtaiset seikat vaikuttavat hyvin paljon siihen, minkälaista kommunikointi hänen kanssaan on. Kun kuulustelija tietää minkälainen ihminen kuulusteltava on, mikä hänen agendansa on, mitä hän on kokenut, mikä on hänelle normaalia ja mikä poikkeavaa käytöstä, on paljon helpompaa käyttää oikeita kommentteja ja sopivaa lähestymistapaa kyseisen ihmisen kanssa. Nämä liittyvät osittain myös vaikuttamisen psykologiaan, mutta ne vaikuttavat myös siihen, että kuulustelija kykenee kiinnittämään huomion olennaisiin asioihin, antamaan oikeaa ja oikea-aikaista palautetta sekä ohjaamaan keskustelua relevanttiin suuntaan. (Elfgren 2017; Ämmälä 2017.)

### **4.3 Kysymyksien merkitys**

Kysymyksien esittäminen on muun puheen ohella yksi ihmisten välinen tapa kommunikoida jokapäiväisissä vuorovaikutustilanteissa. Informaation etsiminen on ihmisen toiminnan ydin, sillä se yhdistyy oppimiseen, päätöksien tekemiseen ja ongelmien ratkaisemiseen (Mokros and Aakhus 2002, viitattu teoksessa Hargie 2011, 117). Tämän vuoksi kysyminen onkin yksi laajimmin käytetyistä vuorovaikutukseen liittyvistä taidoista (Hargie 2011, 117). Kysymyksien avulla ihminen saa aina enemmän tietoa kuin puhumalla itse. Saatujen vastauksien avulla on mahdollista sekä saada uutta tietoa että päästä paremmin selville toisen osapuolen ajattelutavasta ja motiiveista. Olennaista onkin

kysymyksen esittämisen jälkeen kuunnella huolellisesti annettuja vastauksia. Saadun tiedon pohjalta poliisi pystyy paremmin suuntaamaan omaa toimintaansa työssään sekä yksittäisissä vuorovaikutustilanteissa. (Kohlrieserin 2014, 164, 177.)

### **Kysymyksen asettelu**

Stewartin ja Cashin (2008, 51) mukaan kysymys voidaan ajatella lauseena tai nonverbaalisena viestinä, johon odotetaan vastausta tai reaktiota. Perinteisesti kysymyksen ajatellaan alkavan kysymyssanalla, mutta laajennetusti ajateltuna tapoja on monenlaisia. Kasvojen ilmeellä, kuten kulmakarvojen kohottamisella, on mahdollista aikaan saada kysymyksen tunne, jos se tulee reaktionä johonkin keskustelussa esitettyyn asiaan. Kysymyksen tunne voidaan aikaan saada myös esimerkiksi käyttämällä tietyn sanan kohdalla nousevaa intonaatiota (Valkila 2015). Avoin kysymys, esimerkiksi ”kerro tapahtumista omin sanoin” odottaa selvästi vastapuolen vastausta, vaikkei siinä varsinaisesti ole perinteistä kysymysmuotoa. Kysymyksen asettelu onkin se tekijä, mikä määrittelee pitkälti sen, minkälaista tietoa keskustelun toiselta osapuolelta on mahdollista saada.

Kysymyksillä annetaan aina suunta, mihin keskustelun toivotaan seuraavaksi etenevän. Kysymyksen aloittaminen sanalla ”mitä” antaa täysin erilaisia vastauksia kuin sanat ”miten” tai ”miksi”. Suljetuilla kysymyksillä joihin on mahdollista vastata kyllä tai ei, tai annettujen vastausvaihtoehtojen mukaisesti, rajoitetaan aina vastaajan vapaata kerrontaa aiheesta. Saatua vastaus on näin ollen suppeampi ja kohdistuu vain esitettyyn asiaan, jolloin kysymyksen ulkopuolinen informaatio jää saamatta. Hyödyntämällä avoimia kysymyksiä ovat vastaukset todennäköisemmin laajempia ja kuvailevampia; ne kertovat enemmän ihmisestä sekä käsiteltävänä olevasta aiheesta ja hänen mielipiteistään aihetta kohtaan. Avoimiin kysymyksiin on mahdollista vastata lukemattomilla tavoilla, joten vastaus pohjautuu aina sen henkilön ajatuksiin ja näkemyksiin, kenelle kysymys on esitetty. (Hargie 2011, 125–126.)

Huomioon otettavaksi kysymyksen asettelun lisäksi tulee se, että etenkin tarkkojen kysymyksien kohdalla kysyjä antaa aina vihjeen siitä, mikä häntä kiinnostaa ja mitä hän haluaa kysymyksellään selvittää. Esimerkiksi kysymyksen ”Mitä silloin tapahtui?” pohjalta voi keskustelun toinen osapuoli tehdä kysyjästä kolme oletusta: hän joko aidosti ei tiedä mitä silloin on tapahtunut, hän ei pääse muuta kautta käsiksi haluttuun tietoon tai hänelle on tärkeä tietää mitä on tapahtunut. Toisin päin käännettynä kysyjä siis olettaa, että henkilö jolle hän kysymyksen esittää, joko tietää itse mitä on tapahtunut, tietää kuka tapahtumista voisi kertoa tai osaa kertoa mistä tiedon voisi saada. (Hargie 2011, 134.) Poliisin kohdalla tällä on merkitystä asiakkaiden puheita arvioitaessa, mutta yhtäläillä poliisin tulee huomioida sekin, että myös asiakkaat tulkitsevat poliisin puheita. Miksi tätä asiaa kysytään? Mitä tällä kysymyksellä halutaan selvittää? Tietääkö poliisi jotain, mitä minulle ei kerrota? Etenkin tapauksissa, joissa itsellään olevaa tietoa ei haluta jakaa eteenpäin tai

tietoa halutaan säilyttää myöhempää käyttöä varten, tulisi kysymyksien muotoilemiseen kiinnittää huomiota. Kun kysymyksiä esitetään, on niitä tärkeä tehdä oikealla tavalla oikeaan aikaan (Mattila 2008, 127).

### **Vapaa kerronta**

Kysymyksiä esittämällä keskustelua on mahdollista kohdentaa oman mielenkiinnon mukaiseksi ja johdattaa sitä niiden asioiden suuntaan, mitkä itsestä tuntuvat tärkeiltä. Tällä tavalla kysytyihin asioihin on mahdollista saada selvitystä, mutta vastauksen ulkopuolelle jää myös paljon sellaista informaatiota, jonka olemassa olon tärkeyttä poliisi ei vielä edes tiedä. (Mullender 2012, luku Myth Four: The 'Ask Questions to Get the Answer' Myth.) Etenkin kuulustelu- ja puhuttamistilanteissa vapaalla kerronnalla saadaan aikaan paljon suurempaa hyötyä kuin etenemällä tiiviisti suunnitellun kysymysrunгон mukaisesti (Elfgren 2017; Ihme 2017).

Vapaa kerronta pohjautuu usein esitettyyn avoimeen kysymykseen, jonka perusteella ihminen alkaa vapaasti kertoa aiheesta omien tietojensa ja näkemyksiensä pohjalta. Vapaan kerronnan tulkitseminen edellyttää huolellista kuuntelemista, asioiden sisäistämistä niiden oikeassa merkityksessä ja olennaisten asioiden tunnistamista. Ihmeen (2017) mukaan näppärästi asetettuja kysymyspohjia olennaisempaa on oivaltaa, kuinka tärkeää ihmisen kohtaaminen ja kuunteleminen vuorovaikutustilanteessa ovat. Keskustelun kulku määräytyy pitkälle sen pohjalle, kuinka hyvin poliisi näissä tehtävissä onnistuu.

Kun keskustelu pohjataan vapaaseen kerrontaan, on suurempi merkitys henkilön puhumaan rohkaisemisella kuin itse esitetyillä uusilla kysymyksillä. Tällä tavoin saatu kertomus todella pohjautuu puhujan omaan käsitykseen asioista, eikä poliisi aseta sille esteitä esittämällä aiheesta irrallisia tai suuntaa määrääviä kysymyksiä. Kertomuksesta tulee täysin erilainen riippuen siitä, kysytäänkö jokaisen vastauksen jälkeen uusi toiseen asiaan liittyvä kysymys vai kysymys, joka liittyy suoraan juuri käsiteltyyn asiaan. Aiheesta toiseen hyppimällä yksittäinen käsiteltävänä oleva asia jää usein hyvin pintapuoliseksi, jolloin kokonaiskuvan ja kontekstin hahmottaminen on hyvin haastavaa. Syventymällä huolellisemmin yhteen asiaan kerralla saadaan kertomuksesta eheämpi, täsmällisempi ja ymmärrettävämpi kokonaisuus. (Hargie 2011, 158–159.)

Elfgrenin (2017) mukaan mitä vakavammasta rikoksesta on kysymys, sitä suurempi merkitys on sillä, että dialogi henkilön kanssa aloitetaan aina neutraalilta tasaiselta alustalta ilman ennakko-odotuksia tai -asenteita. Tasaiselta alustalta aloitettu dialogi ei koskaan voi alkaa kysymyksen asettelulla, vaan se alkaa aktiivisella kuuntelemisella ja vapaalla kerronnalla. Esimerkiksi Vihdin poliisisurman tutkinnassa tapahtumapaikalla olleiden poliisien kuulustelut äänitettiin ja ne aloitettiin kertomalla, että kertomuksen voi aloittaa mistä kohtaa tahansa, sen voi lopettaa mihin kohtaa tahansa eikä tapahtumien tarvitse edetä aikajärjestyksessä. Tämän jälkeen he saivat vapaasti kertoa tapahtumista omalla tavallaan

eikä kysymyksille ollut konkreettista tarvetta. Yhden poliisimiehen kuulustelemiseen meni korkeintaan tunti, asioiden ylöskirjaaminen ei vienyt kuulustelijan huomiota, tapahtumista sai rauhassa kertoa täysin omien muistikuvien mukaisesti ja samalla purkaa traumaattista kokemusta kuuntelemiseen keskittyvälle kollegalle. Jos kuulustelijalla oli tarve jonkin asian tarkentamiselle, tuli sen kytkeytyä suoraan ja selvästi siihen, mitä kuulusteltavana ollut poliisi oli juuri sanonut. Tällä tavoin muodostetut kertomukset olivat yksityiskohtaisia, autenttisia ja kuvasivat selvästi yksittäisen poliisin kokemuksia hänen näkökulmastaan käsin. Samalla tapahtumien kertomisella alusta loppuun ilman keskeytyksiä oli psyykkisesti tärkeä merkitys tapahtumapaikalla olleelle poliisille. Samaa vaikutusta ei olisi saatu, jos kuulustelut olisivat edenneet kysymys-vastaus-pohjaisesti ja ne olisi kirjattu kuulustelutilanteessa tietokoneen takana istuen. (Elfgren 2017.)

Kuten jo luvussa 4.2 kävi ilmi, on valmistautuminen olennaista onnistuneen kuulustelun kannalta. Kysymyksen miettiminenkin on osa valmistautumista, sillä se voi auttaa hahmottamaan, mitkä asiat tutkittavassa asiassa ovat tärkeitä ja mitä asioita vapaasta kerronnasta havainnoidaan: mitkä ovat sellaisia asioita, jotka tulevat poliisille uutena tietona ja mitkä ovat vastauksia etukäteen pohdittuihin kysymyksiin. Hyvin valmistautunut kuulustelija ei kuitenkaan tarvitse eteensä valmista kysymysrunkoa, jonka mukaan edetä tarkasti kysymys kysymykseltä. Hyvällä valmistautumisella kuulusteltava muistaa jutun kannalta olennaisimmat asiat ulkoa ja osaa soveltaa mietittyjä asioita keskustelun luonteen mukaisesti relevanteissa kohdissa. Tiukka ja järjestelmällinen kysymysten esittäminen kuulustelijan suunnitelman mukaisesti on esteenä mahdollisimman autenttinen tarinan muodostumiselle. Vapaalla kerrolla tapahtumien kulku vastaa mahdollisimman aidosti oikeita tapahtumia, eikä kuulustelija itse ole kontaminoinut niitä omilla ajatuksillaan. On toki myös kuulusteluja, joissa tarvitaan tarkkoja yksityiskohtaisia kysymyksiä lyhyillä vastauksilla, mutta erityisesti tapauksissa joissa päänäyttö perustuu henkilön kertomaan, tulisi kysymysten käyttäminen minimoida. Olennaista kuulusteluun valmistautumisen kannalta onkin miettiä, palveleeko kysymysten kysyminen tätä kuulustelua vai saako vapaalla kerronnalla tapauksen kannalta parempaa aineistoa prosessin kokonaisuutta ajatellen. (Elfgren 2017.)

### **Vastauksen ymmärtämisen tärkeys**

Ihmisen lukeminen alkaa siitä hetkestä lähtien, kun poliisi hänet ensimmäisen kerran kohtaa (Ämmälä 2017). Mitä enemmän poliisi on tilanteessa läsnä, sitä enemmän hän pystyy elämään vuorovaikutuksen mukana ja tekemään keskustelun kannalta olennaisia huomioita, jotka vievät keskustelua ja tilannetta eteenpäin. Tämä pätee myös kuulustelujen ulkopuolella kaikkeen kontaktiin ihmisten kanssa. Kysymysten lukeminen paperista, tietokoneen käyttäminen ja muu oheistoiminta ovat kaikki pois sen tiedon vastaanottamisesta, mitä ihminen omalla olemuksellaan ja verbaalisella viestinnällään kertoo. (Elfgren 2017.)

Poliisin tulisi aina tilanteesta riippumatta kiinnittää huomiota informaation vastaanottamiseen sen oikeassa muodossa, koska tiedolla on merkitystä vain silloin kun se on ymmärretty (Aalto-Setälä & Saarinen 2014, 153.) Ämmälän (2017) mukaan poliisi ei yksinkertaisesti voi lähteä tilanteesta ilman, että on kuullut ja ymmärtänyt asian sen oikeassa merkityksessä. Poliisin toiminta perustuu hyvin pitkälle niihin tietoihin, mitä sillä hetkellä on saatavilla. Jos tieto on väärin ymmärrettyä tai sitä ei ole ollenkaan saatu, ei poliisi pysty kohdentamaan toimintaansa tarkoituksenmukaisella tavalla. Kuullun kertaaminen, mitä käytetään esimerkiksi kuulusteluissa luettaessa kuulustelukertomusta ääneen, sekä kysymysmuoto ”ymmärsinkö oikein, että tarkoittit...” ovat molemmat hyviä tapoja selkeyden varmistamisessa. Toistamalla asia omin sanoin, on mahdollista varmistaa viestin vastaanottaminen sen oikeassa ja tarkoitatussa muodossa. Tällaisessa tapauksessa tiedon ymmärtäminen ei perustu poliisin omiin oletuksiin, vaan niiden oikeellisuus on varmistettu asiakkaan kautta. Molemmissa tavoissa informaation antaneen henkilön on helppo korjata mahdolliset virheelliset oletukset tai väärinymmärrykset, eikä poliisin tarvitse täydentää asiaa tarpeettomasti omilla tulkinnoillaan. (Aalto-Setälä & Saarinen 2014, 96; Kohlrieser 2014, 178; Hargie 2011, 163; Mullender 2012, luvut The Second Active Listening Skill: Stating Your Impression & The Fourth Active Listening Skill: Summarising.)

Kysymyksien esittämisen ohella tulee kuitenkin huomioida se tosiasia, että paljon informaatiota ja tietoa on tarjolla ilman kysymyksiäkin. Kysymykset ovat vain yksi tapa saada vastauksia, ja paljon tietoa on saatavilla pelkästään jo sillä, että kuuntelee mistä ihmiset puhuvat ja miten he asioista kertovat. (Mullender 2012, Myth Four: The 'Ask Questions to Get the Answer' Myth; Ämmälä 2017.) Esimerkiksi kontrolloimattomasta puheesta, jota käsiteltiin luvussa 4.1, on poimittavissa paljon sellaista informaatiota, mitä puhuja ei välttämättä edes tiedosta kertovansa, mutta joka antaa kuuntelijalle monipuolisesti uutta tietoa.

#### **4.4 Toisen ihmisen agenda**

Ihmiset kokevat asioita eri tavoilla pohjautuen siihen, minkälainen heidän kasvu- ja elinympäristönsä on ollut, mitä valintoja he ovat elämässään tehneet ja mitä asioita heille on tapahtunut. Ihmiset saattavat olla samassa tai samalta tuntuvassa tilanteessa, mutta heidän tuntemuksensa siitä voivat poiketa suurestikin omien henkilökohtaisten taustojen myötä. Koskaan ei voi täysin tietää, miltä jokin asia toisista ihmisistä tuntuu, mutta asioita voi pyrkiä tarkastelemaan myös heidän näkökulmasta käsin. (McKay ym. 2009, 104; Mullender 2012, luku Myth Five: The 'Other People's Shoes' Myth.) Tämä avaa monesti asioita ihan uudella tavalla (Ämmälä 2017).

Jokaisella ihmisellä on oma agenda eli henkilökohtainen tapa toimia ja pyrkiä tiettyihin päämääriin omien kokemusten, arvojen, uskomuksien ja tavoitteiden mukaisesti. Tunteamalla toisen ihmisen agendan, kykenee poliisi paremmin ymmärtämään mitä ihminen

yrittää toiminnallaan saavuttaa ja mitä syitä näiden toimintamallien taustalla on. Samalla pääsee paremmin selville myös siitä, mitkä syyt ovat johdattaneet ihmisen tilanteeseen, missä hän tällä hetkellä on. Näiden asioiden tuntemisen ja ymmärtämisen kautta poliisin on helpompi mukauttaa omaa toimintaansa sopivammaksi yksittäisen ihmisen kohdalla, löytää oikeat toimintatavat kyseisessä tilanteessa toimimiseen ja kommunikoida tehokkaasti sekä omat että toisen ihmisen tarpeet huomioon ottaen. Havainnoimalla, kysymällä ja syventyneesti kuuntelemalla toista ihmistä ja asioita, joita hän kertoo, huomaa paremmin ne asiat, jotka vaikuttavat kyseisen ihmisen agendaan. (Mullender 2012, *The Three Levels of Listening*.)

Ihminen voi tuoda agendaansa selvästi esille, jolloin on helpommin ymmärrettävissä miksi hän tekee asioita tietyllä tavalla ja mikä on hänen päämäärä tietyn toimintatavan taustalla. Agenda voi olla yksinkertaisesti sitä, että ihminen kyselee asioita, koska hän on niistä vilpittömästi kiinnostunut tai hän todistajan asemassa kuulusteltaessa todella haluaa kertoa kaiken mitä muistaa, koska hänen maailmankuvassaan niin kuuluu tehdä. Tällaisissa tapauksissa henkilön toiminta on helposti selitettävissä, eikä toiminnan tarkoituksperiä ole tarpeellista juurikaan spekuloida tai epäillä. Syventyneen kuuntelemisen merkitys korostuu erityisesti silloin, kun poliisi yrittää päästä selville henkilön piilotetusta agendasta, esimerkiksi siitä miksi henkilö valehtelee, miksi hän käyttäytyy oudosti ja mikä motiivi hänellä on kertoa tai olla kertomatta tiettyjä asioita. (Ämmälä 2017.) Huomion kiinnittäminen toisen ihmisen piilotettuun agendaan on esimerkiksi sitä, että jokin hänen toiminnassaan herättää epäilyksen asioiden oikeellisuudesta tai totuudesta, jonka jälkeen poliisi pyrkii selvittämään ovatko asiat niin kuin niiden sanotaan olevan. Kiistäkö henkilö rikoksen, koska ei oikeasti ole sitä tehnyt vai yrittääkö hän vain välttyä seurauksilta? Entä myöntääkö hän jotain siksi, että hän yrittää peitellä jonkin tärkeämmän tai isomman asian olemassa oloa?

Aina piilotettuun agendaan ei kuitenkaan liity valehtelemista, vaan se voi olla myös jokin muu taustalla oleva syy tietylle toiminnalle, jota poliisi ei vielä tiedä. Ihminen voi esimerkiksi haluta kertoa poliisille jostain asiasta, jolloin agendan selvittämällä poliisi pyrkii ymmärtämään, mikä on henkilön todellinen syy kyseisen asian jakamiseen: kaipaako hän ymmärrystä, vertaistukea, neuvoja vai onko kyse pelkästään jakamisen ilosta. Jos ihmisen agenda ei tunnisteta, on poliisin vaikeampi kohdentaa omaa toimintaansa tilanteen vaatimalla tavalla, jolloin annettu vastaus ei vastaakaan ihmisen lähtökohtaista tarvetta. Piilotettu agenda voi kertoa myös ihmisestä itsestään: siitä minkälaiseksi hän itsensä kokee tai miten hän suhtautuu muihin ihmisiin. Esimerkiksi oman kovuuden ja osaamisen korostaminen, jotta muut eivät huomaisi olemassa olevia heikkouksia, sisältää piilotetun agendan. (McKay ym. 2009, 80–85.) Oli toisen ihmisen agenda mikä tahansa, auttaa syventyneen kuuntelemisen taito reagoimaan niihin pieniin vihjeisiin, millä on merkitystä tällaisten asioiden selvittämisen ja ymmärtämisen kannalta.

## **Muutos ja ongelmien ratkaiseminen**

Lauseiden päättäminen ja ongelmien ratkaiseminen ovat tapoja, joita osa ihmisistä tekee huomaamattaan. Puhujan hakiessa kesken lauseen tiettyä sanaa, olettaa kuuntelija tietävänsä mitä puhuja on lauseellaan tarkoittamassa ja täydentää sen loppuun omia sanojaan käyttäen. Yhtälailta moniin toisella ihmisellä ilmenneisiin ongelmiin haetaan ratkaisuja omista kokemuksista ja näkökulmista käsin. Ratkaisua tarjotaan usein sen perusteella, että sellaisen on itse joskus tehnyt tai sellaisen tekisi, jos olisi itse samassa tilanteessa. Ongelma ohjeiden antamiselle muodostuu kuitenkin siitä, että asian esiin tuonut henkilö on tilanteessa ja hän, joka ongelman yrittää ratkaista, ei. Jos ongelmanhaltijaa halutaan neuvoa, on yhden ratkaisun sijasta parempi antaa valikoima muutamia erilaisia vaihtoehtoja, joita punnitsemalla henkilö itse saa mahdollisuuden ratkaista ongelmansa omalla tavallaan omista lähtökohdistaan käsin. (McKay ym. 2009, 10-11; Mullender 2012, luvut *Delve into Problem & The Barriers to Listening*.) Jotta vaihtoehtoja tai toimintaehdotuksia olisi mahdollista antaa toisen ihmisen ajatusmaailmaan sopivalla tavalla, on tärkeä tunnistaa toisen ihmisen agendaan liittyviä ominaispiirteitä. Näin ollen vaihtoehdot ongelman ratkaisemiseen ongelmanhaltijan näkökulmasta tuntuvat loogisilta jatkumoilta. (Ämmälä 2017.)

Muutoksella voidaan tarkoittaa ihmisen käyttäytymisen tai tietyn toiminnan muutosta yksittäisessä tilanteessa lyhyellä aikavälillä, mutta myös muutosta pidemmällä aikavälillä. Muutoksen tekeminen ja halu ongelmien ratkaisemiseen lähtevät aina ihmisestä itsestään, jolloin ne suuremmalla todennäköisyydellä toteutuvat ja pidemmällä aikavälillä ovat pysyviä. Esimerkiksi väkivaltaisessa parisuhteessa elävä ihminen hyvin epätodennäköisesti eroaa puolisostaan vain sen perusteella, että poliisi on ohjeistanut häntä lopettamaan suhteen. Oleellinen asia ongelmanratkaisussa onkin annetun tiedon vaikuttavuus ongelmanhaltijan näkökulmasta: minkälainen merkitys poliisin antamalla neuvolla tai ratkaisuvaihtoehdoilla hänelle on. Jos poliisin antama ohjeistus ei toisen ihmisen näkökulmasta ole vaikuttava, on se merkityksetöntä muutoksen kannalta. (Ojanen, 124–127, luettu 22.1.2017.)

Kuuntelemalla huolellisesti ja tunnistamalla puheesta arvoja ja uskomuksia, joiden mukaan ongelmanhaltija käyttäytyy ja tekee elämässään valintoja, on mahdollista käsitellä ongelmaa sellaisten asioiden kautta, jotka saavat hänet vakuuttuneemmaksi muutoksen tarpeesta. Tällaisia asioita voivat olla lapset, oma terveys tai maine, riippuen henkilön sisäistämistä arvoista. Tärkeintä on tunnistaa, mikä on henkilön asenne arvoa kohtaan ja onko se tarpeeksi voimakas aiheuttaakseen tunteen muutoksen tarpeesta. Toista ihmistä on vaikea vakuuttaa oman agendan kautta, jos tieto ei asetu uskottavasti myös hänen maailmankuvaansa. Esimerkiksi poliisin arvomaailman perustuminen lakien noudattamiseen ei automaattisesti tarkoita sitä, että myös asiakkaat pitäisivät sitä yhtä suurena arvona ja toimisivat sen pohjalta. (Mullender 2012, luku *The Three Levels of Listening*; Ämmälä 2017.) Kun poliisi pyrkii saamaan aikaiseksi muutosta, tulee annetun

ohjeen olla sellainen, että ihminen kokee oman käytöksensä muuttamisen ohjeen mukaisesti kannattavammaksi kuin alkuperäisen toiminnan jatkamisen.

### **Agendan muuttuminen oman näkökulman mukaiseksi**

Monissa keskustelutilanteissa kuuntelijan roolissa olevalle muodostuu tarve tuoda oma mielipide ja näkökulma esille keskusteltavaan aiheeseen liittyen. Keskittyessään oman seuraavan repliikin miettimiseen, heikkenee kuuntelijan keskittyminen puhuvaan ihmiseen ja näin ollen tiedon saamiseen. (Aalto-Setälä & Saarinen 2014, 138.) Ihmisillä on myös taipumusta toisen tarinan kuuntelemisen jälkeen kääntää keskustelu omaan vastaavanlaiseen kokemukseen, joka aiheuttaa vertailutilanteen alkuperäisen aiheen kanssa. Vertailutilanteessa huomio kiinnittyy vahvasti uuteen aiheeseen, jolloin alkuperäinen ajatus jää vähemmälle käsittelylle eikä siihen välttämättä paneuduta riittävällä laajuudella. Samalla toisen ihmisen agendasta siirrytään puhujan omaan agendaan, jolloin tilanteen kuuntelija-puhuja-roolit saattavat vaihtua. (Ihme 2017.)

Poliisi voi joutua vertailutilanteisiin esimerkiksi kohdatessaan työtehtävillään useita samankaltaisia tilanteita, jotka tuntuvat toisiinsa verrannollisilta ja saattavat muodostua jo rutiinilla hoidettaviksi. Vaikka entisellä kokemuksella on suuri merkitys tilanteiden hoitamisessa ja monet tehtävät hoituvat samalla kaavalla, tulee silti huomioida tilanteen yksilöllisyys jokaisessa suorituksessa. Jonkin poliisille tavanomaisen tilanteen kokeminen on voinut asianosaisen näkökulmasta olla uusi tai poikkeuksellisia tunteita herättävä, ja niihin tulisi reagoida kyseisen ihmisen lähtökohdat huomioiden. Esimerkiksi rikoksen uhriksi joutunut voi ulospäin näyttää pärjäävänsä asian kanssa yksin, mutta tarkemmalla selvittelyllä kertomuksen taustalta löytyykin tarve ulkopuoliselle avulle.

Syventynyt kuuntelija pitäytyy vuorovaikutustilanteissa mahdollisimman pitkään toisen ihmisen agendassa. Asiaa käsitellään ja siihen syvennytään sen henkilön lähtökohdista, joka esimerkiksi ongelmatilanteessa on. Näin toimiessa henkilön kuuntelemisen kautta poliisi kykenee paremmin muodostamaan kuvan siitä, mitä henkilö kertoo, mihin asiaan se liittyy ja kuinka tilannetta tulisi jatkaa. Vasta myöhemmin sopivassa vaiheessa keskustelun voi kääntää minä-muotoon eli toisen esittämään asiaan liittyen tuodaan esille oma näkökulma tai oma vastaavanlainen kokemus, jos se on tilanteen kannalta tarpeellista. (Hargie 2011, 244; Ihme 2017.) Jos keskustelun tarkoituksena on ymmärtää toisen ihmisen sanojen taustalla olevaa agendaa ja merkityksiä, on tärkeä pitäytyä tuomasta omaa näkemystään liian vahvasti esille. Katsomalla ja kuuntelemalla voi oppia enemmän, kuin olemalla itse äänessä (Kohlrieser 2014, 177–178).

Vaikka syventynyt kuuntelija lähtökohtaisesti pitäytyy toisen osapuolen agendassa, on yksipuoleinen tiedonjako keskustelun vastavuoroisuudesta pois. Tasavertaisessa keskustelussa lähtökohtaisesti oletetaan, että myös toinen osapuoli tuo jossain kohtaa omia ajatuksiaan ja samanarvoisia asioita esille, jolloin tiedonvaihto ei jää pelkästään



yksipuoleiseksi. (Ihme 2017.) Tätä kutsutaan vastavuoroisuuden periaatteeksi. Vaikka pääsääntöisesti poliisi on tiedon vastaanottavana osapuolena, odottavat asiakkaat monissa tilanteissa vastavuoroisesti saavansa myös poliisilta informaatiota oman kertomansa ohella. Vastavuoroisuus on osa kuuntelemisen ja tasavertaisuuden osoittamista sekä luottamuksen rakentumista. Poliisin päätettäväksi jää, mitä asioita tilanteessa on olennaista jakaa, mutta jo pienenkin verrokkiasian kertominen voi hetkellisesti tyydyttää toisen osapuolen vastavuoroisuudenperiaatteen mukaisen tiedonjonon. (Cialdini 2011, 17-54; Ihme 2017; Ämmälä 2017.)

#### 4.5 Palautteen kaksisuuntaisuus

Kun ihmiset haluavat olla tehokkaasti vuorovaikutuksessa toistensa kanssa, heidän kertomistaan ja jakamistaan tunteista, vaikutelmista ja näkökulmista tulee tärkeä osa kommunikaatiota. Tämän lisäksi merkitystä on sillä, kuinka keskustelussa jaettuun asioihin reagoidaan. Jotta kommunikaatioprosessi olisi kokonainen, tarvitsevat vuorovaikutuksessa olevat osapuolet toisiltaan palautetta. (Hargie, 2011, 40-41; Kumar 2010, 472.)

Syventyneen kuuntelemisen yhteydessä palautteen antamisella ei tarkoiteta niinkään konkreettista palautetta siitä, ovatko puhujan esittämät asiat hyviä vai huonoja. Palaute on pikemminkin osoitus siitä, että kuuntelija kuuntelee, häntä kiinnostaa kuunnella, hän ymmärtää kuulemansa ja hän haluaa puhujan jatkavan kertomista. (eml.) Kaikki lausahdukset, välikommentit ja niissä käytetyt äänenpainot innostuneisuudesta painokkuuteen ovat palautetta, jonka pohjalta ihminen muokkaa tai jatkaa toimintaansa. (Ämmälä 2017.) Jo pelkästään kehonkielellä ja nyökkäilyllä pystytään viestimään omaa suhtautumista vuorovaikutustilanteeseen (Ihme 2017).

Elfren (2017) toi haastattelussaan esille, että myös kuuntelemisen aikana tehdyt muistiinpanot ovat eräänlaista palautteen antamista. Satunnaisesti ylöskirjoitetut asiat viestivät kuuntelijalle, mitkä hänen esittämistään asioista ovat olleet kirjaamisen arvoisia. Se voi luoda tunteen, että kirjaaja uskoo näiden asioiden pitävän paikkansa ja olevan totta, joka on jälleen palaute puhujalle. Rikostutkinnassa, etenkin henkilön kohdalla joka yrittää salata jotain, on tämän tiedostamisella merkitystä. (Elfren 2017.)

Palautteen kaksisuuntaisuudella tarkoitetaan sitä, että vuorovaikutustilanteessa molemmat osapuolet tulkitsevat aktiivisesti jaettua palautetta saaden tietoa omasta esiintymisestään ja ulosannista: puhuja seuraa kuuntelijan reaktioita ja kuuntelija puhujan. Tilanteet, joissa ihminen ei saa tarvitsemaansa palautetta aiheuttavat epävarmuutta, joka on esteenä tehokkaalle kommunikoimiselle. (Hargie, 2011, 40-41; Kumar 2010, 472.) Antamalla palautetta ja ymmärtämällä kuulemaansa on mahdollista vastata toiselle aidolla tavalla sekä osoittaa, että vuorovaikutusprosessissa ollaan mukana (Kohlrieser 2014, 178).

Palautteenantamisella ja viestien oikein ymmärtämisellä on myös positiivinen vaikutus ihmisen haluun jatkaa asioidensa kertomista.

Esimerkkejä erilaisista palautteen antamisen tavoista on lukemattomia, sillä jokainen reaktio voidaan tulkita jonkinlaiseksi palautteeksi. Iso osa näistä on ihmisen luontaisia tapoja reagoida asioihin ja niitä voidaanakin kontrolloida vain rajallisesti. Ei ole mahdollista havainnoida kaikkea saatavilla olevaa palautetta ja osa havainnoidusta informaatiostakin voi olla väärin tai epätarkasti tulkittua (Hargie 2011, 41). Palautteen kaksisuuntaisuus on kuitenkin hyvä huomioida ja tiedostaa vuorovaikutustilanteissa, jotta siihen osaa kiinnittää huomiota sen verran kuin se tilanteen kannalta on olennaista ja mahdollista.

#### **4.6 Havainnointi ja arviointi**

Havainnointi ja arviointi ovat yksinkertaisimmillaan sitä, että kiinnitetään huomiota johonkin tilanteessa tapahtuneeseen asiaan sekä pohditaan ja yritetään löytää syitä niiden taustalla. Miksi henkilö sanoi noin? Mitä hän tarkoitti tuossa sivulauseessa sanotulla asialla? Sopiiko henkilön reagoitintapa tähän tilanteeseen ja kertooko kyseinen reaktio jotain vallitsevista olosuhteista? Miksi tämä aihe saa hänet hiljaiseksi? Kokonaisvaltainen kuunteleminen on näin ollen äänen ja sanojen ohella myös sanojen ulkopuolisen elekielen ja reagoinnin huomioimista ja lukemista.

Brownellin (2016, 13) mukaan viestien tulkitsemisessa tehdään kahta asiaa. Ensimmäisenä otetaan huomioon koko kommunikaation konteksti, jolloin pystytään paremmin ymmärtämään ilmi tulleet asiat puhujan näkökulmasta. Toisena asiana osoitetaan omalla palautteen antamisella vuorovaikutuksen toiselle osapuolelle, että hän on tullut ymmärretyksi ja hänen asiansa vastaanotetuksi. Näiden jälkeen on mahdollista analysoida tilanne ja sen tarkoitus niin, että pystytään valitsemaan tarkoituksenmukainen tapa reagoida monien vaihtoehtojen joukosta.

Mullenderin (2012, luku *Observe Everything*) ajatusta mukailien kuuntelemisen osa-alueiden sisältö voidaan tiivistää lyhyesti kahteen sanaan: havainnoi kaikkea. Mullender toteaaakin kirjassaan ”Kun minä sanon kaikkea, minä todella tarkoitan sitä.” Ihmisten tunteet, tunnereaktiot ja mielentila näkyvät heidän ulkoisessa käyttäytymisessä ja toisten ihmisten kokemisessa. Mitä enemmän vuorovaikutuksessa on näiden asioiden havainnointia, sitä todennäköisempää on, että tilanteen väärintulkitseminen vähenee. (Aalto-Setälä & Saarinen 2014, 94; Kohlieser 2014, 53). Toisin sanoen vuorovaikutustilanteessa tulisi havainnoida monipuolisesti toisten ihmisten käyttämiä eleitä ja ilmeitä, äänenpainoa ja sanoja, lauseyhteyksiä ja kontekstia, yksittäisiä asioita ja niiden suhdetta toisiinsa – kaikkea sitä, mikä voi olla sen tilanteen kannalta merkityksellistä – jotta viestejä ja tilannetta osattaisiin tulkita oikein.

## 5 KUUNTELEMISEN KONKREETTISET HYÖDYT

Suoritettujen asiantuntijahaastatteluiden pohjalta syventyneen kuuntelemisen konkreettiset hyödyt on jaoteltu kahteen osa-alueeseen, jotka ovat poliisin näkökulma ja rikosprosessin näkökulma. Jaottelu ei ole täysin selvärajainen, sillä monet kategorisoidut hyödyt vaikuttavat myös toisilla osa-alueilla tai kuuluvat useampaan eri osa-alueeseen. Jaotteluun on kuitenkin päädytty jäsentelyn ja asioiden luettavuuden helpottamiseksi. Lisäksi luvussa käsitellään vaikuttamista, ja yhteenvetoon on tiivistetty kuuntelemisen konkreettisiin hyötyihin keskeisesti liittyvät asiat.

### 5.1 Poliisin näkökulma

Kuuntelemisella on keskeinen merkitys kun poliisi yrittää selvittää mitä on tapahtunut. Jotta tapahtumien kulkuun ja niihin johtaneisiin syihin päästäisiin paremmin käsiksi, korostuu tilanteen ja henkilön kokonaisvaltainen ymmärtäminen. (Ihme 2017; Ämmälä 2017.) Ämmälän (2017) mukaan kaiken kommunikoinnin keskiössä on kyky kuunnella toista ihmistä. Mitä suurempi motivaatio poliisilla on ymmärtää työtehtävillään vastaantulevia ihmisiä, joko sen tilanteen tai yksittäisen ihmisen takia, sitä tärkeämpää on keskittyä kuuntelemaan mahdollisimman syventyneesti. Kuuntelemalla poliisi saa itselleen informaatiota, jonka avulla hän pystyy kohdentamaan omaa toimintaansa oman motivaationsa suuntaan eli käytännössä hoitamaan työnsä – oltiin sitten työtehtävissä ihmisten ilmoilla kadulla tai kahdestaan kuulusteluhuoneessa.

Edellä mainittu ajatus vaikuttaa taustalla kaikkeen poliisin työhön. Seuraavissa alaluvuissa on käsitelty syventyneen kuuntelemisen vaikutusta poliisin vuorovaikutustaitoihin, asiakkaan kokemukseen poliisista, työn tekemiseen joukkueena, tilanteen lukemisen taitoon sekä luottamuksen kehittämiseen.

#### 5.1.1 Vuorovaikutustaidot

Kun kuunteleminen ja siihen liittyvät asiakokonaisuudet tulevat tietoisemmaksi toiminnaksi, voi yksittäinen poliisi kohdentaa niitä paremmin omassa työssään sekä omien vuorovaikutustaitojensa kehittämisessä. Syventyneen kuuntelemisen taidon kautta poliisin kohtaaman ihmisen ajatukset, tarpeet, arvot ja intressit ymmärretään ja kerrotut asiat myös muistetaan paremmin. Näiden myötä poliisi kykenee antamaan kohdennetumpia toimintaohjeita juuri kyseisen yksilön näkökulma huomioon ottaen sekä ymmärtämään paremmin toisen ihmisen ajattelutapaa. (Ihme 2017; Ämmälä 2017.) Tällä on suuri merkitys tiedonkulun, päätöksenteon ja ongelmanratkaisun kannalta, koska ne voidaan perustaa silloin täsmälliseen informaatioon, mikä puolestaan vähentää väärinymmärryksiä (Välikoski 2015). Ämmälän (2017) mukaan tämä edesauttaa sekä poliisin sen hetkisen tehtävän hoitamista että mahdollisten tulevien tehtävien hoitamista.

*”Jos sä pysyt kohtaamaan ihmisen ihmisenä sillä tavalla, et sä edes todennäköisyydellä oot kartalla mistä tuo ihminen tulee, ja minkä tyyppinen ihminen se on, niin sitä helpompaa sun on käyttää täsmälleen oikeita kommentteja sen ihmisen kanssa. Ja miten sä saat tietää mistä se ihminen tulee - - niin juuri siitä miten se esittäytyy, käyttäytyy, miten se puhuu sulle. Ja ne on vaan sellaisia mitä tapahtuu ihan lakkaamatta.” (Ämmälä 2017.)*

Kun poliisi pystyy joko tietoisella päätöksellä tai sisäänrakennetulla automaattisella valmiudella olemaan syventyneen kuuntelemisen moodissa asiakkaan kanssa heti ensi kohtaamisesta lähtien, on hänellä paremmat valmiudet reagoida annettuihin viesteihin ja niiden merkityksiin. Näiden pohjalta on mahdollista tulkita tilannetta monipuolisesti, jolloin todennäköisemmin huomaa, mikä lähestymistapa kyseiselle henkilölle sopii ja mikä ei. (Ämmälä 2017.) Esimerkiksi ristiriitatilanne voidaan saada rauhoittumaan jo pelkästään puhumalla, jolloin poliisin ei tarvitse käyttää tilanteen selvittämiseen voimakeinoja.

*”Kun ajatellaan kenttäpoliisia tuolla noin potentiaaliseen kriisitilanteeseen, niin jos se kuuntelee oikein, niin se saattaa sillä oikeanlaisella (toiminnalla) pystyä ohjaamaan sitä tilannetta hyvään suuntaan. Et sehän on aika vahva vaikuttamisen keino kun sä osoitat henkilölle, joka on stressaantunut tai raivoissaan tai jotain, et sä kuuntelet häntä. (Elfgren 2017.)*

Poliisin töitä tehdään hyvin paljon omalla persoonalla, joten myös tavat olla vuorovaikutuksessa poikkeavat yksilöiden välillä. Se mikä toimii toiselle poliisille, ei välttämättä toimi toisen kanssa. Yhtälailla asiakkaidenkin persoonassa on eroja. Kokemuksen myötä ja opettelemalla, asioita tiedostamalla ja kokeilemalla löytää jokainen itselleen sopivia tapoja, joita monipuolisesti hyödyntämällä pystyy tunnistamaan sopivimmat keinot juuri kyseisen tilanteen ja yksilön kanssa toimimiseen. Jokainen tilanne opettaa ja auttaa poliisia miettimään, voisiko tästä olla hyötyä seuraavallakin kerralla (Elfgren 2017; Ihme 2017). Se, että yksittäisen poliisin vuorovaikutustaidot tehostuvat, kehittää pitkällä tähtäimellä poliisia myös viranomaisena (Ihme 2017).

*”Että kyllä se avaa ja kehittää sitten jatkuvasti, syventynyt kuunteleminen, sen henkilön ja poliisimiehen vuorovaikutustaitoja. Vie niitä etteenpäin ja jalostaa.” (Ihme 2017.)*

### **5.1.2 Asiakkaan kokemus poliisista**

Poliisin vuorovaikutustaidoilla on keskeinen merkitys siihen, minkälaisena asiakas tai kuka tahansa ihminen kokee kohtaamisensa poliisin kanssa. Se miten poliisi käyttäytyy, miten hän kuuntelee ja mikä asenne hänellä on asiakasta ja asiakkaan asiaa kohtaan, vaikuttavat siihen, minkälainen kuva poliisista syntyy ja miten sen hetkinen vuorovaikutustilanne tulee etenemään. Jos poliisi pystyy omalla käyttäytymisellään viestimään kuuntelevansa ja olevansa tilanteessa läsnä, rakentaa se pohjaa poliisin ja asiakkaan väliselle

kommunikaatiolle. (Ihme 2017.) Kun poliisi pystyy ajattelemaan asioita myös asiakkaan näkökulmasta käsin, ymmärtää hän paremmin sekä asiakkaan toimintaa että omien toimien vaikutuksen asiakkaaseen.

Monissa tilanteissa on eduksi, jos asiakas kokee poliisin helposti lähestyttäväksi ja inhimilliseksi. Ihmisen on helpompi puhua sellaiselle poliisille, jolta ei tarvitse pelätä turhaa tuomitsemista tai vähättelyä, ja joka omalla toiminnallaan osoittaa olevansa kiinnostunut kuulemaan mitä asiakkaalla on sanottavana. Myös se, että ei ole kiire ja asioista saa kertoa omalla painollaan, edistää asiakkaan tunnetta kertoa asioistaan. (Ihme 2017.) Ihmeen (2017) mukaan asiakkaalla voi olla esimerkiksi suuri tarve kertoa miten asiat ovat menneet – oli kyseessä sitten rikoksesta epäilty tai asianomistaja – ja sellaisista asioista on paljon helpompi kertoa poliisille, joka on tilanteessa läsnä ja osoittaa kuuntelevansa. Poliisi on kuitenkin ensisijaisesti olemassa kansalaisten asialla ja se, miten poliisi esiintyy ja näyttäytyy ihmisten silmissä, vaikuttaa moneen asiaan sekä yksittäisessä vuorovaikutustilanteessa että tulevilla kohtaamisilla (Ämmälä 2017).

*”Etteikö kerkeisi keskittyä sen aikaa kun sen ihmisen kanssa ollaan tekemisissä, niin syventyneesti kuuntelemaan ja hoitamaan sitä asiaa, - - kun ne on monesti samoja henkilöitä. Se voi vaikuttaa sinne niin, että se on hyvin paljon mutkattomampaa jatkossa sen kanssa käyminen ja asioiminen - - se helepottaa vaan sitä tutkijan työn tekemistä jatkossa.” (Ihme 2017.)*

### 5.1.3 Työn tekeminen joukkueena

Poliisi kohtaa työtehtävissään karkeasti jaoteltuna kahdenlaisia ihmisiä: sellaisia, jotka ovat vain kerran elämässään poliisin kanssa tekemisissä ja sellaisia, jotka asemasta riippumatta kohtaavat poliisin useamman kerran elämänsä aikana. Se kuva, minkä poliisi omasta toiminnastaan antaa, muodostuu ensimmäisellä kohtaamiskerralla ja muotoutuu jokaisen uuden kohtaamisen jälkeen.

Kun asiakas on poliisin kanssa tekemisissä vain kerran elämässään, hänelle ensimmäisenä jäänyt mielikuva määrittelee hänen käsityksensä poliisista: parhaimmillaan tai pahimmillaan yhden poliisimiehen toiminta edustaa jatkossa koko Suomen poliisia. Kyseisen ihmisen oman mielikuvan lisäksi se vaikuttaa siihen, kertooko hän poliisista positiiviseen vai negatiiviseen sävyyn eteenpäin (Ihme 2017). Näin ollen muiden ihmisten mielikuva ja asenne poliisia kohtaan muotoutuvat heille kerrotun kokemuksen ja omien kokemusten perusteella sekä jalostuu näiden pohjalta hyvään tai huonoon suuntaan. Jos taas ihminen on useamman kerran poliisin kanssa tekemisissä, hänen asenteensa ja mielikuvansa poliisista muotoutuvat jokaisen uuden kohtaamisen jälkeen, jolloin vallitseva käsitys voi joko vahvistua tai muuttua. (Ihme 2017.)

*”Varsinkin tuolla pikatutkinnassa, kun siellä on paljon asianomistajia ja paljon tämmösiä, jotka saattaa kohata sen viranomaisen kerran elämässään,*

*niin kyllähän me pystytään pelekästään tällä yksinkertaisella asialla, ettei touhoteta siinä ja suoriteta sitä asiaa niinku asia asiana ja näin nidota juttu nippuun näin, vaan se pieni hetki annetaan sille asianomistajalle. Ja se kun saa asiansa kerrottua ja kokee, että hän on oikeasti tullut kuulluksi ja ymmärretyksi ja muuta, niin kyllähän se kasvattaa luottamusta poliisiin ja viranomaistoimintaan ja pitää yllä sitä ihan mitä merkittävässä määrin. Huonosti hoidettu asianomistaja syö viranomaistoiminnan uskottavuutta todella rankasti.” (Ihme 2017.)*

Poliisi ei voi etukäteen ennakoida sitä, kenet hän kohtaa kerran, kenet useamman kerran tai kohtaako joku hänen kollegoistaan saman asiakkaan tulevaisuudessa. Tämän vuoksi jokaisesta kohtaamisesta pitäisi pyrkiä tekemään sellainen, että siitä jää asiakkaalle enemmän positiivinen kuin negatiivinen kuva. Asiakkaan asenteella poliisia kohtaan on aina vaikutus siihen, kuinka asiat jatkossa tulee hänen kanssaan sujumaan (Ihme 2017; Ämmälä 2017). Asiakkaan asenteen muodostumiseen on mahdollista vaikuttaa omalla käyttäytymisellään vuorovaikutustilanteessa. Jos poliisi kykenee huomioimaan asiakkaan agendan, toimimaan siihen sopivalla tavalla välttämättä ristiriitatilanteiden syntymistä sekä kuuntelemaan ja tulkitsemaan tilannetta, on suurempi todennäköisyys onnistua vaikuttamaan tilanteeseen positiivisella tavalla.

Negatiivisella kokemuksella poliisi lähtökohtaisesti vaikeuttaa seuraavia kohtaamisia asiakkaan kanssa. Se on haastavaa sekä kyseiselle poliisille itselleen, mutta vielä haastavampaa se on sille kollegalle, joka asiakkaan kanssa joutuu tekemisiin tietämättään syitä negatiivisen asenteen taustalla. Asiakkaalle annetun huonon kokemuksen jälkeen vaaditaan poliisilta aina entistä enemmän töitä, jotta hänen kanssaan jatkossa toimiminen helpottuisi ja tasaantuisi yhteistyökykyiselle tasolle. Positiivisen lähtötilanteen kautta yhteistyö ja asioiden edistäminen sekä selvittäminen ovat alusta asti molemmin puolin helpompaa. (Ämmälä 2017.)

*”Se on sanottava, että mun mielestä ehkä joku 9/10 kohtaamistani poliiseista on ollut tosi asiallisia eikä heidän työssään ole mitään moitittavaa. Nuo ikävemmät kokemukset vaan valitettavasti jää mieleen paremmin.” (Vierimaa 2017.)*

Vaikka jokainen poliisi itse vastaa omista tekemisistään ja valinnoistaan, tulisi silti ajatella niiden vaikutusta omaan ja työkavereiden tulevaisuuteen sekä poliisiin kokonaiskuvassa. Oman toiminnan vaikutukset voivat näkyä kauaskantoisestikin sen yhden hetken ulkopuolelle, joka asiakkaan ja tilanteen kanssa ollaan tekemisissä. Kun tilanne pyritään hoitamaan mahdollisimman hyvällä tavalla, asiakasta kuunnellen ja tilannetta lukien, löydetään oikeat tavat kommunikoida tehokkaalla tavalla asiakaslähtöisesti. Tällöin tehdään aina kahta asiaa: pelataan hyvä peli joukkueelle ja kasvatetaan luottamusta poliisin toimintaa kohtaan. Aina pitäisi pitää se tausta-ajatus mielessä, että vaikka se asiakas kohtaisi sinut vain yhden kerran, se voi kohdata jonkun toisen kollegasi myöhemmässä vaiheessa, ja sillä pitäisi olla merkitystä, minkälainen se seuraava kohtaaminen on. (Ämmälä 2017.)

*”Jos mä pelaan nyt huonon pelin, niin siitä kärsii koko joukkue. Ja niin ei voi olla. Siis mulla on semmoinen voimakas ammattitilpeys, että kaiken mitä mä teen pitää palvella sitä, että meidän jengi voittaa. Yksilösuorituksia on ja välillä aika reippaitakin ja on tullut paljon paljon virheitä, mut ne virheet on nimenomaan opettanut siihen ajatteluun, että ei näin. No miten se liittyy tähän syventyneeseen kuunteluun, niin se liittyy sillä tavalla, että mitä nopeammin, mitä paremmin sä oot perillä siitä toisesta ihmisestä, sen agendasta, todennäköisyyksistä miten se tulee toimimaan nyt ja jatkossa, niin sitä paremmin - - sä pystyt pelaamaan joukkueelle sitä peliä. Elikkä hoitamaan käytännössä sun työtä.” (Ämmälä 2017.)*

#### **5.1.4 Tilanteen lukemisen taito**

Siitä hetkestä lähtien kun poliisi kohtaa asiakkaan, oli se sitten kentällä tai tutkinnassa, tulee poliisin johtaa ja hallita tilannetta. Tilanteen hallinta helpottuu huomattavasti asiakas huomioimalla eli löytämällä se tapa, mikä juuri häneen toimii. Mikä on se lähestymistapa, mikä tässä tilanteessa, tämän asiakkaan kohdalla edistää parhaiten toivottuun lopputulokseen pääsyä? Joillekin ihmisille poliisin voiman ja auktoriteetin näyttäminen luo varautuneisuutta ja sellaisen vastakkaisajatuksen, että nyt ainakin pitää olla tarkkana mitä tekee ja mitä sanoo. (Ämmälä 2017.) Ihmisen varautuneisuus on aina pois ihmisen rentoudesta, joka Ämmälän (2017) mukaan vaikeuttaa ihmisen kanssa toimimista. Joissain tilanteissa taas poliisin tiukemmasta tilanteen hallinnasta on hyötyä, kun asiakas todella huomaa, että poliisi on tosissaan eikä tässä nyt sovi heittäytyä hankalaksi. Jotkut asiakkaat puolestaan tarvitsevat myötätuntoa, inhimillisyyttä, helposti lähestyttävyyttä ja sellaista tunnetta, että asiakas voi huomata poliisin olevan aidosti tilanteessa läsnä ja ottavan huomioon juuri hänen asian ja ongelman. Valitun toimintatavan tulisi olla suoraan yhteydessä siihen, minkälaisen hallitsemisen kyseinen tilanne ja asiakas tarvitsevat, koska se auttaa poliisia hoitamaan tilanteen mahdollisimman sulavasti. Asiakaslähtöisen lähestymistavan valinta on aina myötäkarvaan silittämistä. (Ämmälä 2017.)

*”Valtaosa poliisista hoitaa työtään sillä tavalla, että ne menee sen virkamerkin tai sen formun takana ja käyttäytyy niin kuin poliisin tulee käyttäytyä, jolloin ihminen käyttäytyy häntä kohtaan niin kuin poliisia kohtaan tulee käyttäytyä.” (Ämmälä 2017.)*

Kuuntelemisella, asiakkaan puhuttamisella, sopivalla kysymyksen asettelulla, vastauksien arvioimisella ja muita syventyneen kuuntelemisen osa-alueita hyödyntämällä poliisi kykenee lukemaan tilannetta valitakseen sopivat jatkotoimenpiteet. Valvonta- ja hälytystoiminnan tehtävät ovat poliisilla useimmiten sellaisia, että poliisi saapuu paikalle ja alkaa selvittää, mikä tilanne on ja miten se saataisiin päättymään edullisesti sekä asiakkaalle että poliisille. Asiakkaan toiminnasta on mahdollista poimia ”vihjeitä”, jotka auttavat poliisia tekemään työtä molempien hyväksi ja valitsemaan tarkoituksenmukaisimman toimintavaihtoehdon (Mullender 2012, luku The Three Levels of Listening). Kun poliisilla on aikaa kuunnella ja lukea tilannetta, pääsee hän paremmin

selville tilanteen todellisista syistä ja sen myötä toimintavaihtoehtojen valinta helpottuu (Ämmälä 2017.)

*”Poliisihan tarvii vastauksia kysymyksiin selvittääkseen omasta työstään ja selvittääkseen et mitä on tapahtunut. Niin sehän on se pointti. - - elekielikin on merkittävä, kun sä näät miten se ihminen liikkuu, onko se itsevarma, luimisteleeko se, onko se jotain semmosta, mikä aiheuttaa sulle heti jotain ajatuksia. Sen jälkeen kun se puhuu sulle, niin sä otat siitä vielä enemmän informaatiota sitä asiasta. Tai siis saat väkisillä, jos sä oot syventynyt, et nyt mä otan, mua kiinnostaa toi tyyppi. Onko se tarkkaavainen? Onko tuo tässä maailmassa edes ylipäätään? Niin kaikki nää on semmosia havaintoja ja tavallaan sitä kuuntelua, joka vaikuttaa sun toimintaan. Eli sä reagoit siihen jotenkin.” (Ämmälä 2017.)*

*”Nyt jos otetaan esimerkki, mä näytin sulle keskisormea, mä saan sun reaktiosta jonkun informaatiopläjäyksen itelle. - - Nyt se sun reaktio oli siis se, että vittu tuo on hölmö. Se on näin, eli käytännössä sä olit coolina, sä et reagoinut siihen mitenkään. Se on reaktio. Se anto nyt mulle sen informaation, että tämä ei toimi tuon ihmisen kanssa. Nyt pitää tehdä jotain muuta. Hoksaatko? Sain sen informaation, että ei auta.” (Ämmälä 2017.)*

Tilanteen lukemisen taito näkyy oman vuorovaikutustavan muutoksen lisäksi myös konkreettisina toimenpiteiden muutoksina. Esimerkiksi kuulustelussa tilanteen lukeminen näkyy siinä, että jos perinteinen tapa on kirjata kuulustelu tietokoneen takaa tietyllä valmiilla kaavalla, niin poliisi kuuntelemisen kautta havaitsisi ne tilanteet, kun asia olisi parempi hoitaa toisella tavalla. Alkuperäistä mallia voi joutua muuttamaan esimerkiksi sen takia, että kuulusteltava tarvitsee asian käsittelyyn enemmän aikaa tai kuulustelijana oleva poliisi löytää asiasta sellaisia uusia puolia, joita hän ei etukäteen ollut osannut odottaa. Poliisi voi esimerkiksi kesken kuulustelun huomata, että tämä kuulustelu olisikin hyvä videoida poikkeavien olosuhteiden takia tai äänittää niin, että poliisi pystyy syventymään henkilön kertomaan kokonaisvaltaisesti ilman oheistoimintaa. Myös kuulustelutodistajan, tukihenkilön tai asianajajan tarve voivat ilmetä vasta kesken kuulustelun, jolloin poliisilla tulisi olla valmius tarvittavien toimenpiteiden ja muutoksien tekemiseen. (Elfgren 2017.) Jos taas asiakas on tilanteesta hyvin jännittynyt, muodostuu kuulustelutilanteesta raskas molemmille ja poliisin on vaikea saada dokumentoitua hyvää kuulustelukertomusta. Pienellä alkupuhutuksella, sillä että henkilön saa ylipäätään puhumaan jostain, voi olla positiivinen vaikutus siihen, että itse asiansikin kertominen lopulta helpottuu. On olemassa lukuisia esimerkkejä, mutta kaikki perustuvat siihen, että kuunnellaan ja luetaan tilannetta, jonka jälkeen valitaan sopiva tapa asioiden eteenpäin viemiseksi. (Ämmälä 2017.)

*”Sillon kun puhutaan kuuntelusta, nopeasti varmasti moni ajattelee jo, että tää tarkoittaa nyt siis sitä, että mä aktiivisesti kuuntelen, mitä henkilö kertoo. Mutta siinä ei oo pelkästään siitä kyse vaan siinä on kyse myös siitä, että sun pitää tietää kokemukseen tai koulutukseen tai johonkin muuhun perustuen - - mitä sä kuuntelet. Et ei oo pelkästään se, että sulla on korvat auki, vaan sulla pitää olla korvat auki niille asioille joilla on sun kannalta merkitystä ja jotka*



*viestii siitä, että missä kohtaa sitä kuulustelua tällä hetkellä mennään tai missä kohtaa sen henkilön mielenlaatua mennään.” (Elfgren 2017.)*

Elfgrenin (2017) mukaan rikoksesta epäillyn kuulusteluissa yksi merkittävimmistä hetkistä on, kun hänelle ensimmäisen kerran kerrotaan mistä häntä epäillään. On äärimmäisen olennaista kiinnittää huomiota hänen reaktioon ja ensimmäisiin sanoihin annetun tiedon jälkeen, sillä ne kertovat paljon siitä, mihin suuntaan kuulustelu tulee jatkumaan. Jos oheistoiminnan tai seuraavan kysymyksen miettimisen takia kuulustelija ohittaa annetun informaation, hän menettää samalla mahdollisuuden hyödyntää sitä kuulustelun tai rikosprosessin edetessä.

Tilanteen lukemista haittaavana tekijänä voidaan pitää oheistoimintaa, mitä poliisilla on yhtäaikaisesti asiakkaan kanssa kommunikoimisen kanssa. Elfgrenin (2017) mukaan vuoden 1989 jälkeen, kun poliisin kuulustelut siirtyivät uuden esitutkintalain myötä yhä suuremmissa määrin tietokoneella kirjaamiseen, on oheistoimintaan menevä energia kasvanut ja kokonaisvaltaiseen kuuntelemiseen keskittyminen vähentynyt. Elfgren kertoi haastattelussa, että kuuntelemiseen keskittyminen olennaisesti vähenee, kun poliisi suorittaa kuulustelemisen tietokoneen takana istuen ja kirjoittaen henkilön sanomaa ylös yhtäaikaisesti kertomusta kuunneltaessa. Mitä vähemmän poliisilla on oheistoimintaa kuulustelutilanteissa, sitä enemmän hän pystyy keskittymään henkilöön ja meneillä olevaan tilanteeseen sekä niiden analysoimiseen. Tämä korostuu etenkin vaativissa kuulusteluissa, joissa selvittämistä on kova ja henkilötodistelu jutun keskiössä. Oli kyseessä kuinka iso tai pieni asia tahansa, on aina tärkeintä pyrkiä tekemään sellaisia valintoja, jotka tukevat ja edistävät tilannetta ja asian käsittelyä.

*”Mun oma historia tähän on se, et -89 tuli uusi esitutkintalaki voimaan tai silloin esitutkintalaki tuli voimaan kun sitä ennen ei ollut esitutkintalakia, niin jouduin sitten olosuhteista johtuen mukaan siihen työryhmään, joka esitutkinnan kirjaamisen menettelyä uudisti ja sit mä olin mukana myöskin muutamassa muussakin työryhmässä, jotka liittyivät tähän kokonaisuudistukseen. Ja siihen samaan aikaan alkoi tulemaan kuvaan mukaan yhtä enemmän tietokoneet ja henkilökohtaiset tietokoneet ja kuulustelu siirtyi, se kirjaamispuoli siirtyi siihen, että kirjoitettiin suoraan tietokoneella. Silloin kun mä tulin poliisiksi aikanaan niin oli vielä niitä, jotka kirjotti käsin. Mua aina kiehto, niin kauan ku mä muistan, mua on aina kiehtonut se, että miten saadaan välitettyä se henkilön kertoma tarina siihen paperille ja miten se välittyy se, mitä hän oikeasti sitten kertoo. Se tietokone on tuonut mukana paljon hyviä asioita, mutta siltä osin kun puhutaan kuulustelusta tai puhuttelusta tai dokumentaatiosta niin kehityssuunta on ollut aika tosi, tosi surkea.” (Elfgren 2017.)*

*”Sit jos sulla ei oo tietokonetta, niin silloin ensinnäkin se asettelu ja sijoittelu, se fyysinen sijoittelu ja se kommunikaatio tilanteessa voidaan optimoida. - - se suurin hyöty nimenomaan on siinä se, että silloin kun sulla ei oo sitä oheistoimintaa, niin sä voit täysin keskittyä siihen kuunteluun. Sen havainnoimiseen, et onko sen kerrotun, sen mitä se henkilö kertoo ja miten*

*sen oma keho reagoi, välillä ristiriitaa. Sillon kun sä istut koneen ruudun takana tekemässä oheistoimintaa, niin sulla tippuu suurin osa tästä analyysistä pois.” (Elfgren 2017.)*

### **5.1.5 Luottamus ja luotettavuus**

Itseluottamus on poliisille tärkeä ominaisuus. Sillä tarkoitetaan uskoa siihen, että selviytyy tai suoriutuu omasta mielestään hyvin siinä, mihin ryhtyy tai joutuu. Se on kokemusta omista taidoistaan ja se muotoutuu jokaisen uuden kokemuksen myötä. (Itseluottamus ja itsetunto, viitattu opinnäytetyössä Lindevall 2012, 10.) Lisäksi on ulkoapäin havaittavissa, onko poliisin itseluottamus hyvällä pohjalla ja luottaako hän itse siihen mitä on tekemässä (Järvinen 2015). Itseluottamus vaikuttaa taustalla kaikkeen poliisin tekemiseen, asioiden kokemiseen ja vuorovaikutuksen onnistumiseen. Se, että poliisi luottaa omaan analyysiin tilanteesta ja uskaltaa valita myös sellaisen toiminta- tai lähestymistavan, mitä ei normaalisti tee, vaatii luottamusta omiin taitoihin ja päätöksentekokykyyn. Elfgrenin (2017) mukaan esimerkiksi kuulusteleminen huoneessa, missä ei välttämättä ole mitään muuta kuin kaksi tuolia, ehkä pöytä ja nauhuri pöydällä äänittämässä keskustelua, vaatii poliisilta hyvää itsetuntoa eli luottamusta omiin kykyihinsä. Kuuntelemisen kautta poliisi oppii lukemaan toisilta ihmisiltä saatavaa palautetta ja huomaamaan, kuinka omat vuorovaikutustaidot vaikuttavat ja toimivat toisten ihmisten kanssa. Tällä on omaa itseluottamusta kehittävä vaikutus, jonka pohjalta myös poliisin ammattitaidon on mahdollista kehittyä.

Sen lisäksi, että syventynyt kuunteleminen kasvattaa poliisin luottamusta itseensä, sillä on vaikutusta sekä yksittäisen ihmisen luottamukseen yksittäistä poliisia kohtaan että kansalaisten luottamukseen Suomen poliisia kohtaan (Elfgren 2017; Ihme 2017). Käsitteenä luottamus on tunne, jonka ihminen kohdistaa toiseen ihmiseen. Koska luottamus on nimenomaan yksittäisen ihmisen tunne, sitä ei voi kontrolloida ulkopuolelta käskemällä vaan se syntyy kokemusten kautta. Erityisen olennainen osa luottamuksen synnyssä on ihmisen osoittautuminen luotettavaksi (Laine 2010, 27.) Laine on viitannut kirjassaan *Luja luottamus* (2010, 25) Congerin teoksen *The Necessary Art of Persuasion* (1998) ajatukseen seuraavasti: ”Tehtäväkohtaisen kyvykkyyden lisäksi sosiaaliset taidot auttavat luottamuksen rakentamisessa. Kun ihminen on ajan saatossa osoittanut, että hän osaa kuunnella toisia ja kykenee yhteistyöhön, häntä pidetään usein luotettavana. Luottamus toimii myös toisin päin eli kun ihmistä pidetään luotettavana, niin hänen on helpompi toimia ja neuvotella muiden ihmisten kanssa.” Omaa ja poliisin luotettavuutta on mahdollista osoittaa ja kasvattaa sillä, että tekee asioita, kuten on luvannut ja toimii asiakkaan kanssa sovitulla tavalla.

*”Luottamus on oleellista. Jos joku henkilö kertoo sulle luottamuksellisia asioita, sin pitää olla luottamuksen arvoinen. Todennäköisyys siitä, että saisit sen ihmisen kertomaan sulle luottamuksellisia asioita, niin sitä ennen on pitänyt jo tapahtua - - syventynyttä kuuntelua, koska sä et oo pystynyt*

*todennäköisesti sitä johdattamaan siihen tilanteeseen ilman sitä. Se on todennäköistä. Siis joko siinä hetkessä tai sitten jo aikaisemmin luottamus on syntynyt. - - luottamus on siis peruslähtökohtaisesti aivan kaiken a ja o.” (Ämmälä 2017.)*

Lainauksen kohta ”ajan saatossa” voidaan tässä asiayhteydessä tulkita kahdella tavalla. Ensimmäisen näkemyksen mukaan asiakas on ollut saman poliisin kanssa useamman kerran tekemisissä ja joka kerta poliisi on omalla käyttäytymisellä osoittanut, että hänen työhoitamiseen tai lupauksiin voi luottaa. Toinen näkökulma on sama kuin työn tekeminen joukkueena –luvussa (5.1.3), eli poliisi koko joukkuetta kuvaavana käsitteenä on toiminut niin, että luottamus poliisia kohtaan on syntynyt kansalaisten keskuuteen. Ihmeen (2017) mukaan jos ihminen luottaa toiseen ihmiseen ja aistii sen, että toinen välittää hänen tilanteestaan ja asioista, kasvattaa se halua kertoa asiat siten kuten ne ovat menneet, oli henkilön asema mikä tahansa. Tämä myös helpottaa poliisin toimintaa ja työskentelyä molempien hyväksi. Luottamus vaikuttaakin taustalla kaikkeen poliisin työhön.

## **5.2 Rikosprosessin näkökulma**

Syventyneen kuuntelemisen taito näkyy keskeisesti myös rikosprosessissa, koska dokumentoitava kertomuksien sisältö ja suoritettavat tutkintatoimenpiteet valikoituvat sen perusteella, minkälaista asiaa poliisi onnistuu prosessin aikana saamaan esille. Jos poliisi ei kykene puhuttamaan ja kuuntelemaan ihmisiä, vaikeutuu esitutkinnan laadukas ja oikeudenmukainen suorittaminen huomattavasti. Esitutkinnan onnistuminen luo pohjan sille, kuinka hyvin asiaa on mahdollista käsitellä rikosprosessin seuraavassa vaiheessa tuomioistuimessa.

Rikosprosessin näkökulmasta syventyneen kuuntelemisen konkreettisia hyötyjä on käsitelty kolmena kokonaisuutena, jotka ovat rikosprosessin laadukkuus, kuulusteluiden kirjaaminen sekä henkilötodistelu.

### **5.2.1 Rikosprosessin laadukkuus**

Esitutkinta on rikosprosessin ensimmäinen vaihe. Sen ensisijaisena tarkoituksena on riittävän selvityksen hankkiminen syyteharkintaa varten. (Jokela 2008, 147.) Esitutkinnassa suoritetuilla kuulusteluilla ja erityisesti niistä laadituilla pöytäkirjoilla on suuri vaikutus paitsi syyteharkintaan, myös oikeudenkäynnissä tehtävien kuulusteluiden valmisteluun ja suorittamiseen (Pölönen 2003, 329). Kuulustelukertomuksilla on iso rooli puolustajan tai asianomistajan avustajan kannalta, sillä valmistautuessaan oikeudenkäyntiin tarkistetaan esitutkinnassa annetun kertomuksen perusteella, minkälainen suullinen versio pääkäsittelyssä pitäisi olla tulossa. Suullista kertomusta verrataan esitutkintapöytäkirjassa olevaan kertomukseen ja siitä etsitään yhteneväisyyksiä ja

eroavaisuuksia päätellessä kenen tarinaan oikeudessa luotetaan. Syyttäjät puolestaan keskittyvät työssään lukemaan huolellisesti ja tarkkaan kirjoitettua tuotosta ja päättävät sen perusteella nostetaanko syyte vai ei. Kuinka hyvin näissä tehtävissä voi onnistua, riippuu täysin esitutkintakertomuksen laadusta. (Vierimaa 2017.)

Rikosprosessin kannalta olennaista on se, mitä henkilö saadaan prosessin eri vaiheissa kertomaan (Elfgren 2017; Vierimaa 2017). Kuulustelun tarkoituksena on kirjata tai tallentaa kuulusteltavan henkilön suullisesti antamat epäiltyyn rikokseen liittyvät relevantit tiedot hänen itsensä hyväksymässä muodossa kuulustelupöytäkirjaan taikka ääni- tai kuvataallenteelle (Helminen ym. 2006, 262). Kerrottu asia pitää saada dokumentoitua oikeassa muodossa, jotta se välittyy mahdollisimman alkuperäisenä syyttäjälle ja tuomioistuimeen. Yksityiskohtaiset kuulustelukertomukset antavat juristeille aina enemmän materiaalia oikeudenkäyntiä varten ja heidän on helpompi muodostaa käsitys kertomuksen luotettavuudesta ja tapahtumien kulusta. Yksityiskohtat voivat olla myös tärkeitä vaikutustekijöitä asioiden juridisessa arvioinnissa. (Vierimaa 2017.) Syventyneesti kuuntelemalla, oikeanlaisilla tarkennuksilla ja monipuolisesti asiat huomioiden, on poliisilla suurempi valmius kirjata kuulustelukertomus sillä tarkkuudella, että se antaa selvän ja aukottoman kuvan todellisesta tapahtumien kulusta. Kun mahdollisesti esiin nousevat aukot saadaan ennalta estävästi paikattua jo esitutkintavaiheessa, pystyvät osapuolet oikeudenkäynnissä keskittymään rikosasian kannalta olennaisiin asioihin.

Kuuntelemista pitäisi tapahtua jo ensimmäisellä kerralla kun asian ja asiakkaan kanssa ollaan tekemisissä, jotta kertomuksen mahdolliseen muuttumiseen ei vaikuttaisi poliisin puutteelliset tiedot esitutkinnan eri vaiheissa. Kun kertomuksen kirjaamisen panostetaan jo rikosilmoitusta tehdessä, on tutkijan helpompi päästä asiaan käsiksi ja valmistautua oman prosessin osansa hoitamiseen. Jos puhutetaan ja kuunnellaan tarkasti ja tehdään asiat alusta asti hyvin, varmistetaan esitutkinnan laadun riittävyys. Asianosaiset voivat puhua oikeudenkäynnissä oman harkintansa mukaisesti niin kuin haluavat, mutta ainakin asiat on poliisin toimesta selvitetty esitutkinnassa riittävän hyvin ja perusteellisesti. Laadukkaasti suoritettu esitutkinta mahdollistaa ja helpottaa asian käsittelyä tuomioistuimessa.

*”Mitään tutkimustulosta mulla ei ole mielipiteeni taustaksi, mutta omien havaintojeni perusteella arvioisin, että poliisin tapa kuunnella ja käyttäytyä kuulustelun aikana vaikuttaa kyllä siihen, minkälainen tarina sieltä tulee. Jos poliisi on asiallinen, niin henkilö saattaa kertoa avoimemmin ja enemmän, kuin mitä se muussa tapauksessa kertoisi. Jos poliisi esittää kysymyksensä hyökkävään/syyttävään sävyyn, kuultava saattaa vetäytyä piikki puolustukseen ja alkaa antaa hyvin lyhyitä vastauksia tai ei vastauksia ollenkaan, mikä on tietysti huono, sillä mitä yksityiskohtaisempi kertomus, sen parempi juristeille, niin syyttäjälle kuin asianajajillekin.” (Vierimaa 2017.)*

Piilotettujen agendojen ja valehtelemisen huomioimisella on poliisin tutkinnallisten toimenpiteiden kannalta merkitystä, mutta näitä päätelmiä ei voi suoraan sellaisenaan

kirjoittaa kuulustelupöytäkirjaan. Vaikka poliisi toteaisi henkilöä kuultaessa, että kuulusteltava valehtelee tai jättää jotain kertomatta, mutta sitä ei saada näkymään kuulustelukertomukseen, ei poliisin päättelystä ole olennaisesti hyötyä. Olennaisin merkitys on sillä, mitä kuulusteltava kertoo ja minkälaisessa muodossa kertomus saadaan dokumentoitua. Lopullinen arvio siitä, mitä henkilön kertomasta on pidettävä uskottavana, jää oikeuden arvioitavaksi. (Elfgren 2017.) Tämän myötä poliisin roolin merkitys korostuuakin siinä, että osataan kysyä ja kiinnittää niihin asioihin huomiota, mitkä tuovat sellaista materiaalia kertomukseen, minkä pohjalta arviointia on mahdollista tehdä.

*”Mun mielestä se, että pystyt kuuntelemaan ihmistä, siis poliisin työn näkökulmasta on ihan keskeistä, ihan jo sen takia, että me oikeasti selvitellään niitten ihmisten välisiä asioita ja sitten rikostutkinnassa tietysti pyritään niitten ihmisten kertomusten perusteella saamaan tietää, mitä on tapahtunut. Ja nyt erityisen tärkeää kuuntelemisen taito on, totta kai kaikessa kuulustelussa, mutta semmosen ihmisen kuulustelussa, joka haluaa jotain syystä tai toisesta salata. Ja jotta se ihminen sitten kuitenkin kertoisi sen asian, mitä on tapahtunut, niin silloin se voi vaatia poikkeuksellista paneutumista. Ja oikeastaan millään muulla tavalla kun saamalla se ihminen kertomaan itse, se ei voi olla mahdollista. Tietenkin poliisilla on muitakin pakkokeinoja käytössä, millä se voi selvitä, mutta jos me pystytään kuuntelemaan sitä henkilöä syvällisesti ja tajuamaan, ymmärtämään se, että nyt se jättää kertomatta tai suorastaan valehtelee, niin sen jälkeen kun me tiedetään hänen agendansa niin voi olla, että me vaikuttamisen lainalaisuuksien kautta saadaan hänet sitten kertomaan se totuus.” (Ämmälä 2017.)*

Kun poliisi kuuntelemalla ja tilannetta lukemalla kykenee pysymään selvillä kuulusteltavan ajatuksenjuoksusta ja havainnoimaan ne kohdat, mitkä ovat olennaisia, missä on jotain kiinnostavaa tai milloin henkilö mahdollisesti valehtelee, pystyy poliisi mukauttamaan omia toimenpiteitään tai kuulustelutaktiikka niiden mukaisesti. Syventyneen kuuntelemisen osa-alueet liittyvät keskeisesti siihen, että poliisi pysyy tilanteen tasalla, ymmärtää mistä puhutaan ja kykenee myös tarvittaessa kyseenalaistamaan ihmisen sanomisia. Mitä asiaa olisi hyvä vielä tarkentaa? Riittääkö tämän asian kertominen tässä laajuudessa? Kannattaako nyt esittää tiukkoja ja suoria kyllä vai ei -kysymyksiä vai jatkaa vielä vapaan kerronnan hyödyntämistä? Olisiko tätä asiaa hyvä tarkentaa tässä kuulustelussa vai tulisiko ensin tehdä taustatutkimusta ja nostaa asia esille vasta seuraavassa kuulustelussa? Kaikella tällä on keskeinen merkitys siihen, kuinka laadukas lopullisesta esitutkintapöytäkirjasta on mahdollista saada.

*”Mä en usko sellaiseen asiaan meidän poliisityössä kuin totuuden etsintä vaan nimenomaan sellaisten relevanttien seikkojen esille tuomista, joilla siinä prosessissa on merkitystä. Se on musta se poliisin keskeisin työ. Et jos etsitään totutta, niin se on filosofinen kysymys ja sitä voidaan etsiä loputtomiin.” (Elfgren 2017.)*

Kuuntelemisen syvimpänä konkreettisena hyötynä rikosprosessin kannalta on kyky tuottaa sellaista aineistoa, minkä pohjalta rikosasiaa on mahdollista käsitellä tuomioistuimessa asian vaatimalla laajuudella (Elfgren 2017). Vaikka poliisi olisi lahjakas kirjoittaja ja tuntisi hyvin rikosprosessiin liittyvät lakipykälät ja toimivaltuudet, mutta hän ei kykene löytämään henkilön kertomasta relevantteja epäiltyyn rikokseen liittyviä asioita joita kirjata, on hyvin vaikea tuottaa myöskään laadukasta esitutkintapöytäkirjaa.

*”- ja sit kokoajan kun vielä muistetaan tässä kokonaisuudessa, niin miks mekin puhutaan tästä kuuntelusta, niin poliisilla on missio saada se asia mahdollisimman hyvään muotoon sinne syyttäjälle ja tuomioistuimelle. Et se on se johtotähti.” (Elfgren 2017.)*

### 5.2.2 Kuulusteluiden kirjaaminen

Kuulustelut voidaan kirjata käyttämällä vapaata kerrontaa tai kysymys-vastausmenetelmää. Kuulustelupöytäkirjasta tulisi ilmetä mitä kysymyksiä ja millä tavalla ne on kuultavalle esitetty (Pölonen 2003, 332). Tällä tavalla pöytäkirjan lukija pystyy havainnoimaan, mitkä osat kertomuksesta ovat tulleet vapaalla kerronnalla ja mitkä kysymyksiin vastaten (Helminen ym. 2006, 327–329). Vierimaan (2017) mukaan jos kuulustelu on tehty kysymys-vastaus-periaatteella, mutta kirjattu kuin se olisi tullut vapaalla kerronnalla, syntyy kertomuksesta vääränlainen kuva ja tarina voi poiketa huomattavasti kerrotusta tapahtumien kulusta. Esitutkinnan laadukkuus kuulustelukertomusten osalta perustuu nimenomaan siihen, mitä ihmiset saadaan johdattelematta kertomaan ja miten asiat saadaan sisällöllisesti kirjattua niin kuin kuulusteltava on ne ilmaissut. (Vierimaa 2017.)

*”Kerran oli ollut useamman tunnin kuulustelu ja se oli tehty kysymysvastausmenetelmällä. Kuulustelun lopussa järkytyin aika pahasti, kun kuulustelu oli kirjattu siten, kuin kaikki olisi tullut vapaana kerrontana. Se antoi ihan väärän kuvan siitä, mitkä tiedot olivat tulleet poliisilta ja mitkä kuulusteltavalta. Sitä ei sitten kuitenkaan lähdetty korjaamaan, kun se olisi vienyt niin kauan aikaa. Ei minun sitten myöhemmin tosin tarvinnut siihen oikeudessa puuttua, mutta jos olisi pitänyt, niin olisi ollut aika ikävää joutua väittämään, että kertomus ei tullut vapaana kertomuksena vaikka se sellaisena onkin kirjattu.” (Vierimaa 2017.)*

Kun henkilölle annetaan vapaa mahdollisuus kertoa kuinka asiat ovat tapahtuneet ja ne kirjataan siinä muodossa, on helpompi huomata yhteyksiä tai eroavaisuuksia toisiin kertomuksiin verrattuna. Elfgren (2017) kertoi haastattelussaan esimerkin siitä, kuinka joitain raiskausrikoksia on pystytty sarjoittamaan sen perusteella, että uhrin on annettu vapaasti kertoa, minkälainen verbaalinen lähestyminen tekijällä on ollut: miten uhri muotoilee sen, mitä tekijä on hänelle ennen tilannetta, sen aikana tai sen jälkeen sanonut. Raiskaajalla, jolla on useampia uhreja, voi olla samanlainen toimintatapa jokaisen uhrinsa kohdalla, jolloin tekijä on mahdollisesti jäljitettävissä sen perusteella, miten uhrin tekijän

toimintatavasta kertovat. Sarjoittamista yleisempää on kuitenkin vertailla sitä, pysyykö kuulusteltavan tarina samana kuulustelusta toiseen ja kuinka yhdenmukaisia saman rikosasian eri asianosaisten kertomukset ovat toisiinsa nähden.

*”Vapaan kerronnan hyöty on siinä, että silloin tulee kaikista aukottomin se kuultavan oma kertomus ja se vapaa kerronta osuus on myös kaikista uskottavin. Jos sattuu olemaan henkilö kyseessä, joka haluaa selvittää asiaa, se voi vapaassa kerronnassa kertoa jotain sellaista, mitä poliisi ei huomaisi kysyä tai edes voisi tietää kysyä. Sillä vapaan kerronnan mukana tulevilla yksityiskohdalla voi olla oikeudessa tosi isokin rooli siinä suhteessa, että ketä uskotaan ja ketä ei.” (Vierimaa 2017.)*

Sanojen monimerkityksellisyys ja -tulkinnallisuus ovat merkittävä riskitekijä sekä esitutkinnassa että tuomioistuimissa suoritetuissa kuulusteluissa. Tulkinnanvaraisuus voi liittyä asiayhteyteen missä yksittäinen sana esiintyy, se voi johtua lauseen epäselvästä muotoilusta, käytetyistä kiertoilmaisista tai kuulusteltavan käyttämästä slangista. Myös kuulustelijan käyttämästä kielestä tai kysymysten muotoilusta voi syntyä tulkinnallisia epäselvyyksiä. (Pölonen 2003, 343.) Lisäksi esimerkiksi kysymyksiä esittäessä tulee olla tarkkana siitä mitä kysyy, jotta voi ymmärtää, mihin asiakas vastaa. Jotta kuulustelukertomus voisi laadultaan ja muodoltaan olla rikosprosessia palveleva, on ensisijaisen tärkeää, että poliisi kiinnittää huomiota asioiden oikein ymmärtämiseen ja oikeanlaiseen käsittelemiseen. Tällöin pystytään varmistumaan siitä, että kuulustelukertomus on sisällöltään kuulusteltavan tarkoittamassa muodossa. Puutteellinen kuunteleminen ja asioiden väärinymmärtäminen näkyvät usein vasta siinä vaiheessa, kun kuullun asian perusteella pitäisi toimia tai esittää esimerkiksi jatkokysymyksiä. Tällöin on todennäköistä, että oma toiminta ei olekaan looginen jatkumo esitetylle asialle tai samoja asioita joutuu kysymään uudelleen. (Hargie 2011, 179; Kielijelppi, luettu 22.2.2017.)

*”Kerran kävi niin, että poliisi kysyi kysymyksen, päämies vastasi siihen, poliisi tuijotti päämiestä aikansa ja kysyi sitten saman kysymyksen, johon päämies vastasi, että hänhän vastasi jo. Sitten poliisi taas aikansa odotti ja sitten kysyi kolmannen kerran että miten se nyt meni ja vasta siinä vaiheessa rupesi kirjoittamaan ylös mitä päämies kertoi. Se oli aika tympeän oloista jopa avustajankin näkökulmasta eikä se vastaus siitä mihinkään muuttunut. Muistaakseni sen jälkeen päämies menikin piikki-puolustukseen ja alkoi antaa niukkoja vastauksia.” (Vierimaa 2017.)*

Esitutkintalain 9 luvun 3 §:n (22.7.2011/805) mukaisesti kuulustelut on mahdollista ottaa myös ääni- ja kuvatallenteelle joko kokonaan tai osittain, kunhan kuulusteltavalle varataan kuulustelun jälkeen mahdollisuus tallenteen kuuntelemiseen ja katsomiseen (ETL 9:5§). Haastattelussaan Elfgren (2017) kertoi suosivansa kuulusteluiden nauhoittamista sen sijaan, että kertomus heti kirjattaisiin kuulustelupöytäkirjan muotoon. Nauhoittamisen jälkeen kertomuksesta tehdään kuulustelupöytäkirjan kaltainen tiivistelmä tai joissain tapauksissa se voidaan kokonaisuudessaan litteroida, jonka jälkeen se annetaan asiakkaalle luettavaksi ja allekirjoitettavaksi. Erityisesti silloin kun henkilötodistelulla on asian

käsittelyn kannalta suuri merkitys, kannustaisi Elfgren poliisia käyttämään tätä mahdollisuutta hyväksi. Yhtälailla hän toivoisi, että tuomioistuin ja syyttäjät ottaisivat kirjallisen yhteenvedon lisäksi käsiteltäväksi myös äänitallenteet. Äänitallenteissa on se hyvä puoli, että niistä on mahdollista jälkepäin kuunnella asia niin kuin henkilö on sen kertonut eikä poliisin kirjallinen tulkinta vaikuta kertomuksen muotoon. Äänitallenteiden avulla kertomukseen on myös helpompi palata jo esitutkintavaiheessa, jolloin sillä voi olla vaikutusta esimerkiksi tutkinnan suuntaamisessa. Myös hallituksen esityksessä (HE 14/1985) on suositeltu ääni- tai kuvanauhoittamisen käyttämistä. Nauhoitettu kuulustelu välittää syyttäjälle autenttisempaa kuvaa esitutkinnassa suoritetusta kuulustelusta, jolloin esimerkiksi kertomuksen luotettavuuden arviointi on helpompaa. (Pölonen 2003, 341.) Elfgrenin (2017) näkemyksen mukaan nauhoitetusta kuulustelusta tehty kirjallinen tuotos määräytyy käsiteltävänä olevan asian mukaisesti:

*”Mun mielestä autenttisin ja paras tallenne on äänitallenne ja sitä ei kuitenkaan syyttäjät halua eikä tuomioistuimet, vaan ne haluaa ne kirjalliset tuotokset. Ja me käydään aika paljon täälläkin kokoajan keskustelua siitä mikä on se optimaalisin muoto ja mä edustan sitä, että se optimaalinen muoto määräytyy sen jutun ja tarpeen mukaan. Et jostakin vois tehdä ja voi tehdä ihan vain lyhyen yhteenvedon. Vaikka sä oisit kaks tuntia nauhotetta saanut, niin sä teet siitä yhen sivun mittasen kertomuksen, joka on sun tutkijan yhteenvedo, subjektiivinen käsitys siitä, mitä on tullut siinä kuulustelussa ilmi. Se on yks tapa. Toinen tapa on se, että se kirjoitetaan sanasta sanaan ja se on mun mielestä kaikkein huonoin malli. En tiedä mitä prosessin vaihetta sellanen sanasta sanaan litterointi palvelee, et sitä ei jaksakaan koskaan lukea. Ja hyvin usein me tehdään sillä tavalla, että sä otat sen nauhalle, sä kirjoitat siitä semmosen niinku normaalistikin kuulustelussa kirjoitat, sehän on aina tulkintaa siitä mitä se kuulusteltava kertoo, ja sen jälkeen sä lähetät sen allekirjoitettavaksi. Mutta tota mä sanoisin, että tossa kohtaa se juttu sen sanelee.”*

*”- - kuulustelu sieltä tietokoneen ruudun takaa ja se kirjaaminen aiheuttaa sen, että suurin osa sun keskittymisestä menee siihen oheistoimintaan ja siihen, että sä käytät sen sun energian muotoillakses tekstimuotoon sen, mitä se henkilö sulle kertoo. Ja se on kaikki pois siitä kuuntelusta - - siitä kuulustelun tai keskustelun tai kommunikaation dynamiikasta. Ja siitä tulee katkonainen, eikä siitä tule missään tapauksessa autenttinen. Kuulun niihin, jotka lämpimästi suosittelee sitä, että mitä vaativammasta jutusta on kysymys, niin sitä enemmän pitäis käyttää nauhoituksia ja että tuo tietokone vaikka kokonaan pois sieltä huoneesta.” (Elfgren 2017.)*

Vierimaille kerrottiin hänen haastattelussaan, että Elfgrenin (2017) mielestä ainakin isoissa rikosasioissa kuulustelut olisi parempi äänittää, jolloin kuulustelun aikana ei tarvitsisi kirjata kertomusta ylös, vaan se tehtäisiin vasta jälkepäin tiivistelmänä tai litteroimalla. Vierimaan (2017) mielestä tällainen käytäntö on toimiva, koska se poistaisi monta ongelmaa kun asiaa käsitellään oikeudenkäynnissä:



*”Se on varmasti hyvä tapa! Kunhan ei tiivistelmää tiivistele liikaa. Mä toivoisin että joskus esitutkintakertomukset videoitaisiin niin poistuis monta ongelmaa. Esimerkiksi kaikki väitteet siitä, että kertoiko kuulusteltava jotakin vai ei (joskus väittävät että poliisi kirjasi asian eri tavalla kuin he kertoivat vaikka poliisi kirjasi asian ihan oikein, joskus poliisi tosiaan kirjaa asian eri tavalla kuin asiakas kertoo eikä välttämättä ole halukas korjaamaan asiaa), painostettiin häntä kertomaan vai ei ja sitten tietysti poistuu se ongelma, ettei ehdittäisi kirjoittaa kaikkea ylös mitä asiakas puhuu ja sitten osa kertomuksesta unohtuisi. Samoin poistuisi myös se ongelma, että ei jäisi epäselvyyttä siitä, ovatko vastaukset tulleet vapaana kerrontana vai kysymys-vastaus-tekniikalla. Tähän asti vain alaikäisten seksuaalirikosten uhrien kertomukset ja sit yhden murhasta epäillyn kuulustelu videoitiin. Viimeinen siksi että tiedettiin että on tunnustus tulossa.”*

Suurimmassa osassa massarikoksissa poliisilla ei ole aikaa alkaa äänittämään ja jälkeinpäin litteroimaan tai tekemään tiivistelmiä ääninauhan perusteella, koska rikosprosessin läpivirtausvaatimukset säätelevät poliisin tekemistä ja ajankäyttöä (Elfgren 2017). Elfgrenin (2017) mukaan jos ajatellaan esimerkiksi Helsingin poliisilaitoksen liikennerikostutkintaa, niin yhden asiakkaan ollessa sisällä on seuraava asiakasta jo ulkopuolella odottamassa. Poliisilla ei näin ollen ole hirveästi ylimääräistä aikaa hienosäätää teknisen suorituksen kanssa. Hyödyntämällä syventyneen kuuntelemisen osaluokkia, pystyy poliisi parhaimmalla tapauksella nopeasti ja tehokkaasti löytämään yksittäisen jutun kannalta relevantit asiat ja kirjaamaan ne ylös (Elfgren 2017). Tätä on sovellettavissa kuulusteluiden kirjaamisen lisäksi myös rikosilmoituksen kirjaamiseen. Keskittymisellä kuuntelemiseen asia pysyy paremmin mielessä, kysymyksiä ei tarvitse tarpeettomasti toistaa ja kuullun kertaamisella poliisi pystyy tehokkaasti varmistamaan, että on ymmärtänyt kuulemansa asian oikein.

*” - - jos sä oot tottunut kuuntelija ja vilpittömästi kuuntelet, niin kyllähän se nopeuttaa ja helpottaa myöskin sitä yksittäisen jutun kirjoittamista. Sä saat sieltä poimittua ne sanat, ne järjestykset, mitkä se henkilö kertoo ja sä kirjaat ne siihen nopeasti, niin totta kai siitä on hyötyä.” (Elfgren 2017.)*

Rikosasian luonne ja tyyppi vaikuttavat aina siihen, kuinka syväluotaavan analyysin ja käsittelyn asia vaatii. Henkirikostutkinnan mittapuuna on täysin eri luokkaa kuin näpistyksen, jolloin monen tutkinnallisen asian merkitys korostuu huomattavasti. Yhteistä kaikille rikoksille on kuitenkin kirjaamisen tarkkuuden ja laadun merkittävyys. Kuten jo edellä mainittiin, kuulustelupöytäkirjaan kirjataan epäiltyyn rikokseen liittyvät relevantit tiedot (Helminen ym. 2006, 262), ja ne tiedot määräytyvät aina yksittäisen asian mukaisesti. Näin ollen asiaan liittyviä olennaisia tietoja ei voi jättää kirjaamatta, oli rikos minkä kokoluokan tapaus tahansa. Asiat tuleekin kirjata aina mahdollisimman tarkasti, mutta rikosasian vaatimalla laajuudella. Asiakkaan puhumaan saamisella, oikealla kysymyksen asettelulla, olennaisiin asioihin keskittymisellä, toisen ihmisen tulkitsemisellä ja sanojen merkityksien tarkentamisella on aina merkitystä, oli kyseessä minkälainen rikos tai tapahtuma tahansa.

*”Kuulusteluidenkin sisällä on hyvin hyvin paljon erilaisia tarpeita. Jos puhutaan vaikka talousrikoksista, niin jossain vaiheessa tulee semmonen hetki, että sun pitää käydä vaikka kuitti kuitilta läpi kaikki ja silloin on tietysti tärkeitä, että saadaan niihin nopeat ja mahdollisimman lyhyet vastaukset. Sitten taas kun puhutaan vaikka murhasta ja tunnuksen saamisesta murhassa niin silloin paljon enemmän on merkitystä sillä, että miten se kertoo, miten spontaanisti vastaa ja sitten tietysti lastenkuulustelut on erikseen.” (Elfgren 2017.)*

### 5.2.3 Henkilötodistelu

Henkilötodistelulla tarkoitetaan todistelutarkoituksessa tehtävää asianosaisen, todistajan tai asiantuntijan kuulustelemista oikeudenkäynnissä. Henkilön kertoman perusteella pyritään todistamaan jonkin oikeudessa esitetyn väitteen tai asian, esimerkiksi tapahtumien kulun, todenmukaisuutta. Esimerkiksi rikosprosessissa syyttäjän lähtökohtaisena tarkoituksena on henkilötodistelun kautta löytää puolesta ja vastaan puhuvia asioita teonkuvaukselle, joka täyttää tietyn rikoksen tunnusmerkistön. (Pölonen 2003, 103–106.) Henkilötodistelu on kuitenkin hyvin epävarma todistelukeino, koska asianomistajien, vastaajien ja todistajien kohdalla se perustuu täysin henkilön subjektiiviseen kokemukseen tapahtumista (Elfgren 2017). Kertomus voi muuttua esimerkiksi jos henkilö tietoisesti muuttaa kertomuksen kulkua tai muutos voi johtua ihmisen muistiin ja muistamiseen liittyvistä asioista.

*”Meidän tehtävä on huolehtia siitä, että se kertomus jonka se henkilö on antanut, on se sitten ollut todistaja tai epäily, mahdollisimman autenttisenä siirtyy prosessissa eteenpäin. Myöskin, jos on traumaattisesta kokemuksesta kysymys, niin meidän tehtävänä on myös edesauttaa sitä muistamista oikealla tavalla.” (Elfgren 2017.)*

Poliisin esitutkinnassa suorittamat kuulustelut vaikuttavat suoraan henkilötodistelun onnistumiseen. Oikeudenkäynnissä annettava lausunto voi mukautua sen mukaan, mitä kuulusteltava on poliisille ensimmäisessä kuulustelussa kertonut, koska asian käsittely esitutkinnassa ohjaa henkilön muistikuvia (Pölonen 2003). Kuulusteltavan kuuntelemisella, asioiden oikein tulkitsemisellä ja tulkinnan oikeellisuuden varmistamisella, kuulusteltavan ymmärtämisellä sekä johdattelemattomalla vuorovaikutuksella on kaikella merkitys sekä kuulustelukertomuksen muodostumiseen että henkilön muistikuvien muotoutumiselle. Jos poliisi omalla toiminnallaan ohjaa keskustelua väärään suuntaan, tekee johtopäätöksiä jotka eivät pohjaudu henkilön kertomaan ja kirjaa ne epätarkassa tai väärässä muodossa kuulustelukertomukseen, voi kertomuksesta välittyä väärä kuva sitä myöhemmin luettaessa. Myös henkilön muistikuvat ovat voineet vahvistua tapahtumien kulusta poikkeavalla tavalla.

*”Yhdessä ihan vasta olleessa oikeudenkäynnissä todistaja ei ollut vapaassa kerronnassa kertonut mitään kuristamisesta. Sitten kun poliisi kysyi että kuristettiinko, todistaja vastasi joo. Onneksi se oli kirjattu oikein*

*esitutkintapöytäkirjaan, niin pääsin sanomaan oikeudessa että tieto kuristamisesta tuli poliisilta, ei todistajalta itseltään. Jos se olisi kirjattu vapaaksi kerronnaksi vaikka se tuli oikeasti kysymys-vastaus-menetelmä, niin sitten siinä olisi ollut iso ongelma ja kaikki pöytäkirjaa lukeneet olisivat luulleet, että todistaja itse toi ilmi kuristamisen.” (Vierimaa 2017.)*

Jos oikeudessa annettu suullinen kertomus poikkeaa poliisin esitutkinnassa kirjoittamasta versiosta tai kuultava ei sitä suullisesti anna, voidaan kirjalliseen kertomukseen viitata ja vaatia siihen tarkennuksia. Kirjallista versiota voidaan tällaisessa tapauksessa käyttää muuttuneilta tai puuttuvilta osin todisteena. (Oikeudenkäymiskaari 17 luku 47 §:n 2 momentti (12.6.2015/732).) Esitutkinnassa esitettyjen ja oikeudessa esitettyjen asioiden ristiriitaisuus ja muuttuminen herättävät aina arviointia siitä, mitä asiassa on pidettävä totena ja kummassa vaiheessa annettu kertomus on luotettavampi ja totuudenmukaisempi. Yleensä muuttunutta kertomusta voidaan pitää henkilön uskottavuutta heikentävänä seikkana. (Vierimaa 2017.) Jos poliisin esitutkintoimet ovat puutteelliset tai ne vaikuttavat kertomuksen laatuun huonontavalla tavalla, ilmenee herkemmin myös ristiriitaisuuksia, jolloin henkilötodistelun näyttöarvokin heikkenee. Erityisesti sellaisissa tapauksissa, joissa jutun suurin näyttö tulee henkilötodistusta, on näyttöarvon heikkenemisellä merkittävä vaikutus rikoksen käsittelyn lopputulokseen (Elfgrén 2017).

*”Henkilötodistelussahan on aina se ongelma, että kun on haasteellista tietää varmuudella milloin joku puhuu totta ja milloin ei. Jotkut muut todisteet osoittaa paljon yksiselitteisemmin jotakin, esimerkiksi dna-tutkimukset, valokuvat ja televalvontatiedot. Ja silloin kun sitä muuta näyttöä on vähän, on tosi keskeistä, että poliisi saisi irti kuulustelukertomuksissaan mahdollisimman paljon.” (Vierimaa 2017.)*

*”- - esitutkintakertomus on vertailuaineisto sen arvioimiseksi, puhuuko joku totta vai ei, niin siksi on hirveän tärkeää että se on tasan sitä mitä kuulusteltava kertoo eikä mitään muuta. Yksi kriteeri jolla uskottavuutta arvioidaan on se, vastaako oikeudessa kerrottu esitutkinnassa kerrottua.” (Vierimaa 2017.)*

Henkilötodistelulla on hyvin olennainen merkitys rikosprosessissa, koska monessa jutussa se on keskeinen näyttö ja osassa juttuja jopa ainut näyttö (Vierimaa 2017). Elfgrénin (2017) mukaan silloin kun seurauksena voi olla se, että joku joutuu useaksi vuodeksi vankilaan, korostuu henkilötodistelun merkitys entisestään. Pahimmassa tapauksessa koko prosessi voi näyttäytyä tuomioistuimessa täysin erilaisena kuin se oikeasti on tapahtunut, jos poliisi ei tee työtään perusteellisesti ja huolella, tai jos jo esitutkintavaiheessa tehdään olennaisia virheitä. Kun otetaan rikos- ja asiakaskohtaisesti huomioon kuuntelemiseen, kirjaamisen laatuun ja havainnointiin liittyvät relevantit asiat, on mahdollista toteuttaa esitutkinta sellaisella laadulla, että ei jää poliisista kiinni, etteikö henkilötodistelu tai ylipäätään koko rikosprosessi voisi onnistua asiaan kuuluvalla tavalla.

### 5.3 Vaikuttaminen

Vaikuttaminen ja kuunteleminen ovat kiinteästi toisiinsa yhteydessä olevia kokonaisuuksia (Elfgren 2017; Ihme 2017; Ämmälä 2017). Ämmälä (2017) toi haastattelussaan selvästi ilmi sen, että vaikuttamisen psykologiaan liittyvät lainalaisuudet vaikuttavat jatkuvalla syötöllä ihmisten elämään ja kuunteleminen on siihen keskeisesti liittyvä osa-alue, koska askel vaikuttamiseen lähtee syventyneen kuuntelemisen kautta. Kun toisen ihmisen käyttäytymisestä ja puheesta opitaan poimimaan oikeat asiat ja tulkitsemaan niitä oikein, on hyvät lähtökohdat onnistua vaikuttamaan ihmiseen halutulla tavalla.

Vaikuttaminen on yhtä jokapäiväinen asia kuin kuunteleminenkin. Kaikella kysymyksien asettelusta omaan ulosantiin ja muihin syventyneen kuuntelemisen osa-alueissa mainittuihin asioihin liittyy keskeisesti se, että vaikuttamisen kautta tilanteesta pyritään tekemään mahdollisimman suotuisa molemmille osapuolille. Jokainen asia mitä ihminen tekee, vaikuttaa jollain tapaa toiseen ihmiseen – oli se tavoiteltua tai ei. Vaikka vaikuttamisen psykologia on oma psykologian suuntauksensa, on niiden rajapinta kuuntelemisen kanssa silti häilyvä. Elfgrenin (2017) mukaan kuunteleminen on yksi vaikuttamisen keinoista:

*”Niin, mun mielestä ne kulkee niin käsi kädessä, koska jos puhutaan pelkästään kuuntelemisesta, niin silloin se - - on periaatteessa sitä samaa mitä tuo nauha tuossa kuulee. Et kyllähän sillä kuuntelulla on nimenomaan se tarkoitus, että sä kuuntelulla ja oikea-aikaisilla relevanteilla virkkeillä tai kysymyksillä, tai se ei oo välttämättä aina edes kysymys, se voi olla joku muu, se voi olla sana tai päännöykkäys tai joku tämmönen, niin vaikutat siihen, että se kertomus (tai tilanne) menee siihen suuntaan mihin sä haluat. Ja se on siinä se kuuntelun keskeinen asia. Ja sen takia sun pitää tietää, mitä sä kuuntelet, koska se sun reaktio kun sä kuuntelet, sen pitää olla oikea-aikainen. Ja se on sen kuuntelun suurin haaste. Jos sä nyökkäät, niin kun me ollaan nyt nyökätty toisillemme, et sä ymmärrät, et mä kuuntelen, niin se nyökkäys voi olla tosi huono jos sä teet sen väärään aikaan. - - Se voi olla sitä, että sä tuuditat hänet siihen, että nyt ollaan oikeilla, et hyvin menee. Se voi olla se sun oma nonverbaalinen viestintä, - - se on vähän sama kuin sanat, että joo tai nyökkäät. Yhtäläillä kun miten sä seuraat häntä, niin hän seuraa sinua. Että tässä tullaan just tähän aktiivisen kuuntelun ytimeen, että se on loppujen lopuksi yksi vaikuttamisen keino.”*

Vaikuttamista tapahtuu sekä huomaamatta että tietoisesti. Huomaamaton vaikuttaminen on kaikkea, mitä vuorovaikutustilanteessa tapahtuu: ihminen sanoo jotain, joka aiheuttaa jonkun reaktion toisessa ihmisessä, jolloin on tapahtunut vaikutus, josta seuraa tietynlaista toimintaa. Sanotulla tai tehdyllä asialla voi olla sellainen vaikutus, mitä ei alun perin ollut edes tavoitteena aikaansaada. Poliisi voi esimerkiksi vahingossa sanoa jotain sellaista, mistä asiakas provosoituu, vaikka provosoiminen ei ollut poliisin alkuperäisenä tarkoituksena. Tällaisia huomaamattomia vaikutuksia tapahtuu jatkuvasti luonnostaan eikä niihin välttämättä kiinnitetä millään tavalla huomiota. Kun vaikuttamisesta tehdään

tietoista toimintaa, tällaisia käytösjojoja pyritään ennakoimaan. Silloin vaikuttamiseen liittyviä asioita otetaan monipuolisesti huomioon sekä omassa ulosannissa että fyysisessä ympäristössä (Elfgren 2017).

*” - hyvänä esimerkkinä et jos sulla on vaikka epäillyn kuulustelu. Ja sä tuot hänet huoneeseen, jossa ei oo mitään muuta kuin pöytä ja tuolit, ja sit siinä on hyllyssä 10 mappia, joiden selkämyksessä lukee hänen nimensä. Vaikket sä viittaa siihen mitenkään, mut se on siellä, niin sillä on vaikutusta siihen henkilöön.” (Elfgren 2017.)*

Tietoinen vaikuttaminen on sitä, kun poliisi omalla käyttäytymisellään pyrkii tekemään vuorovaikutustilanteesta sellaisen, että se on mahdollisimman hyvä ja toimiva molemmille osapuolille. Esimerkiksi pyrkimys saada henkilö ymmärtämään avun tarve on vaikuttamisen yrittämistä. Vaikuttamista on myös se, että ohjataan henkilö kertomuksen sivuraiteilta takaisin asian kannalta keskeisempään sisältöön. Toimintaohjeita tai käskyjä antaessaan poliisilla on aina tarkoitus saada henkilö toimimaan annettujen ohjeiden mukaisesti eli tarkoituksena on muuttaa kohdehenkilön käyttäytymistä hänen alkuperäisestä aikomuksestaan. Kun asiaomistajaa yritetään auttaa kertomaan vaikeista tapahtumista tai kyseessä on vaikkapa lapsen kuuleminen, pyrkii poliisi tekemään tilanteesta sellaisen, että olosuhteet ja poliisin oma oleminen tilanteessa edesauttavat asioiden käsittelyä. Vaikuttamisen onnistumista voi näin ollen tietoisesti edesauttaa oman käytöksen tai fyysisen toimintaympäristön muuttamisella. Kaikki poliisin toiminta on omalla tavallaan pyrkimystä vaikuttaa eli tehdä sellaisia valintoja, joilla tavoiteltuun lopputulokseen päästäisiin. Tietyissä tilanteissa myös voimakeinojen käytöstä varoittaminen on pyrkimystä vaikuttaa ihmiseen, jotta henkilön toiminta muuttuisi ennen kuin voimankäytölle tosiasiallisesti on tarvetta. Kaikki tällainen on eettisen tarkastelun kestävää vaikuttamista, jota poliisit tekevät päivittäin hoitaakseen työnsä. Kuunteleminen ja tilanteen lukeminen ovat avaimia siihen, että pystytään tekemään sellaisia valintoja, jotka tekevät vaikuttamisesta mahdollisimman toimivaa, sulavaa ja tehokasta.

Kyseenalainen vaikuttaminen eli ihmisen hämääminen on vaikuttamisen toinen ääripää, johon kuuntelemisella saadaan myös valmiudet. Tällöin pystytään käyttämään kuuntelemisesta saatuja tietoja vaikuttamiseen siten, että saadaan ihminen herpaantumaan ja tekemään tai sanomaan jotain sellaista, mitä hän ei muuten olisi tehnyt. Hämäntyminen luo kuitenkin sellaisen tunteen, että ihminen kokee tulleensa huijatuksi, eikä se poliisin työssä ole millään tavalla itseisarvo. Se syö luottamusta poliisin toimintaa kohtaan, ja seuraavalla kerralla kohdatessa henkilö on paljon varautuneempi ja epäluuloisempi, koska hän olettaa jälleen tulevansa huijatuksi. (Ämmälä 2017.) Lisäksi esimerkiksi kuulusteluissa on erikseen esitutkintalain 7 luvun 5 §:n 1 momentin (22.7.2011/805) mukaisesti kiellettyä, että tunnustuksen tai määrättyyn suuntaan johtavan lausuman saamiseksi ei saa käyttää kuulusteltavan ratkaisuvapauteen tai tahdonvoimaan vaikuttavia sopimattomia keinoja tai menettelytapoja.

*”Jos lähetään puhtaasti vaikuttamisen keinoilla - - joilla saadaan sut hetkellisesti hämääntymään ja paljastamaan asioita, niin sulle nimenomaan syntyy se et sä et oookkaan nyt voittaja vaan nyt mua on viety. Ja se ärsyttää sua, että sua on viety ketunhäntä kainalossa eli toisin sanoen et luota minuun, ja kun et luota niin jatkossa mun on hemmetin vaikea saada sulta mitään ulos. - - jos poliisi tekee semmosia temppuja, että se kusettaa ihmisiä, se nimenomaan pelaa huonosti sitä peliä toisten poliisien suuntaan, jolloin syntyy just se hankaluus, että kun nyt mä kusetan jotain ja sä kohtaat sen sit tuolla työtehtävissä, niin on se lähtökohtainen ajatus siitä, että kaikki kytät on samanlaisia, niin se ei vaan yksinkertaisesti luota suhun, jolloin syntyy ongelmia sinulle, minun huonosta toiminnasta.” (Ämmälä 2017.)*

Joskus poliisillakin on sellaisia tilanteita, esimerkiksi vaarallisen henkilön toimintaa pysäytettäessä, että kaikki muut lievemmat vaikuttamisen keinot on jo käytetty, eikä tilanteella ole mitään muuta mahdollisuutta ratketa kuin se, että ihmistä saadaan vaikuttamisen keinojen avulla hämättyä, jolloin poliisi pystyy suorittamaan oman toimintansa loppuun. Suurempi hyöty päivittäisessä poliisin toiminnassa tulee kuitenkin alemman vaikuttamisen tasoista, jolloin ihmisten kanssa pelataan avoimin kortein ja heihin vaikutetaan sillä laajuudella, että se on eettisesti oikein ja poliisin oma moraalinen sen kestävä. (Ämmälä 2017.) Ihmeen (2017) mukaan kuuntelemisella on mahdollista tuoda aseet vaikuttamiseen, mikä on tälle vaikuttamisen ääripäälle kuvaava ilmaisu:

*”Minun mielestä silleen, että jos vaikuttaa haluaa, niin syventynyt kuunteleminen tuo aseet vaikuttamiseen. Sillä minä lähestyn aseet -sanalla tuota, koska vaikuttaminen ihmiseen niin tietoisesti vastoin sitä ihmisen luontaista taipumusta tai halua toimia sillä tavalla, että sitä pikkasen patistellaan sinne, niin minä koen sen, että se on lähtökohtaisesti väärin. - - Mutta tuota, ja samoten vähäisemmissäkin määrin jos on ihmisten välistä vuorovaikutusta vaikka siviilipuolella tai muuten normaalielämässä, niin totta kai siellä näkemyksiä vaihetaan ja kyllähän ihmisellä on luontainen tarve saaha ihminen omannäkemyksensä kannalle. Se pyrkii perustelemalla ja muulla tavalla vaikuttamaan siihen ihmiseen siten, että se tulis lähemmäksi sitä toisen mielipidettä tai agenda. Et sekähän on, kaikki vuorovaikuttaminen on jollakin tasolla vaikuttamista, mutta - - se kiteytyy minusta tuohon, että jos haluaa vaikuttaa ihmiseen, niin syventyneellä kuuntelulla sinä saat aseet siihen, että sinä voit vaikuttaa siihen ihmiseen. Sit se on siinä ihmisen moraalissa, jopa eettisessä ajattelussa kaikessa kiinni, et käyttäköse sitä ja millä tavalla käyttää - -”*

Suurin kuuntelemisen konkreettinen hyöty vaikuttamiseen onkin se, että syventynyt kuunteleminen antaa mahdollisuuden vaikuttamiseen nimenomaan tietoisella tasolla. Tällöin poliisi kykenee valitsemaan juuri kyseiseen tilanteeseen ja kyseiseen henkilöön sopivimman tavan vaikuttaa, jotta haluttu lopputulos olisi paremmin saavutettavissa. Lopputulos voi olla kaikkea hyvää poliisikokemuksesta laadukkaaseen kuulustelukertomukseen ja vaarallisen henkilön toiminnan pysäyttämisestä tietolähteen rekrytoimiseen.

## 5.4 Yhteenveto

Syventynyt kuunteleminen linkittyy tiiviisti kahteen asiaan, jotka ovat kaikkien konkreettisten hyötyjen taustalla. Ensimmäisenä syventyneen kuuntelemisen osa-alueiden kautta poliisi pääsee paremmin selville siitä, kenen kanssa hän on tekemisissä. Kuka tämä ihminen on? Mikä hänen nimensä on ja mikä hänen taustansa on? Mitä hän on kokenut ja miten hänen kokemuksensa näkyvät hänen toiminnassaan? Entä mikä on hänelle luontainen toimintatapa? Tarvitseeko hän tilaa ja etäisyyttä vai lähempää ja henkilökohtaisempaa läsnäoloa? Onko hänellä taipumusta äkkipikaiseen tai aggressiiviseen käyttäytymiseen, pitääkö hänen uhkauksensa ottaa tosissaan ja osoittaako hän tällä hetkellä sanoillaan tai eleillään konkreettista vaaraa? Voiko henkilön puheisiin luottaa, onko hän ennen ollut luotettava, entä onko tässä tilanteessa jotain mikä herättää epäluottamusta? Mitä hän tarkoittaa sanoessaan jotain, mihin se perustuu ja mitä se kertoo kyseisestä ihmisestä tai tilanteesta? Syventynyt kuunteleminen vaikuttaa hyvin perusteellisesti ja monella tapaa siihen, että poliisi kykenee toimimaan kohtaamansa ihmisen kanssa ja varautumaan erilaisiin tilanteisiin. Ämmälän (2017) ajatusta mukailien, poliisin tulee aina tietää, kenen kanssa hän on tekemisissä, jotta hän kykenee hoitamaan työnsä. Se on tapauskohtaista, kuinka tarkkaa tietoa henkilöstä on mahdollista saada ja mikä tieto on olennaista juuri kyseisen kohtaamisen ja asian kannalta.

Toisena poliisille olennaisena asiana on selvittää, mitä tällä hetkellä tapahtuu, mitä tulee tapahtumaan tai mitä on jo tapahtunut. Asioiden kuunteleminen ja oikein tulkitseminen ovat merkittävä asia, kun poliisin pitää muodostaa tilannekuva meneillään olevasta tilanteesta. Jos esimerkiksi hätäkeskukselta välitetty tehtävä ymmärretään kuullun perusteella väärin tai lähtötiedot ovat muuten puutteelliset, vaikeutuu poliisin toimenpiteiden suunnittelu oleellisesti. Silloin kun jotain on ehtinyt jo tapahtumaan, perustuu tapahtumien selvittäminen hyvin pitkälle ihmisten puhuttamiseen ja vastauksien kuuntelemiseen. Osa tapahtumiin liittyvistä asioista on mahdollista selvittää konkreettisten asioiden kautta kuten hyödyntämällä pakkokeinoja tai kirjallisia todisteita. Mahdollista on myös todeta, että jotain konkreettista on tapahtunut, esimerkiksi ikkuna on mennyt rikki, henkilö on otettu tapahtumapaikalta kiinni tai ihminen on kuollut, mutta jos ihmiset eivät lisäksi kerro tapahtumaan johtaneista syistä tai omista tapahtumaan liittyvistä havainnoista, jää asian käsittely suppeaksi. Rikoksia selvitetessä ja tutkittaessa iso osa tutkintaa ohjaavista ja esitutkintamateriaalia kartuttavista materiaaleista muodostuu sen pohjalta, mitä joku on kuullut, havainnut tai kokenut. Poliisin tehtävänä on tämän tiedon kerääminen ja oikeaan muotoon saattaminen, jotta sitä voidaan hyödyntää laissa säädetyllä tavalla rikosprosessin toteutumiseksi.

Pitkin opinnäytetyötä puhutaan paljon siitä, että on tärkeä ymmärtää erilaisia asioita. Poliisin pitää ymmärtää mitä ihminen yksittäisillä sanoilla tarkoittaa ja mikä on niiden tausta-ajatus. Pitää ymmärtää miksi kysymyksen asettelu on tärkeää, pitää ymmärtää havainnoida monia asioita ja arvioida huomioitujen asioiden suhdetta toisiinsa. Pitää osata kiinnittää asioihin huomiota omassa tekemisessä sekä arvioida myös toisen ihmisen

mielenliikkeitä, ajatuksia, motiiveja, agenda ja niiden suhdetta vallitsevaan vuorovaikutustilanteeseen ja rikosprosessiin. Yksinkertaisesti tällä kaikella on merkitystä siihen, että poliisi kykenee poliisilain 1 luvun 1 §:n mukaisesti turvaamaan oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen, ennalta estämään, paljastamaan ja selvittämään rikoksia sekä saattamaan niitä syyttäjälle syyteharkintaa varten – käytännössä siis hoitamaan työnsä hyvin. Syventynyt kuunteleminen on taito, joka yhdessä poliisin muun ammattitaidon kanssa kehittää poliisin valmiuksia monipuoliseen ja tehokkaaseen työn hoitamiseen. Nimenomaan poliisin työkokemuksen ja kehitetyn ammattitaidon kautta poliisi tiedostaa ja löytää ne asiat, jotka ovat tärkeitä ja merkityksellisiä, niitä ”oikeita asioita”, mistä läpi työn on puhuttu.

Kun syventyneen kuuntelemisen taidosta tulee sisään rakennettua omaan persoonaan liittyvää toimintaa, kykenee poliisi nopeammin saamaan yhteyden asiakkaaseen ja olemaan heti tilanteen tasalla tietäen mitä tapahtuu. Parhaimmassa tapauksessa taidosta tulee niin hyvin hallittua, että se virittyy automaattisesti mielenkiintoa herättäviä asioita kohdatessa (Ämmälä 2017). Syventynyttä kuuntelemista ei asian tiedostamisen jälkeen tulisi pitää ylimääräisenä ponnisteluna, joka vaatii valtavasti aikaa käyttöön ottamiseen, vaan se on sovellettavissa mitä pienimmissä määrin työtehtäviin sopivalla tavalla.

## **6 HAASTATTELujen ANALYYSI**

Kaikki asiantuntijahaastattelut olivat hyvin erilaisia johtuen haastattelutilanteiden eroista, oman tiedon lisääntymisestä haastattelujen edetessä sekä jokaisen haastateltavan yksilöllisyydestä ja persoonasta. Eroista huolimatta haastateltavien käsittelemistä asioista löytyi myös yhteneväisyyksiä. Lisäksi haastateltavilta pyydettiin viisi teesiä eli viisi sellaista keskeistä asiaa, jotka heidän mielestään liittyvät syventyneeseen kuuntelemiseen ja sen sisäistämiseen.

### **6.1 Näkökulmaerot**

Haastateltavat käsitelivät syventynyttä kuuntelemista omista näkökulmistaan lähtien, jotka poikkesivat keskenään jonkin verran toisistaan. Ihme painotti kuuntelemisen merkitystä erityisesti asiakkaan ja poliisin välisessä vuorovaikutustilanteessa eli esimerkiksi kuulusteluissa ja puhuttamisessa. Ämmälän keskeisin ajatus liittyi siihen, kuinka tärkeää on havainnoida vuorovaikutustilanteessa asioita monipuolisesti, jotta poliisi kykenee ymmärtämään mitä tapahtuu ja tekemään sellaisia valintoja, jotka palvelevat poliisia myös pidemmällä tähtäimellä. Elfgren puolestaan painotti eniten kuuntelemisen merkitystä rikosprosessin kannalta ja toi esille konkreettisia esimerkkejä siitä, miten kuunteleminen vaikuttaa työn tekemiseen ja työn laatuun.



Suurin haastateltavien välinen ero liittyi kuunteleminen -käsitteen määrittelyyn ja käyttämiseen. Asiaa kysyttäessä oli Elfgrenillä vahva mielipide siitä, että aihetta tulisi käsitellä kuuntelemisena, eikä se tarvitse mitään etuliitettä. Elfgren vastasi seuraavalla tavalla, kun kysyin, mitä käsitettä hän on käyttänyt aihepiiristä puhuttaessa:

*”Kuuntelu. Sen mä tiedän et Mikalla on oma ajatuksensa siitä. Me ollaan keskusteltu tästä ja mä oon vain tullut siihen tulokseen, että en mä halua tehdä tästä niin monimutkaista. Että kysymys on kuuntelusta ja siihen voi sitten lisätä mitä tahansa adjektiiveja haluaa - - voit kirjottaa tän valkoisen taulun täyteen erilaisia, laatukuuntelu, syventynyttä kuuntelua, keskittynyttä, eikä se muutu loppujen lopuksi mihinkään. Kuuntelu tarkoittaa jo itsessään sitä, että on auki.”*

Esittäessäni Ihmeelle saman kysymyksen, kertoi hän kyllä tiedostaneensa kuuntelemisen taidon tärkeyden ja käyttäneensä sitä työssään, mutta hän ei ollut nimennyt sitä erikseen millään termillä. Hän on pitänyt sitä luonnollisena kuuntelemisen taitona. Kerroin miettineeni käyttäväni syventyneen tai keskittyneen kuuntelemisen termiä kuvatakseni syvällisempää kuuntelemisen taitoa, johon Ihme reagoi seuraavasti:

*”Jos aatellaan että keskittynyt, niin minusta se sisältää tällaisen leiman, että ihminen pakottaa itsensä keskittymään ja - - se voima tulee ulkoapäin. Mutta tuo syventynyt sana herättää jo minussa semmosen, että ikään kuin sille ihmiselle on luonteenomaisempaa se kuuntelu. Kun ihminen syventyy johonkin, niin sehän ei nää eikä ympäriltä kuule mittään ja se fokus on siinä missä se on ja mihin se on syventynyt elikkä kuuntelijana siinä henkilössä, siinä asiakkaassa. Niin tuo syventynyt vaikuttaa siltä, että kuvastaa erittäin hyvin. Mulle ainakin paremmalta tuntuu sanoa syventynyt kuuntelu kuin keskittynyt kuunteleminen. - - oikeasti se kuulostaa kokoajan paremmalta ja paremmalta termiltä. - - kun syvennytään johonki asiaan, niin sillohan se tarkottaa sitä, että sä myös sisäistät niitä asioita, uskallat ottaa sisälle, antaa tulla sisälle ja silloin sinä jäät ehkä jälkeensä myöskin - - pohtimaan enempi niitä jälkijättöisesti.”*

Ämmälä on käyttänyt aiheesta jo pidemmän aikaa käsitettä keskittynyt kuuntelu, jolla hän aikanaan myös antoi opinnäytetyön idean. Esitin myös Ämmälälle kysymyksen syventyneen kuuntelemisen termistä ja haastattelun edetessä se alkoi tuntua myös hänelle sopivalta vaihtoehdolta. Ämmälän mielipide käsitteen käyttämisestä muotoutui kuulustelun edetessä, ja lopussa hän oli vahvasti sitä mieltä, että kuunteleminen tarvitsee itselleen etuliitteen, joka herättää lukijan mielenkiinnon perehtymään asiaan:

*”Käsitteitä? Sehän on ollut meillä työnalla, erityisesti Elfgrenin kanssa ollaan sitä pohdittu, kun sehän on päivän selvää että se on aktiivista kuuntelua, mutta me ei olla löydetty vielä hyvää termiä siihen asiaan. Mutta aktiivisen kuuntelemisen keinoilla pyrkimys on päästä perille ihmisen tai siis äänessä olevan ihmisen agendasta, ja erityisesti piilotetuista agendoista. Jolloin vois heitellä tällaisia keinotekoisia termejä kuten tiedusteleva*

*kuuntelu tai jotain muuta. Mutta paras mihin me nyt ollan päästy on keskittynyt kuunteleminen ja se kaikei pitää ainakin jonkin aikaa pitää voimassa, ellei me keksitä siihen joku parempi termi.- - Pitäis keskittyä, syventyä, miettimään mikä se oikeasti olis, jos me halutaan tuolle ylipäätään joku termi.”*

*”Toi syventynyt kuuntelu, se alkaa vaikuttaa itse asiassa paremmalta kuin se keskittynyt.”*

*”Kun me käytetään termiä syventynyt kuunteleminen, niin kyllä mä oon sitä mieltä, että mä käyttäisin sitä etutermiä. Jos sitä ei käytä, niin se vaatii helvetinmoisen jumppaamisen, että joku viittii alkaa edes tekemään tuota asiaa. - - Se on semmonen juttu, tiäkkö, että jos sitä ei oo siinä, niin se on ihan helvetin vaikea myydä, siihen menee energiaa paljon enemmän. - - Kyllä se pitää olla siinä, ei siinä oo vaihtoehtoja.”*

## 6.2 Yhteneväisyydet

Vaikka teemoja tarkasteltiin eri näkökulmista eri asioita painottaen haastateltavasta riippuen, ei saadun aineiston perusteella ollut havaittavissa ristiriitaisuutta vastauksien kokonaiskuvassa. Kaikki olivat sitä mieltä, että kuunteleminen on suuressa roolissa kaikissa poliisin työtehtävissä, vaikka kuulusteleminen on yksi suurin osa-alue, missä sen taito korostuu. Kuuntelemisen taitoa tarvitaan aina, kun ollaan toisen ihmisen kanssa tekemisissä asemasta tai poliisin työtehtävästä riippumatta. Yhteistä oli myös näkemys siitä, että kuuntelemisen taito on keskeistä luottamuksen kehittämisen ja poliisin ammattitaidon kannalta.

Haastateltavien vastaukset yhtenivät myös kun puhuttiin kuuntelemiseen liittyvien osa-alueiden harjoittelumisesta ja osaamisesta. Kaikilla kolmella taito on jo muotoutunut kiinteäksi osaksi omaa toimintaa kokemuksen myötä, eikä sitä tarvitse enää jatkuvasti ajatella: suuri osa valinnoista syntyy luontaisesti ja intuitiivisesti. Jotta tähän pisteeseen on päästy, ovat haastateltavat luonnollisen osaamisen lisäksi harjoitelleet taitoa esimerkiksi lukemalla aiheeseen liittyviä teoksia, kouluttautumalla kursseilla sekä yrityksen ja erehdyksen kautta huomioineet eri tapojen soveltuvuutta vuorovaikutustilanteissa. Silti taitoa harjoitellaan vielä nykyäänkin ja sitä pystyy kehittämään jatkuvasti. Ämmälä (2017) totesikin haastattelussa, että hän harjoittelee kuuntelemisen taitoa käytännössä päivittäin, joka on ymmärrettävää, koska jokaisesta vuorovaikutustilanteesta voi oppia jotain uutta tai syventää jo olemassa olevia tietoja ja taitoja.

*”Poliisin työssä mikä kaikkein helpoiten laiminlyödään, on kuuntelemisen taidon opetteleminen.” (Ämmälä 2017.)*

Ajatus, mikä nousi sekä Elfgrenin, Ihmeen että Ämmälän haastattelussa esille heidän omasta aloitteestaan, liittyi yleisesti kuuntelemisen aiheen käsittelemisen tärkeyteen

poliisin näkökulmasta. Heidän mielestään kuuntelemista käsiteltäessä ollaan tärkeän asian äärellä. Ämmälä (2017) sanoikin haastattelussaan, että ”tää on tärkeä työ” ja Ihme (2017) totesi, että ”onpa mahtavaa, että joku tekee aiheesta”. Elfgren (2017) puolestaan lausui seuraavasti:

*”Musta on tosi hyvä, et sä tuot tämän aihepiirin esille. Tää on tärkeä aihe ja sitä pitäis, niinku varmaan Mikakin sulle sano, niin tätä pitäis huomattavasti enemmän käyttää tai tiedostaa tätä asiaa.”*

Vierimaata haastatellessa kerroin hänelle Elfgrenin (2017) haastattelusta esittämistä ajatuksista *”sen epävarmempaa todistelumuotoa ei oo olemassakaan kun henkilötodistelu”* ja *”mitä vakavammasta jutusta puhutaan ja mitä suurempi merkitys tällä henkilötodistelulla on suhteessa tähän aihetodisteluun, niin kasvaa toisaalta sen merkitys, että osataan kuunnella ja toisaalta dokumentoida sitä, mitä henkilö kertoo”*. Lisäksi Elfgren sanoi, että *”meidän tehtävä (poliisin) on huolehtia siitä, että se kertomus jonka se henkilö on antanut, on se sitten ollut todistaja tai epäily, siirtyy mahdollisimman autenttisena prosessissa eteenpäin.”* Vierimaa oli Elfgrenin ajatuksien kanssa samoilla linjoilla, ja totesikin, että nämä asiat sanonut henkilö on oikeassa joka suhteessa.

### 6.3 Viisi teesiä

Syventyneen kuuntelemisen taitoa on vaikea opettaa toiselle kädestä pitäen, koska erilaiset kuuntelemisen ja vaikuttamisen keinot toimivat eri ihmisiin eri tilanteissa eri tavalla (Elfgren 2017). Poliisin oma persoona on keskeisessä roolissa kaikessa vuorovaikutuksessa ja syventyneen kuuntelemisen taito muotoutuukin kiinteäksi osaksi tätä kokonaisuutta (Ihme 2017). Taito kasvaa kokemuksen – yrityksen ja erehdyksen kautta –, mutta myös tuomalla tietoisesti omaan toimintaan mukaan syventyneen kuuntelemisen osa-alueita.

*”Ei ole yksiselitteistä ja niitä on myös hirveän vaikea opettaa jollekulle, että tee näin tai tee näin. Sä voit antaa semmosia justinsa pääkohtia, että ala näitä soveltamaan, mut kokemuksen myötä sitä yleensä huomaa, että miten sitä voi vielä hienosäätää vielä pitempään.” (Elfgren 2017.)*

Syventyneen kuuntelemisen taitoa on käsitelty opinnäytetyössä monipuolisesti, syvällisesti ja ajatuksia herättelevästi, jotta aihe olisi kokonaisuudessaan kattavasti havainnollistettu. Jotta aihe olisi myös tiiviisti kiteytettävissä, on haastateltavilta pyydetty heidän mielestään viisi keskeisintä asiaa, jotka syventyneeseen kuuntelemiseen liittyvät ja joiden avulla taidon opettelemisessa pääsee alkuun.

Ämmälä (2017) tiivisti syventyneen kuuntelemisen keskeisimmän ajatuksen lyhyesti ja ytimekkäästi kahteen asiaan: kuuntele ja ymmärrä kuulemasi merkitys. Lisäksi hän korosti poliisin oman empatiakyvyn sekä toisen ihmisen näkökulman huomioimisen merkitystä:

*”Kuuntele, kuuntele ja tule kuulluksi. Empatiakyky on aliarvostettu tai vähän käsitelty aihe poliisissa. Pollarin ei tarvitse olla asiakkaiden kanssa samaa mieltä tai olla heille myötämielinen, eikä me monesti edes voida. Mutta jos poliisi ei pysty näkemään asioita toisen näkökulmasta ja tietämään millaista hänen elämänsä on, on lähes mahdotonta motivoida tai ohjata ihmisten käytöstä haluttuun suuntaan. Jos poliisi katsoo asioita vain omalta puolelta pöytää, asiakkaat voivat näyttää tyhmiltä, jääräpäisiltä tai pahoilta. Mutta jos poliisi pystyy asettumaan heidän asemaansa, ihmisten käytös muuttuu hyvin rationaaliseksi ja sitä kautta heidän toimiaan on helpompi ohjata.”*

Myös Ihme (2017) lähestyi aihetta empaattisuuden ja toisen ihmisen huomioimisen näkökulmasta:

*”Ensimmäisenä tietenkin aiempaan viittaten niin unohda itsesi. Ja käytetään sitä sanaa syvenny: syvenny siihen henkilöön. - - niin kuin minä aiemmin tuolla jo sanoin niin minä meen vaistojen varassa eli minä luotan omaan kykyyn lukea toisen ihmisen tunnetiloja: sitä kehonkieltä ja muuta tiedostamatta. Elikkä vaikka sinä syvennyt siihen, niin voisko sanoa että heittäydy vaistojesi varaan. - - vielä kaksi teesiä: avaa itsesi, päästä lähelle. Ja nämähän tarkoittaa tunnetilanpuolta eli - - vaikka se olis minkälainen henkilö, vaikka poliisin työssä aatellaan et se on se juoppo jolla on kuukauden paskat housussa ja muuta, niin mulle se on yhtä tärkeä ihminen kuin kuka tahansa ja kyllä mulla välittyy se ihmisarvo häneen siitä huolimatta, vaikka se ulkonen olemus on mikä tahansa. - - en minä nyrpistele siinä. Se on kuin kuka tahansa meistä muista, sitä on vain elämä viskonut eri syistä tuohon. Uskalla päästää lähelle kytkeytyy tuohon edelliseen, mutta myös se, että jotta sinä voit syventyä kunnolla kuuntelemaan niin kyllä täytyy uskaltaa se sama tunnetila - - oli se vaikka surullinen tai järkyttävä, niin - - ottaa vastaan. Kun sä syvennyt siihen henkilöön ja empaattisuuden kautta heräät siihen samaan tunnetilaan, niin ei sitä saa nuijia sieltä mihinkään pois et se suakin liikuttaa. Sulla pitää myös samalla tavalla käsitellä ja työstää sitä tunnetilaa omassa sisimmässäsi pois. Niin nuo olis mun heitot siihen, että millä pääsee syventyneeseen kuuntelemiseen ja sitä kautta semmoseen vuorovaikutustilanteeseen mitä tässä nyt on käyty läpi.”*

Elfgrén (2017) korosti haastattelussaan ja viidestä teesistä puhuttaessa erityisesti monipuolisen valmistautumisen merkitystä. Lisäksi hän toi aikaisemman näkemyksensä mukaisesti esille sen, että vuorovaikutus toisen ihmisen kanssa on kaikkein aidoimmillaan silloin, kun siihen pystytään kokonaisvaltaisesti keskittymään ilman oheistoimintaa tai tietokoneen kaltaisia fyysisiä esteitä keskustelijoiden välissä:

*”Valmistaudu siihen juttuun. Valmistaudu siihen henkilöön, perehdy siihen henkilöön mikä on hänelle tärkeää myöskin mukaan lukien jos tiedät vähän jotain hänen yksityiselämästään. Valmistaudu itse monellakin tavalla ja keskustele huoneessa, jossa ei ole tietokonetta ja välttämättä edes pöytää. Ja viides, kun sä nyt viisi asiaa pyysit, niin yks on, että kasvata sitä omaa itsetuntoa.”*

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen on prosessi, joka etenee aiheen ideoimisesta toteutukseen ja varsinaiseen lopulliseen versioon tietoa kartuttamalla, kysymällä, siirtämällä ajatukset tekstiksi ja hiomalla sitä uudelleen ja uudelleen. Ennen kaikkea opinnäytetyö on pitkäjänteinen ajatusprosessi ja uuden asian oppimisen mahdollisuus. Ainakin omalla kohdallani se on ollut tätä kaikkea, ja aihe on muotoutunut sekä osaamiseni syventynyt useaan otteeseen matkan varrella. Käsitykseni syventyneestä kuuntelemisesta kasvoi jokaisen haastattelun jälkeen, jolloin viimeisessä haastattelussa oli jo helpompi ymmärtää asian laajoja kokonaisuuksia ja osa-alueiden suhdetta toisiinsa.

Kvalitatiivisen tutkimuksen yhtenä hienoimpana elementtinä on vapaus toteuttaa tutkimus perinteistä tutkimusmallia soveltaen ja luoda näin ollen tutkimuksesta oman näköinen, valitun aiheen kannalta sopivimmassa muodossa. Tämä mahdollisti esimerkiksi sen, että haastatteluista saatua aineistoa oli mahdollista soveltaa varsinaisten johtopäätöksien eli konkreettisten hyötyjen lisäksi myös teoriaosuudessa. Koska haastateltavat esiintyvät tutkimuksessa omalla nimellään ja he ovat valikoituneet haastateltaviksi ammattitaitonsa ja aiheeseen perehtyneisyyden myötä, koen luotettavaksi soveltaa saatua aineistoa tukevana lähteenä myös teoriaosuudessa.

Jos syventyneen kuuntelemisen taidosta ja haastateltavien näkemyksistä olisi haluttu vielä enemmän irti, olisi voinut olla mielenkiintoista järjestää yksilöhaastattelujen lisäksi yksi yhteinen ryhmähaastattelutilanne. Ryhmähaastattelu olisi aikaan saanut varmasti mielenkiintoista keskustelua, jolloin haastateltavat olisivat pystyneet tuomaan omat puolesta ja vastaan -mielipiteensä heti aiheen käsittelyn yhteydessä esille. Ryhmähaastattelu on kuitenkin haastattelumuotona aikaa vievä ja vaikeasti järjestettävissä kun haastateltavat asuvat useammalla eri paikkakunnalla. Lisäksi näin ensimmäisellä kerralla, kun itselläni oli haastatteluja tehdessä varsin vähäinen käsitys siitä mihin kaikkeen syventynyt kuunteleminen todellisuudessa liittyy, olisi ollut haastavaa tehdä selkeitä yhteenvetoja käsitellyistä asioista. Tämän opinnäytetyön jälkeen tietämykseni on kuitenkin kasvanut sen verran paljon, että ryhmähaastattelun toteuttaminen olisi hyvin mielenkiintoista ja kokisin pystyväni osallistumaan siihen myös itse. Yksilöhaastattelu -menetelmällä minulla opinnäytetyön tekijänä on ollut suuri vastuu tulkita haastateltavien vastauksia ja poimia sieltä asiat työhön liitettäväksi niiden oikeassa ja tarkoitatussa muodossa, mutta koen onnistuneeni asiassa alkuperäisiä haastatteluja kunnioittaen.

Vaikka varsinaista ryhmähaastattelua ei opinnäytetyön tiimoilta järjestetty, ovat haastateltavat jo aikaisemmin keskustelleet kuuntelemisen aiheesta keskenään. Sekä Ämmälä ja Ihme, että Ämmälä ja Elfgren ovat käyneet keskustelua ja debattia aiheesta jo ennen kuin aihetta Ämmälän toimesta edes minulla esitettiin. Tästä johtuen esimerkiksi haastattelujen analyysi -osion suorissa lainauksissa ”*Sen mä tiedän et Mikalla on oma ajatuksensa siitä*” (Elfgren 2017) ja ”*erityisesti Elfgrenin kanssa ollaan sitä pohdittu*” (Ämmälä 2017) ilmenee, että haastateltavat tietävät jo toistensakin ajatuksia ja käsityksiä

aiheesta. Mielestäni tämä ei vaikuta työn luotettavuuteen, sillä asiantuntijahaastatteluiden näkökulmasta on mielestäni hyvä, että asiaa on jo ennen minun tekemiä haastatteluita käsitelty monipuolisesti ja siitä on käyty keskusteluita. Haastatteluista kuitenkin pystyi näkemään, että jokaisella oli oma käsitys aiheesta ja sen keskeisimmästä sisällöstä yhteisistä keskusteluista huolimatta.

Jos syventyneen kuuntelemisen taidosta tehtäisiin toinen opinnäytetyö, voisi olla mielenkiintoista toteuttaa se sellaisille poliisimiehille, jotka eivät ole vielä tiedostaneet kuuntelemisen taitoa edellä esitetyllä syvemmällä tasolla. Haastateltavien vuorovaikutustaitoja ja -tapoja voisi havainnoida ensin työolosuhteissa, jonka jälkeen heille voisi antaa aiheesta koulutusta tai jopa tämän opinnäytetyön luettavaksi. Tietyn aikavälin jälkeen toteutettaisiin uusi havainnointikierros sekä yksilöhaastattelut, jotta saataisiin tuloksia siitä, onko taidon harjoittaminen kehittänyt kuuntelemisen taitoa ja kokeeko yksittäinen poliisimies sen hyödyllisenä ja merkittävänä osana omaa ammattitaitoaan. Koska kuuntelemisen taidosta ei ole aikaisemmin kirjoitettu juurikaan poliisille kohdennettuna, koin tärkeämmäksi tehdä opinnäytetyön ”tietopakettina” muotoon, kuin toteuttaa se arvioivana ”kokeena”.

Koen opinnäytetyöni saaneen luomisprosessin seurauksena sellaisen muodon, että lukija kykenee työn luettuaan ymmärtämään, mitä syventynyt kuunteleminen on ja kuinka se hyvin konkreettisesti on läsnä jokapäiväisesti poliisin työtehtävillä. Olin tiedostanut työn alussa hypoteesin omaisesti, että kuuntelemisella on merkitystä poliisin työssä, mutta haastatteluista kerätyn aineiston perusteella olen saanut kootuksi myös konkreettisia asioita oletukseni tueksi. Opinnäytetyön keskeisin tuloksista tehty johtopäätös onkin, että syventynyt kuunteleminen on poliisille hyvin olennainen taito päivittäin ja se on läsnä kaikilla työtehtävillä, joissa ollaan tekemisissä toisen ihmisen kanssa.

Syventyneen kuuntelemisen taitoa on käsitelty opinnäytetyössä varsin laajasti, jotta sen osa-alueet havainnollistuisivat paremmin lukijalle. Kuuntelemisen taitoa kannattaa kuitenkin lähteä opettelemaan yksi tai muutama asia kerrallaan, ja ottamalla pikkuhiljaa uusia osa-alueita mukaan vuorovaikutustilanteisiin. Jo yhden osa-alueen oivaltaminen voi auttaa jalostamaan omaa kuuntelemisen taitoa paremmalle tasolle. Jos aihe on ennestään vieras, on kaikkia osa-alueita vaikeaa ja raskasta kehittää samanaikaisesti ilman, että se vaikuttaisi ihmisen käyttäytymiseen epäilyttävällä tavalla. Lopulta opituista asioista tulee luontainen tapa toimia, eikä taidon tietoiseen harjoittamiseen tarvitse kuluttaa niin paljon aikaa ja energiaa. Mitä luonnollisempaa kuuntelun taidosta tulee, sitä helpompi sitä on hyödyntää työssään. Opinnäytetyön yhtenä tarkoituksena on osoittaa, minkälaisiin asioihin voi jatkossa kiinnittää huomiota, jotta oma kommunikointi asiakastilanteissa olisi entistä parempaa ja tehokkaampaa.

Vaikka kuuntelemisen taitoa on mahdollista harjoitella, ovat jotkut ihmiset myös luonnostaan hyviä kuuntelijoita, jolloin he ilman erillistä opettelua toteuttavat opinnäytetyössä esitettyjä syventyneen kuuntelemisen osa-alueita. Syventynyt

kuunteleminen on taito, mistä voi jo tietää monia asioita ilman, että edes tiedostaa käyttävänsä tällaista kuuntelun tasoa. Ihmisille, jotka ovat intuitiivisesti hyviä kuuntelijoita, toimii opinnäytetyö asioiden tiedostamisen apuna. Kun asioista tulee ihmisille tietoisia, he pystyvät entistä enemmän kiinnittämään niihin huomiota ja jalostamaan niitä yhä paremmiksi.

Syventyneen kuuntelemisen taidon laajan kuvaamisen lisäksi opinnäytetyössä on käsitelty sen konkreettisia hyötyjäkin laajalla aiheajauksella. Opinnäytetyön tekeminen ja aihe olisi ollut helpommin hallittavissa, jos aiheajauksen olisi tehnyt koskemaan esimerkiksi pelkästään kuulustelemista tai rikostutkintaa. Tällöin myös asioita olisi ollut helpompi kohdentaa ja käsitellä syvällisemmin vain tiettyyn alueeseen liittyen. Koen kuitenkin onnistuneeni tekemään opinnäytetyöstä valitusta aiheajauksesta huolimatta sellaisen kokonaisuuden, että kuuntelemisen taidon merkitys kokonaisuudessaan poliisin työn jokaisella osa-alueella on huomattavissa. Paljon ajateltavaa on jätetty myös lukijalle esimerkiksi retoristen kysymyksien kautta. Ämmälän (2017) ajatusta vapaasti lainaten ”aina kun ihmiselle syntyy ajattelua, se vie asioita eteenpäin”. Tausta-ajatuksena läpi opinnäytetyöprosessin onkin ollut ajattelun synnyttäminen ja kuuntelemisen monipuolisuuden huomioiminen.

Käsitteen määrittelyminen on ollut yksi haastavimmista opinnäytetyöhön liittyvistä valinnoista, ja ajatus siitä on elänyt melkoisessa kehityskaaressa opinnäytetyöprosessin alusta valmiiseen työhön asti. Keskittynyt kuunteleminen on termi mistä koko ajatusprosessi on lähtenyt liikkeelle ja sen jalostuminen syventyneeksi kuuntelemiseksi on ollut monimuotoista. Kuten Elfgren haastattelussaan sanoi, valkoisen taulun voisi kirjoittaa täyteen erilaisia adjektiiveja kuvailemaan aiheita ja silti jokaisen käsitteen kohdalla on lukijakohtaista, minkälainen tunne valitusta termistä välittyy. Aktiivinen, tehostunut, tehokas, todellinen, keskittynyt, aito, syvälinen, syventynyt – jokainen termi kuvaa omalla tavallaan kuuntelemista; sen monimuotoisuutta ja monitulkinnallisuutta. Useimmiten kuunteleminen koetaan jo niin jokapäiväisenä ja itsestään selvänä asiana, että se ei enää herätä mielenkiintoa pohtia mihin kaikkeen se oikeastaan vaikuttaa ja kuinka paljon helpompaa se monista asioista tekee.

Ihmeen, Elfgrenin ja Ämmälän toiminnassa kuuntelemisen syvemmästä ulottuvuudesta on tullut jo niin olennainen osa heidän persoonaa ja työntekoa, etteivät he tarvitse sen eteen erilaisia etuliitteitä kuvaamaan sitä. Heidän ja muiden asian tiedostaneiden näkökulmasta kuunteleminen itsessään on jo sitä kaikkea, mistä minä opinnäytetyössäni puhun syventyneenä kuuntelemisena sekä ohimennen aktiivisena, tehokkaana ja keskittyneenä. Jos ajattelutapa kuuntelemisen taidosta yleisesti muuttuisi, ja se pystyttäisiin itsessään näkemään sellaisena kuin minä olen sen syventyneeksi kuuntelemiseksi käsitteellistänyt, niin silloin opinnäytetyötäkin olisi voinut alusta asti käsitellä kuuntelemisen taitona. Syventynyt kuunteleminen -käsitteen tausta-ajatuksena onkin herättää lukijan mielenkiinto perehtymään aiheeseen ja johdattaa tätä kautta hänet huomaamaan, mitä kaikkea

kuunteleminen lopulta pitääkään sisällään. Kuunteleminen on valtavan tärkeä taito monella elämän osa-alueella, ja erityisesti poliisin työssä sillä on hyvin keskeinen merkitys.



## LÄHTEET

- Aalto-Setälä, Pauli & Saarinen, Mikael 2014: Innostus: Myötämanipuloinnin aakkoset. Helsinki, Talentum.
- Barker, Alan 2006: Improve Your Communication Skills: Present with Confidence; Write with Style; Learn Skills of Persuasion. 2. painos. Lontoo, Kogan Page.
- Brownell, Judi 2016: Listening: Attitudes, Principles, and Skills. USA, Routledge.
- Bullen, Jamie 2016: Metropolitan Police staff move out of New Scotland Yard after 49 years. Luettavissa: <http://www.standard.co.uk/news/london/metropolitan-police-staff-move-out-of-new-scotland-yard-after-49-years-a3384081.html> Luettu: 7.3.2017.
- Cialdini, Robert 2011: Vaikutusvalta. Suostuttelun psykologia. Sakari Klemettilä. Helsinki, Readme.fi.
- Elfgren, Thomas 2017: rikosylikomisario, Keskusrikospoliisi. Haastattelu 1.2.2017.
- Hargie, Owen 2011: The Handbook of Communication Skills. Research, Theory and Practice. 5. painos. Lontoo ja New York, Routledge.
- Helminen, Klaus & Lehtola, Kari & Virolainen, Pentti 2006: Esitutkinta ja pakkokeinot. 3. painos. Helsinki, Talentum.
- Helsingin yliopiston kielikeskuksen äidinkielen viestintäopetuksen palveluyksikön kielijelppi: Vuorovaikutus - puhumista ja kuuntelemista. Luettavissa: <http://kielijelppi.virtamieli.fi/puheviestinta/vuorovaikutus-puhumista-ja-kuuntelemista>. Luettu 22.2.2017
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2011: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki, Gaudeamus.
- Ihme, Juhani 2017: vanhempi konstaapeli, Oulun poliisilaitos. Haastattelu 31.1.2017.
- Jokela, Antti 2008: Rikosprosessi. 4., uudistettu painos. Helsinki, Talentum.
- Jyväskylän ammattikorkeakoulu: Katsaus organisaatiokulttuuriin. Luettavissa: <http://oppimateriaalit.jamk.fi/organisaatiokulttuuri/organisaatiokulttuuri/arvot-ja-normit/> Luettu: 22.2.2017.
- Järvinen, Anni 2015: Henkilökohtainen kasvu esimiestyöhön. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Myyntityön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

- Kohlrieser, George 2014: Johda Dialogia. Panttivankineuvottelijan opit tiukkoihin vuorovaikutustilanteisiin. Mauri Laukkanen. Helsinki, Talentum.
- Kumar, Raj 2010: Basic Business Communication. Concepts, Applications and Skills. New Delhi, Excel Book.
- Laari, Kari 2016: ylikonstaapeli, Poliisiammattikorkeakoulu. Kenttävalvontaluento 13.9.2016 ja keskustelu 24.2.2017.
- Laine, Nina 2010: Luja luottamus. Miten työpaikan luottamussuhteet saa toimimaan? 2. täydennetty painos. Tampere, Taurus Media.
- Lindevall, Mari 2012: ”Jos uskot itseesi, mikään ei ole sinulle mahdotonta”: Elämäntaitoryhmän merkitys nuoren elämälle. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Mattila, Eija 2008: Vuorokuunteluohjaus asiakkaan ohjauksen laatutekijänä. Luettavissa: <http://markkinointi.laurea.fi/julkaisut/a/a67.pdf#page=126>. Luettu: 7.2.2017.
- McKay, Matthew & Davis, Martha & Fanning, Patrick 2009: Messages: The Communication Skills Book. 3. painos. Kalifornia, New Harbinger Publications Inc.
- Mullender, Richard 2012: Communication Secrets of a Hostage Negotiator: Part one: Dispelling the Myths and Rediscovering the Lost Art of Listening. Griffin Professional Business & Training Service.
- Mullender's learn with the hostage negotiator. Luettavissa: <http://www.mullenders.org/the-richard-mullender-story-proof-listening-pays/> . Luettu: 12.3.2017.
- Ojanen, Sinikka: Ovatko teoria ja käytäntö jo yhdistyneet opetusharjoittelussa? Luettavissa: <http://sokl.uef.fi/juhlakirja/PDFt/16Sinikk.pdf>. Luettu 22.1.2017.
- Penttilä, Maija 2012: Kuinka tarinoita kuunnellaan? Keskusteluanalyttinen tutkimus tarinankerronnan vuorovaikutuksen rakentumisesta. Vaasan yliopisto. Filosofinen tiedekunta. Nykysuomen pro gradu -tutkielma.
- Puusa, Anu & Pauli, Juuti 2011: Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki, Johtamistaidon opisto.
- Pölönen, Pasi 2003: Henkilötodistelu rikosprosessissa. Suomalaisen lakimiesyhdistyksen julkaisuja. A-sarja N:o 236. Jyväskylä, Gummerus.
- Rantaeskola, Satu & Hyyti, Jari & Kauppila Jaakko & Koskelainen, Mari 2014: Haastavat asiakastilanteet - väkivalta työssä. Helsinki, Talentum.

Saaranen-Kauppinen Anita & Puusniekka, Anna 2009: Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV: kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. 2. vedos. Tampereen yliopisto, yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

Stewart, Charles & Cash, William 2008: Interviewing: Principles and Practice. 12. painos. Boston, McGraw Hill.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.-2.painos. Jyväskylä, Tammi.

Valkila, Oili 2015: Aktiivinen kuunteleminen on huomioonottamista. Puhetyö - verkkolehti. Luettavissa: <http://puhetyo.fi/2015/03/23/aktiivinen-kuunteleminen-huomioonottamista/>. Luettu 14.1.2017.

Vierimaa, Krista 2017: Asianajaja, varatuomari. Haastattelu 13.2.2017 – 11.3.2017.

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

Välikoski, Tuula-Riitta 2015: Kuuntelemisen taito. Luettavissa: <http://viestijat.fi/kuuntelemisen-taito/> Luettu 18.9.2016

Ämmälä, Mika 2016: rikosylikonstaapeli, Keskusrikospoliisi Oulun yksikkö. Haastattelu 27.1.2017.