

# KOLME TAKTISTA NEUVOTTELUMALLIA POLIISIN KOHTAAMIIN UHKATILANTEISIIN

BCSM, STEPS ja D.I.A.M.O.N.D. -mallit tarkastelussa

Simo Holttinen

11/2022

# TIIVISTELMÄ

**Simo Holttinen: Kolme taktista neuvottelumallia poliisin kohtaamiin uhkatilanteisiin**

**Opinnäytetyön muoto:** Tutkimuksellinen

**Julkisuusaste:** Julkinen

**Ohjaajat:** Pasi Eronen ja Timo Härmä

**Tutkinto:** Poliisi (AMK)

---

Tämän opinnäytetyön aiheena on tarkastella kolmea eri taktisen neuvottelun mallia, joita poliisi voi hyödyntää kohdatessaan uhkatilanteita. Opinnäytetyössä lähempään tarkasteluun valitut neuvottelumallit ovat nimeltään Behavioral Change Stairway Model (BCSM), Structured Tactical Engagement Process (STEPS) ja D.I.A.M.O.N.D. Esittelemällä, analysoimalla ja vertailemalla kyseisiä neuvottelumalleja opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa, millaisia käsitteitä taktiseen neuvotteluun liittyy, minkälaisia tutkittuja malleja taktiseen neuvotteluun on saatavilla, ja mitä havaintoja ja johtopäätöksiä voidaan tehdä vertailemalla malleja. Opinnäytetyössä tehdään johtopäätöksiä perustuen näiden kolmen neuvottelumallin erityispiirteisiin, ja pohditaan mallien käytännöllisyyttä kriittisesti. Opinnäytetyö on toteutettu kuvailevan kirjallisuuskatsauksen perusteella hyödyntämällä yksinomaan julkisia lähteitä. Kirjallisuuskatsauksessa kartoitettiin opinnäytetöitä, tutkielmia, akateemisia julkaisuja ja tietokirjoja valikoidusti vuosilta 1971-2022.

Tutkimuksessa selvisi, että kolmella neuvottelumallilla on useita yhdistäviä tekijöitä, ja niiden pääpiirteissä on myös päällekkäisyyksiä. Lähtökohtaisesti kaikki käsitellyt mallit keskittyvät neuvottelijan ja kohdehenkilön positiiviseen vuorovaikutukseen ilman manipulointia, ja ne ohjaavat neuvottelijan toimintaa viranomaistyön tositalanteissa. Monet samat termit kuten vuorovaikutussuhteen luominen, empatia, ja aktiivinen kuuntelu toistuvat käytännössä kaikissa malleissa jollakin tapaa näiden kolmen päämallin ulkopuolellakin, mutta erityisesti näissä kolmessa mallissa. Kaikki kolme mallia ohjaavat lukijaa luomalla strukturoidun järjestelmän, jonka vaiheita tulisi pyrkiä noudattamaan ohjeistetussa järjestyksessä. Suurimmat eroavaisuudet malleissa löytyivät niiden monimutkaisuudessa. D.I.A.M.O.N.D.-malli on selkeästi kahta muuta käsiteltyä mallia vaikeampi omaksua nopealla aikataululla, ja sen käytettävyyttä ilman pitempiaikaista paneutumista voidaan pitää kyseenalaisena.

---

**Sivumäärä:** 35

**Tarkastuskuukausi ja vuosi:** 11/2022

**Avainsanat (YSA):** poliisi, poliisikirjallisuus, neuvottelutaito, vuorovaikutus, kriisiviestintä, uhat, taktiikka, tutkimus

# SISÄLLYS

<b>1 JOHDANTO</b> .....	<b>1</b>
<b>2 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSKYSYMYKSET, TAVOITTEET JA TOTEUTUS</b> .....	<b>2</b>
2.1 Opinnäytetyön rakenne .....	2
2.2 Kirjallisuuskatsaus opinnäytetyön metodologiana .....	2
2.3 Aiempia teoksia ja tutkimuksia.....	3
2.3.1 Opinnäytetyöt ja tutkielmat.....	3
2.3.2 Akateemiset julkaisut ja tietokirjat .....	4
2.4 Aineiston kerääminen sekä oppimis- ja kirjoitusprosessi.....	5
2.5 Tutkimuksen eettisyys, luotettavuus ja haasteet .....	6
2.6 Liittyen termien käännöksiin tässä opinnäytetyössä.....	7
<b>3 TAKTINEN NEUVOTTELU KÄSITTEENÄ</b> .....	<b>7</b>
<b>4 KOLME MALLIA TAKTISEEN NEUVOTTELUUN</b> .....	<b>11</b>
4.1 Behavioral Change Stairway Model (BCSM) -malli .....	11
4.1.1 Aktiivinen kuuntelu .....	12
4.1.2 Empatia .....	15
4.1.3 Vuorovaikutussuhteen luominen .....	16
4.1.4 Vaikuttaminen .....	17
4.1.5 Käyttäytymisen muutos .....	18
4.1.6 Yhteenveto.....	18
4.2 Structured Tactical Engagement Process (STEPS) -malli.....	18
4.2.1 Vaihe 0: Esipohdiskelu.....	20
4.2.2 Vaihe 1: Pohdiskelu .....	21
4.2.3 Vaihe 2: Valmistelu .....	22
4.2.4 Vaihe 3: Toiminta .....	23
4.2.5 Yhteenveto.....	23
4.3 D.I.A.M.O.N.D. -malli .....	25
4.3.1 Päävaihe 1: Neuvottelijan ensimmäiset tehtävät ja ”liikkeellelähtö” .....	25
4.3.2 Päävaihe 2: Neuvotteluprosessi ja uhkatilanteen ratkaiseminen .....	26
4.3.3 Päävaihe 3: Uhkatilanteen jälkeiset toimenpiteet .....	28
4.3.4 Yhteenveto.....	29
<b>5 POHDINTA JA LOPPUYHTEENVETO</b> .....	<b>30</b>
<b>LÄHTEET</b> .....	<b>33</b>

## LYHENTEET JA TERMIT

<b>CNU</b>	Crisis Negotiation Unit. FBI:n kriisineuvotteluyksikkö.
<b>HCN</b>	Hostage and Crisis Negotiation. Panttivanki- ja kriisineuvottelu.
<b>HOBAS</b>	Hostage Barricade Database System. CNU:n valtakunnallinen tietokanta panttivankitilanteista.
<b>Kohdehenkilö</b>	Henkilö, joka on esimerkiksi linnoittautunut (lukittautunut) rakennukseen tai huoneistoon. Kohdehenkilö voi olla itse-tuhoinen, hänellä voi olla panttivankeja, tai hän voi muulla tavoin uhata muiden ihmisten turvallisuutta.
<b>Malli</b>	Tutkimuksen kautta luotu sapluuna, joka pyrkii tarjoamaan neuvottelijalle järjestelmällisen tavan lähestyä neuvotteluti-lannetta ja kohdehenkilöä.
<b>Neuvottelija</b>	Erikoiskoulutuksen saanut virkavallan edustaja, joka pyrkii neuvottelemalla purkamaan uhkatilanteen rauhanomai- sesti.
<b>Uhkatilanne</b>	Ihmisten henkeä tai terveyttä uhkaava tilanne. Voidaan kutsua myös kriisitilanteeksi.

# 1 JOHDANTO

Taktiset neuvottelijat ovat merkittävässä roolissa, kun kohdehenkilön aiheuttama uhkatilanne pyritään ratkaisemaan viranomaisten puolelta ilman suoraa voimankäyttöä. Tämä on keskiössä etenkin tilanteissa, jotka voisivat johtaa sivullisiin kohdistuneisiin vammoihin, tai pahimmassa tapauksessa kuolonuhreihin (Grubb ym. 2021, 195). Tällaiset tilanteet ovat käsillä etenkin, kun uhkauksia esittäneeseen kohdehenkilöön ei ole suoraa näköyhteyttä ja hänen toimintaansa ei tästä johtuen kyetä kontrolloimaan tarpeeksi nopeasti. Tästä johtuen onkin erittäin tärkeää, että jokaisella poliisiorganisaatiolla on taktiseen neuvotteluun erikoistunut yksikkö tai yksittäisiä erikoistuneita poliisimiehiä, jotka kykenevät hyödyntämään tutkittuja taktisen neuvottelun toimintamalleja ja siten parantamaan positiivisen neuvottelutuloksen todennäköisyyttä.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tarkastella kolmea länsimaista peräisin olevaa taktisen neuvottelun mallia esittelemällä mallit, vertailemalla niitä, ja tarkastelemalla niitä kriittisesti. Mallien kehittämisen tarkoituksena ei ole vain tuottaa teoriapohjaista tietoa akateemikkojen pohdiskeltavaksi, vaan tuottaa käytännön malleja, joita voidaan hyödyntää tosielämän tilanteissa kentällä. Tämän sietäisi kiinnostaa ketä tahansa kentällä työskentelevää poliisia jossakin määrin, sillä verbaalisesti haastavia asiakaskohtaamisia tulee kokemuksen mukaan poliisin työssä vastaan viikoittain. Opinnäytetyö on kohdistettu niin aiheesta kiinnostuneille siviileille kuin kaikilla kokemustasoilla oleville poliiseillekin, ja sen lukemiseen ei vaadita aiempaa kokemusta taktisen neuvottelun aihepiiristä.

Poliisiammattikorkeakoulun opinnäytetöiden joukossa oli jo olemassa joitakin taktiseen neuvotteluun paneutuneita töitä, jotka käyttivät enimmäkseen suomenkielisiä oppikirjoja ja opiskelijoiden tekemiä kyselytutkimuksia lähteinään. Esittelen näitä töitä luvussa 2.3.1. Aiemmat taktiseen neuvotteluun liittyvät opinnäytetyöt ovat olleet laajalti Suomen poliisin käyttämään taktiseen neuvotteluun keskittyviä ja suomalaisille poliiseille kohdistettuja kyselytutkimuspohjaisia töitä. Joissakin töissä on myös suurelta osin sisällytettynä salattua materiaalia. Tämä tarkoittaa, että vain salatun materiaalin lukemiseen oikeutetut viranomaiset pääsevät lukemaan kokonaista työtä, ja julkisesta versiosta kyseinen materiaali on täysin poistettu. Koin, että kyseistä aihetta tulisi tuoda esille enemmän alkuperäisen julkisen materiaalin kautta, ja että kansainvälistä kirjallisuutta hyödyntämällä tämä onnistuisi hyvin.

Valitsemani taktisen neuvottelun aihepiiri kokonaisuudessaan on erittäin laaja, ja siksi päätin rajata aiheen selkeästi koskemaan kolmea käytännön taktista neuvottelumallia, jotta opinnäytetyön laajuus pysyisi järkevänä ottaen huomioon sen tarkoituksen ja vaatimukset.

## **2 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSKYSYMYKSET, TAVOITTEET JA TOTEUTUS**

Opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiä päätavoitteena on saada tietoa taktisen neuvottelun erilaisista Yhdysvalloissa ja Englannissa tuotetuista malleista ja verrata niitä keskenään. Opinnäytetyöni tavoitteena on saada vastaukset tutkimuskysymyksiin ja tarjota lukijalle tiivis paketti, jossa esitellään ja vertaillaan Yhdysvalloissa ja Englannissa tutkittuja valikoituja taktisia neuvottelumalleja suomen kielellä. Päätin rajata nämä kolmeen valikoituun akateemisessa kirjallisuudessa käsiteltyyn malliin, jotta opinnäytetyön rajaus pysyy tarkoituksenmukaisena. Aiheeseen liittyvän kirjallisuuden saatavuus suomen kielellä on ollut suhteellisen rajallista, joten lisätavoitteena on, että tämä opinnäytetyö toimisi aiheen esittelevänä pakettina aiheesta kiinnostuneille poliiseille ja siviileille riippumatta kieli-muurista.

Opinnäytetyön pääasialliset tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia käsitteitä taktiseen neuvotteluun liittyy?
2. Millaisia tutkittuja malleja taktiseen neuvotteluun on saatavilla?
3. Mitä havaintoja ja johtopäätöksiä voidaan tehdä vertailemalla kolmea lähempään tarkaste-luun valittua mallia?

### **2.1 Opinnäytetyön rakenne**

Opinnäytetyöni koostuu aluksi johdannosta, tutkimuskysymyksistä ja opinnäytetyön tavoitteista lu-vuissa 1-2. Kirjallisuuskatsausta käsittelen tarkemmin kohdissa 2.2. - 2.3 niin teorian kuin itse suo-ritetun kirjallisuuskatsauksenkin kantilta. Kohdissa 2.4 ja 2.5 käyn läpi aineiston keruuta, oppimis- ja kirjoitusprosessia sekä tutkimuksen eettisyyttä, luotettavuutta ja siihen liittyviä haasteita. Tämän jälkeen työssäni pureudutaan taktisen neuvottelun erilaisiin käsitteisiin kolmannessa pääluvussa, ja siihen miten kyseinen käsite on ollut esillä Suomessa ja muualla maailmassa. Neljännessä päälu-vussa paneudun itse tutkimuskysymyksiin ja esittelen kolme erilaista taktisen neuvottelun akatee-misessä kirjallisuudessa esillä ollutta mallia, joista kaksi on Yhdysvalloista ja yksi Englannista pe-räisin. Viimeinen, viides, pääluku sisältää omat pohdintani sekä yhteenvedon opinnäytetyön tär-keimmistä päätelmistä.

### **2.2 Kirjallisuuskatsaus opinnäytetyön metodologiana**

Kirjallisuuskatsauksella tarkoitetaan tutkimuksen osaa, jossa arvioidaan analyttisesti keskeisintä aiempaa tutkimusta ja tieteellistä kirjallisuutta liittyen valittuun aihealueeseen. Tätä ”teoreettista ke-

hikkaa” voidaan sitten käyttää työn perustana. Joskus puhutaan myös tutkimuskirjallisuuteen tukeutuvasta teoriataustasta tai teoreettisesta viitekehystä. (Jyväskylän yliopisto 2022.) Kirjallisuuskatsaus myös auttaa hahmottamaan valitun aihepiirin kokonaisuutta, eli käytännössä kirjallisuuskatsauksen avulla pyritään saamaan aikaan kokonaiskuva jo olemassa olevasta materiaalista liittyen valittuun aiheeseen (Hirsjärvi ym. 2013). Opinnäytetyössäni hyödynnetty kirjallisuuskatsauksen alalaji on tarkemmin sanottuna kuvaileva kirjallisuuskatsaus, jossa ”kuvataan aiheeseen liittyvää aiempaa tutkimusta, sen laajuutta, syvyyttä ja määrää” (Kunnela 2022).

Päätin toteuttaa opinnäytetyöni käyttämällä kirjallisuuskatsausta, sillä kansainvälisistä lähteistä on jo olemassa opinnäytetyön laajuuteen soveltuva määrä erilaisia päteviä lähteitä liittyen aiheeseen. Taktinen neuvottelu uhkatilanteissa käsitteenä on itsessään erittäin laaja, mutta rajaamalla aihe koskemaan kolmea eri nimettyä mallia liittyen käytännössä sovellettaviin neuvottelutaktiikoihin kykenin pitämään aiheen sopivan laajuisena. Lähteitä aiheeseen liittyen hyödynsin saatavilla olevasta akateemisesta kirjallisuudesta, tietokirjallisuudesta, ja uutis- ja artikkelilähteistä. Opinnäytetyöni hyödyntää useaa eri pääkirjallisuuslähdetä, jotka ovat avainasemassa avaamaan työssäni käsiteltäviä kolmea eri taktista neuvottelumallia. Kaikki opinnäytetyössä hyödynnetyt lähteet ovat julkisia.

## **2.3 Aiempia teoksia ja tutkimuksia**

Tässä osiossa tarjoan katsauksen mielestäni merkittäviin tutkielmiin ja julkaisuihin, joihin tutustuin tutkiessani opinnäytetyöni aihealuetta eli tehdessäni kirjallisuuskatsausta. Kyseisissä töissä käsitellään tai sivutaan valitsemani aihetta aina jostakin näkökulmasta. Kuten mainitsin johdannossani, Poliisiammattikorkeakoulusta oli jo tullut joitakin suomalaista taktista neuvottelua käsitteleviä opinnäytetöitä aiemmin, mutta niiden näkökulmat ja toteutustavat erosivat omastani. Valitsemani kolme päämallia, jotka ovat tämän opinnäytetyön keskiössä, käsitellään kattavasti erikseen luvussa 4.

### **2.3.1 Opinnäytetyöt ja tutkielmat**

Henna-Maria Jalosalmi käsitteli vuoden 2016 maisterintutkielmassaan ”*Suomen poliisin taktinen neuvottelu: Neuvottelijoiden käsityksiä ja kokemuksia vuorovaikutusilmiöistä*” kvalitatiivisen tutkimuksen keinoin neuvottelukoulutuksen saaneiden poliisien käsityksiä ja kokemuksia taktisesta neuvottelusta Suomen poliisissa.

Jutta Kestin opinnäytetyö ”*Tulkin käyttö Suomen poliisin taktisessa neuvottelussa: Tulkin käytön tuomat haasteet ja erityispiirteet*” vuodelta 2018 keskittyi tutkimaan tulkkien käyttöä Suomen poliisissa taktisissa neuvottelutilanteissa kvalitatiivisen tutkimuksen keinoin.

Veera Auvinen taas tutki vuoden 2020 opinnäytetyössään *”Taktinen neuvottelu: Tietoisuuden lisääminen ja käytettävyyden tehostaminen poliisin operatiivisessa toiminnassa”* Suomen poliisin yleisjohtajien ja kenttäjohtajien tietoisuutta taktisesta neuvottelusta kvalitatiivisen kyselytutkimuksen keinoin.

Rosa-Liina Korhonen on tutkinut vuoden 2020 opinnäytetyössään *”Taktinen neuvottelu suorittajan näkökulmasta: Kuopion poliisiasemalla”* kvalitatiivisen tutkimuksen keinoin Kuopion poliisiaseman taktisten neuvottelijoiden käsityksiä ja kokemuksia työhönsä liittyen.

### **2.3.2 Akateemiset julkaisut ja tietokirjat**

Albert Mehrabianin kirjassa *”Silent Messages”* vuodelta 1971 hän keskittyi analysoimaan ihmisten välistä kommunikaatiota, ja sitä kuinka ihmiset voivat ymmärtää ja lukea toisiaan paremmin esimerkiksi erilaisten kehonkielellisten tekijöiden kautta. Silent Messagesin opetukset pystyvät mahdollisesti antamaan paljon myös taktisille neuvottelijoille, sillä Mehrabianin mukaan äänensävyllä ja kehonkielellä on suuri rooli ihmisten välisessä kommunikaatiossa.

Fisherin ym. (1991) alun perin 1981 julkaistu kirja *”Getting to yes: Negotiating agreement without giving in”* oli julkaisunsa hetkellä neuvottelutekniikoiden merkkiteos, ja sitä käytettiin pitkään myös taktisen neuvottelun kouluttamiseen ennen myöhempien mallien kehitystä. Teosta on myöhemmin kritisoitu epäsopivaksi taktiseen uhkatilanne neuvotteluun johtuen siitä, että se tekee vastapuolen eli kohdehenkilön mielentilasta positiivisia olettamuksia, jotka eivät välttämättä päde viranomaistoiminnassa. (Grubb ym. 2021, 954.)

Paul Taylorin vuoden 2002 niin sanotussa lieriömallissa (*”A Cylindrical model of communication behavior in crisis negotiations”*) analysoidaan taktista neuvottelua kohdehenkilön kommunikaation kolmen vaiheen (välttelevä (avoidance), jakava (distributive), ja eheyttävä (integrative)) kautta.

Vuoden 2008 julkaisussaan *”The S.A.F.E. Model of Negotiating Critical Incidents”* Mitchell Hammer esitteli kehittämänsä kvantitatiiviseen tutkimukseen perustuvan taktisen neuvottelun S.A.F.E.-mallin. Tämä malli painotti etenkin kohdehenkilön kasvojen menettämisen välttämisen tärkeyttä taktisessa neuvottelussa.

Demetrius O. Madrigal jakoi vuonna 2009 taktisen neuvotteluprosessin mallissaan *”Four-phase model of hostage negotiation”* neljään vaiheeseen: keskustelunavaukseen (establishing initial dialogue), vuorovaikutussuhteen luomiseen (rapport), vaikuttamiseen (influencing), ja antautumiseen (surrender).

Carol Irelandin ja Gregory Vecchin BISM-neuvottelumallissa esiteltiin 2009 taktisen neuvottelun metodeja Vecchin ym. kehittämän aiemman BCSM-mallin (yksi tämän opinnäytetyön päämalleista)



tavoin havainnollistamalla mallia portaikolla. Ireland ja Vecchi tarkoittivat BISM-mallin hyödynnettäväksi etenkin terroristien ja epävakaiden henkilöiden kanssa neuvoteltaessa.

Karhuryhmä-kirjastaan tunnetun Harri Gustafsbergin (ja Sami Sallisen) vuoden 2021 kirja ”*Taktinen neuvottelu*” on tarkoitettu oppaaksi tavallisen elämän neuvottelutilanteisiin, joissa voidaan joutua tekemään päätöksiä kovan paineen alla. Kirjassa käytetään osittain viranomaistoiminnassakin käytettyjä metodeja, mutta ne on sovitettu maallikon käytettäväksi helposti ymmärrettävässä muodossa. Tässä kirjassa kirjoittajat jakoivat taktisen neuvottelun kolmeen vaiheeseen: valmistautumiseen, neuvotteluun ja jälkikäsitteilyyn.

Julkaisussaan ”*The More You Do, the More Comfortable You Feel: the Police Hostage and Crisis Negotiator Journey*” vuodelta 2022, Amy Rose Grubb ym. käsittelevät laaja-alaisesti poliisin taktisten neuvottelijoiden taitotason kehitystä englantilaisesta näkökulmasta. He myös tiivistävät hyvin yhteen taktisen neuvottelun aihealueen kirjallisuutta omassa kirjallisuuskatsauksessaan. Grubb oli myös yhtenä pääasiallisena kirjoittajana opinnäytetyössäni käsitellyn D.I.A.M.O.N.D.-mallin esitelleessä julkaisussa.

## **2.4 Aineiston kerääminen sekä oppimis- ja kirjoitusprosessi**

Tämän opinnäytetyön pääasiallisena perustana toimii akateemisten tutkijoiden aikaisemmin kirjoittamat julkaisut ja tietokirjat. Sopivissa kohdissa olen myös hyödyntänyt pientä määrää uutis- ja kolumnilähteitä. Aloitin aineiston keräämisen opinnäytetyötä varten kesällä 2022, jolloin käynnistin systemaattisen tiedonhakuprosessin käyttämällä ensin Poliisiammattikorkeakoulun kirjaston omaa Etsivä-tietokantahakua, ja sen jälkeen pääasiallisesti Euroopan Unionin lainvalvontakoulutusviraston (CEPOL) tarjoamaa hakukonealustaa. CEPOL tarjoaa internet-oppimisympäristönsä LEEd:n Poliisiammattikorkeakoulun opiskelijoille, ja olin rekisteröitynyt tämän erinomaisen alustan käyttäjäksi jo eräällä aiemmalla kurssilla. Vertailin tuloksia myös Google Scholarin hakukoneen kautta.

LEEd:n kautta pääsin rajattomasti käsiksi kansainvälisestikin hyvin tunnettuun EBSCO-hakukoneeseen, jota kautta pääsin hyödyntämään suurta määrää luotettavia akateemisia julkaisuja. EBSCO:n kotisivuilla hakukonetta kuvaillaan vapaasti suomennettuna ”miljoonien hyödyntämäksi intuitiiviseksi internetin kautta käytettäväksi tutkimusalustaksi, jota käyttävät tuhannet instituutiot ja miljoonat käyttäjät ympäri maailman” (EBSCOhost Research Platform, luettu 6.11.2022). EBSCO:n kautta löysin myös tärkeimmät opinnäytetyössäni käytetyt akateemiset lähteet. Olin jo edellisen korkeakoulututkintoni aikana kirjoittanut kirjallisuuskatsausta hyödyntämällä pro gradu -tutkielman, joten pystyin käyttämään tästä prosessista oppimiani toimintamalleja hyväksi opinnäytetyöprosessissani.

Opinnäytetyön kirjoittamista edeltävä oppimisprosessini seurasi loogista kaavaa, jonka olin toden-  
nut hyväksi jo aiemmissa opinnoissani. Ensiksi keräsin suhteellisen suuren määrän potentiaalisia  
lähteitä useista eri kohteista. Tässä vaiheessa tiedonkeruukansiossani oli noin 60 eri lähdettä. Seu-  
raavaksi aloin systemaattisesti järjestelemään lähteitä eri kansioihin prioriteetin mukaan, ja luin läh-  
teiden tiivistelmät. Sen jälkeen, kun olin valikoinut sopivan määrän lähteitä lähempään tarkaste-  
luun, aloitin näiden lähteiden silmäilyvaiheen. Silmäilyvaiheen jälkeen valikoin lopullisessa opinnäy-  
tetyössäni listatut lähteet ja opinnäytetyöni kohdan 2.3 teokset, joihin paneuduin kaikkein tarkim-  
min.

## **2.5 Tutkimuksen eettisyys, luotettavuus ja haasteet**

Tämä opinnäytetyö on toteutettu yksinomaan kirjallisuuskatsauksen perusteella, joten eettisyyden  
ja luotettavuuden näkökulmaa ei ole erikseen tarkasteltu esimerkiksi haastateltaviksi valikoitujen  
ihmisten näkökulmasta. Sen sijaan lähteiden luotettavuuden varmistaminen on sitäkin tärkeämpää  
tämän tyyppisessä opinnäytetyössä. Tätä opinnäytetyötä tehdessä olenkin kiinnittänyt erityistä huo-  
miota siihen, että alkuperäisten lähteiden lähdeviittaukset on toteutettu selkeällä tavalla ja hyvän  
tieteellisen käytännön (HTK) mukaisesti, kuten Poliisiammattikorkeakoulun opinnäytetyöohjeessa  
peräänkuulutetaan (Haikansalo & Korander 2022, 11).

Suoria lainauksia on käytetty opinnäytetyössä hyvin vähän, ja tarkastamattomien internetlähteiden  
käyttämistä on vältetty. Opinnäytetyössä käytetyt päälähteet ovat kaikki tunnetuista akateemisista  
julkaisuista, joten opinnäytetyön tietopohja on tältä osin vakaa ja erittäin luotettava. Jokaisen läh-  
teen kohdalla on käytetty lähdekritiikkiä, eli lähteen luotettavuutta ja relevanssia on arvioitu (Hai-  
kansalo & Korander 2022, 12) ennen kuin kyseinen lähde on hyväksytty osaksi opinnäytetyötä.  
Lähteitä valikoidessa on huomioitu niiden alkuperä, julkaisija ja ikä.

Kirjallisuuskatsauksen perusteella tehtyyn opinnäytetyöhön liittyy näkemykseni mukaan toki myös  
omia rajoitteita ja haasteitaan. Kohdassa 2.4 mainitsemani oppimisprosessi vaatii suhteellisen suu-  
ren lähdemäärän läpikäymistä ja karsimista, ennen kuin lopullisten työhön hyväksytyjen lähteiden  
lista on valmis. Tästä näkökulmasta katsoen olisi mahdollisesti ollut hyödyllistä suorittaa opinnäyte-  
työn tekeminen parityönä. Tällöin aineistojen läpikäymistä olisi voinut huomattavasti tehostaa jaka-  
malla työtaakkaa kahden henkilön kesken. Lisäksi yksilösuorituksena tehtynä opinnäytetyön aineis-  
tojen valitsemisessa ei ole myöskään ollut ketään muuta henkilöä mukana antamassa kritiikkiä  
mahdollisiin lähteisiin liittyen kesken alkuperäisen valikointiprosessin, josta kaikki lähtee liikkeelle.  
Tältä osin lähteiden laadun arviointi pelkästään yksillä silmillä olikin välillä haastavaa, ennen kuin  
prosessissa päästiin etenemään seminaarivaiheeseen, jossa sain arvokasta palautetta vertaisiltani  
ja ohjaajiltani.

## 2.6 Liittyen termien käännöksiin tässä opinnäytetyössä

Yhdysvalloista peräisin olevassa kirjallisuudessa käytetään taktiseen neuvotteluun liittyen usein termejä kuten *hostage negotiation* (panttivankineuvottelu), *crisis negotiation* (kriisineuvottelu) ja *crisis situation* (kriisitilanne). Tässä opinnäytetyössä käytän selkeyden vuoksi Suomessa jo vakiintunutta termiä *taktinen neuvottelu* edellä mainittujen kahden ensimmäisen termin yläkäsitteenä. Lisäksi käytän sanan kriisitilanne sijaan sanaa *uhkatilanne* kuvaamaan tilanteita, joissa neuvottelija on tekemisissä kohdehenkilön kanssa, jossa ihmiselle on tilanteessa henkeen ja terveyteen kohdistuva uhka.

Myös joissakin muissa yhteyksissä olen ottanut vapauksia kääntää englanninkielisen akateemisen tutkimuksen termejä suomeksi itse, kun se on ollut tarkoituksenmukaista, ja kun sanoille ei ole ollut saatavilla virallisia aiempia käännöksiä. Tarkoituksena on käyttää käännöksiä, jotka ovat kontekstiin sopivia ja aihetta kuvaavia, eivätkä vain suoria sanakirjakäännöksiä. Myös toisenlaisia käännöksiä tietyille termeille on ehdotettu mahdollisesti aiemmissa aiheeseen liittyvissä tai aihetta sivuavissa suomenkielisissä tutkielmissa, mutta päätin käyttää omia mielestäni sopivampia käännöksiä, kun koin sen tarpeelliseksi. Tarkoituksena on tehdä tutkielmasta mahdollisimman helposti lähestyttävä, ja välttää vaikeaselkoista ammattijargonia niin paljon kuin mahdollista.

## 3 TAKTINEN NEUVOTTELU KÄSITTEENÄ

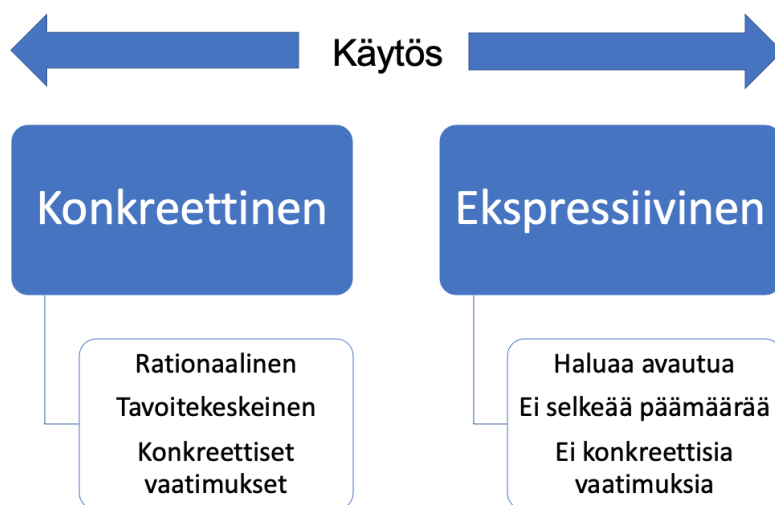
Tässä luvussa tarkastelen taktista neuvottelua ja siihen liittyviä käsitteitä yleisesti. Katson myös millaisissa tilanteissa olemassa olevia koulutettavia malleja voidaan hyödyntää. Taktisen neuvottelun käsite ei ole välttämättä kansainvälisessä viitekehyksessä yksiselitteinen, ja kansainvälinen kirjallisuus käyttääkin usein Suomessa yleisesti käytetyn taktisen neuvottelun käsitteen sijaan termiä *kriisineuvottelu* eli *crisis negotiation* (Kelln & McMurtry 2007, 29). Suomen poliisin Poliisihallituksen luomat määräykset ja määritelmät liittyen taktiseen neuvotteluun ovat salassa pidettäviä, joten en ota niihin kantaa tässä opinnäytetyössä. Kuitenkin esimerkiksi entinen poliisin karhuryhmäläinen, kirjailijaksi ryhtynyt Harri Gustafsberg on kuvaillut taktista neuvottelua aiemmin. Gustafsbergin haastattelussa 2021 taktista neuvottelua kuvailtiin poliisien käyttämäksi menetelmäksi, jossa neuvottelijalla on selkeä tavoite (Nousiainen, 2021). Kirjassaan *Taktinen neuvottelu* Gustafsberg ja Sallinen (2021, 17) taas kuvailivat taktista neuvottelua seuraavalla tavalla:

”Taktinen neuvottelu on viranomaistehtäviä varten kehitetty menetelmä, jolla voidaan hallita haastavia vuorovaikutustilanteita. Viranomaistoiminnassa tavoitteena on useimmiten joko eskaloituneen tilanteen hallittu päättäminen tai neuvottelun saattaminen haluttuun lopputulemaan, kuten esimerkiksi rikoksen tunnustamiseen.”

Vecchi, Van Hasselt ja Romano (2005) jakoivat taktisen neuvottelun (tarkalleen *crisis (hostage) negotiation*) lähtökohdat kahteen kategoriaan, niin sanottuihin *konkreettiseen* ja *ekspressiiviseen* kategoriaan. Englanniksi kyseiset termit ovat *instrumental* ja *expressive*. Esimerkiksi Jalosalmi (2016, 13) on maisterintutkielmassaan käyttänyt termejä instrumentaalinen ja ekspressiivinen, mutta olen selkeyden vuoksi päättänyt käyttää tässä työssä omaa käännöstäni.

*Konkreettiseen* motivaatioon perustuvassa tilanteessa kohdehenkilö pyrkii saavuttamaan neuvottelutilanteessa jotain käsin kosketeltavaa hyötyä (esimerkiksi klassiset lunnasrahat), kun taas *ekspressiivisessä* tilanteessa hän haluaa tulla kuulluksi. Syynä voivat olla esimerkiksi poliittiset tarkoituksetperät tai kokemus siitä, että hän on tullut kaltoin kohdelluksi jollakin tapaa. (Vecchi ym. 2005, 536.)

Olen havainnollistanut tätä Vecchin ym. (2005, 536) kahtiajakoa alla olevalla kuvalla:



Kuva 1: Vecchin ym. ”Käytöksellinen kahtiajako” (kuva ja käännös: Simo Holttinen)

Taktisen neuvottelun käsitteestä puhutaan englanninkielisessä kirjallisuudessa usein myös viittaamalla siihen panttivanki- ja kriisineuvotteluna (*hostage and crisis negotiation*, HCN). Kuten termistä

voi päätellä, taktisen neuvottelun alkuperäinen käyttötarkoitus on ollut nimenomaan panttivankineuvottelutilanteet ainakin Yhdysvalloissa, mistä suurin osa aihepiirin tutkimuksesta on peräisin. Jalosalmi (2016) kirjoittaa maisterintutkielmassaan tutkimuskentän kehityksestä seuraavasti:

”Uudelle vuosituhannele tultaessa Yhdysvaltain liittovaltion poliisin FBI:n (Federal Bureau of Investigation) taktisen neuvottelun yksikössä CNU:ssa (Crisis Negotiation Unit) ymmärrettiin kuitenkin, että tutkimusta on laajennettava. CNU:n ensisijainen tavoite oli kehittää kansallista taktisen neuvottelun kurssia (NCNC National Crisis Negotiation Course). Käynnistettiin tutkimus, jossa hyödynnettiin CNU:n valtakunnalliseen tietokantaan HOBAS:n (Hostage Barricade Database System) raportoituja neuvottelutilanteita. Tutkimus osoitti, että kaikista yli 3800 analysoidusta tapauksesta yli 90 % oli muita kuin panttivankitilanteita. (Flood 2003, Vecchin, Van Hasseltin & Romanon 2005, 534 mukaan.) Tutkimusta voidaan pitää merkittävänä, koska siihen asti käsitys taktisesta neuvottelusta oli rajoittunut panttivankitilanteiden (hostage incidents) hoitamiseen.” (Flood 2003, Vecchi ym. 2005, 534, viitattu teoksessa Jalosalmi 2016, 13.)

Tämän tutkimussuunnan muutoksen jälkeen FBI:n taktisen neuvottelun yksikkö CNU alkoi kehittää uutta BCSM-mallia, jota käsitelen tässä opinnäytetyössä ensimmäisenä kohdassa 4.1.

Grubb ym. (2021) jakoivat tähän asti kehitetyt mallit kolmeen eri kategoriaan. Tässä opinnäytetyössä pääasiallisesti käsiteltävät mallit kuuluvat kyseisen kategorisoinnin mukaan kategoriaan 2: ekspressivisiin malleihin. Kyseinen jako tiivistettynä alla:

1. Kaupankäyntityyppiset mallit. Tämä kategoria nojaa etenkin Fisherin ym. (1991) alun perin 80-luvulla julkaisemaan teokseen *Getting to yes: negotiating agreement without giving in*. Kyseinen teos on julkaistu suomeksi nimellä *Käytännön neuvottelutaitoa*. Kaupankäyntiin nojaavat mallit olivat etenkin taktisen neuvottelun kehityksen aikaisessa vaiheessa suosittuja. Ne lähtivät siitä ajatuksesta, että neuvottelun molempien osapuolten tarpeet halutaan täyttää yhtäläisesti sen sijaan, että toinen osapuoli ”voittaa” ja toinen ”häviää”. Malleja kritisoitiin siitä, että ne tekivät olettamuksen, että kohdehenkilön mielentila on rationaalinen, mikä ei välttämättä pidä paikkaansa poliisin taktisissa neuvottelutilanteissa. (Grubb ym. 2021, 953-954.)

2. Ekspressiiviset mallit. Tähän kategoriaan kuuluvat tässä opinnäytetyössä pääasiallisesti käsitellyt Kellin & McMurryn (2007) STEPS-malli ja FBI:n kehittämä BCSM-malli (Vecchi ym. 2005). Grubbin ym. (2021) Mukaan tämän kategorian mallit painottavat keskittymistä käytöksellisiin ja

emootioihin liittyviin seikkoihin panttivanki- ja kriisitilanteissa. Tämän lisäksi suhteen luominen kohdehenkilön ja neuvottelijan välille on edellytys sille, että voidaan edetä vaiheeseen, jossa etsitään ratkaisua ongelmaan. Mallit ottavat siis niin sanotun terapeutin lähestymistavan taktiseen neuvotteluun. (Grubb ym. 2021, 953-954.)

3. Kommunikatiiviset ja diskurssityyppiset mallit. Tähän kategoriaan kuuluu esimerkiksi Hammerin (2007) kehittämä S.A.F.E.-malli ja Taylorin (2002) kehittämä niin kutsuttu kriisikommunikaation lie-riömalli (*cylindrical model of crisis communications*). Mallit perustuvat kommunikaatioteoriaan (*communication theory*), ja sen mukaan kielellisiä merkkejä ja vihjeitä ymmärtämällä niitä voidaan käyttää kohdehenkilön taustatekijöiden ymmärtämiseen, ja siten kyetään valitsemaan tilanteeseen sopiva lähestymistapa taktiseen neuvotteluun. (Grubb ym. 2021, 953-955.)

Grubbin ym. (2021) itsensä viimeisenä esiteltävä varsin tuore D.I.A.M.O.N.D.-malli taas erottelee itsensä yllä mainitusta luokittelusta sillä syyllä, että se keskittyy täysin englantilaiseen näkökulmaan, mitä ei Grubbin mukaan ole aiemmin tehty yhdistämällä uutta englantilaista kvalitatiivista tutkimusta ja englannissa kehitettyä mallia. (Grubb ym. 2021, 955.) Mielestäni Grubbin ym. (2021) malli on kyllä lähimpänä 2. kategoriaa (ekspressiiviset mallit), mutta johtuen sen kokonaisvaltaisemmasta otteesta taktisen neuvottelun prosessiin, on oikeutettua myös asettaa se erilleen näistä aiemmista kategorioista. D.I.A.M.O.N.D.-mallin laatijat nimittäin myös painottivat sen huomioivan muita malleja edistyneemmin neuvottelijoiden käytännön toimintaa muutoinkin kuin vain neuvottelijan ja kohdehenkilön kommunikaation ohjaamiseen liittyen (Grubb, ym. 2021), ja tämä on kyllä havaittavissa sen sisällön laajuudessa.

Oman empiirisen kokemukseni perusteella olen sillä kannalla yllä mainitusta jaosta, että ainakin Suomessa ekspressiiviset neuvottelutilanteet ovat huomattavasti yleisempiä, sillä niissä kohdehenkilöllä ei ole välttämättä minkäänlaista rationaalista päämäärää aiheutetulle uhkatilanteelle tai häiriölle. Katson, että tähän kategoriaan sopivatkin siis niin epätoivoiset ja itsetuhoiset henkilöt, mielenterveydeltään järkkyneet henkilöt, kuin päihtyneet ja silkkää häiriköimisen haluaan tai silkkää huomionkipeyttään häiriköivät henkilötkin. Näitä edellä mainittuja asiakastyyppejä Suomen poliisi kohtaa miltei joka päivä rutiininomaisesti. Sen sijaan koen, että konkreettisia vaatimuksia esittäviä uhkaavia henkilöitä poliisi kohtaa Suomessa huomattavasti harvemmin. Vielä harvinaisempia ovat konkreettiset vaatimukset, jotka ovat ennalta huolellisesti suunniteltu.

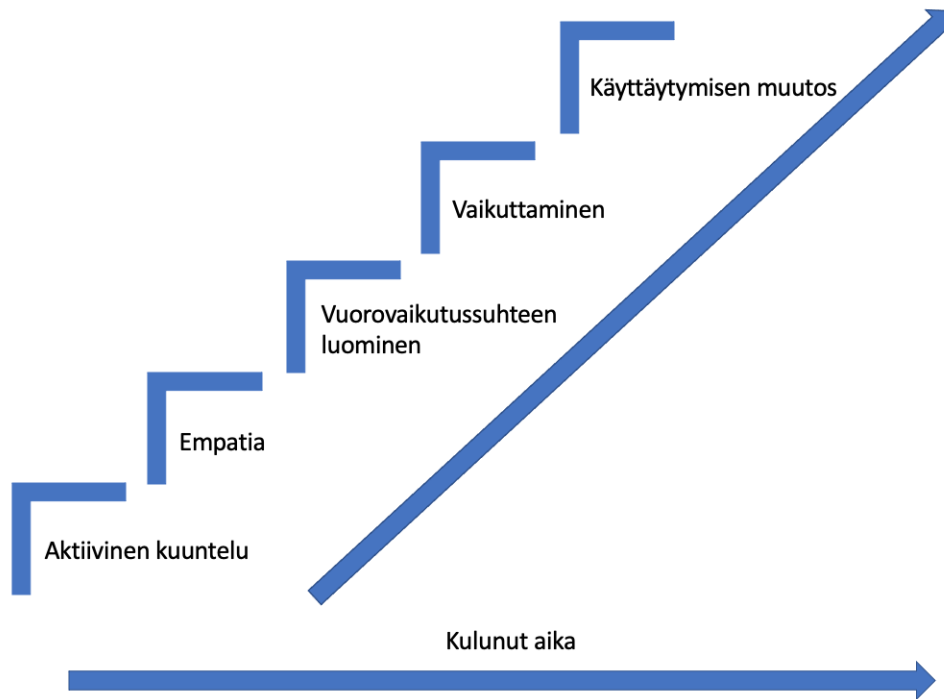
## 4 KOLME MALLIA TAKTISEEN NEUVOTTELUUN

Tässä luvussa käsittelen taktisen neuvottelun käsitettä ja malleja tieteenä, jota voidaan myös kouluttaa käytännön tarkoituksiin. Käytännössä tämä tarkoittaa neuvottelukoulutusta poliisin ja poliisin sidosryhmien käytettäväksi kentällä tositilanteissa. Käsittelen aihetta pääasiassa kansainvälisen internetistä saatavilla olevan akateemisen englanninkielisen kirjallisuuden pohjalta. Olen sisällyttänyt lukuun kolme käytäntöön tarkoitettua taktiseen neuvotteluun soveltuvaan mallia: Behavioral Change Stairway Model (BCSM) -mallin, Structured Tactical Engagement Process (STEPS) -mallin sekä näistä uusimman D.I.A.M.O.N.D.-mallin. Esittelen jokaisen mallin erikseen, ja olen sen jälkeen sisällyttänyt omaa analyysiani liittyen kyseiseen malliin.

Valitsin juuri nämä kolme mallia opinnäytetyössä käsiteltäväksi, koska ne toimivat mielestäni erinomaisina vertailukohtina toisiinsa. Ensimmäinen BCSM-malli on FBI:n kehittämä malli, joka on tälläkin hetkellä Yhdysvalloissa taktisen neuvottelun koulutuksien opintosuunnitelmissa pääasiallisena esimerkkimallina (Grubb ym. 2021, 955). STEPS-malli taas sopii mainiosti vertaamiseen BCSM-mallin kanssa, sillä on julkaistu pari vuotta BCSM:n jälkeen, ja sen katsotaan kuuluvan BCSM:n kanssa samaan luvussa 3 mainittuun ekspressiiviseen kategoriaan. Kolmas, D.I.A.M.O.N.D.-malli, taas tulee Englannista, ja pyrkii erottautumaan aiemmista Yhdysvaltais-keskeisistä malleista perustamalla täysin englantilaiseen tutkimukseen.

### 4.1 Behavioral Change Stairway Model (BCSM) -malli

Behavioral Change Stairway Model (tästä eteenpäin BCSM) eli *käyttäytymisen muutosmalli* (Jalonen 2016, 20) on Yhdysvaltain liittovaltion poliisin FBI:n kehittämä taktisen neuvottelun malli. Vecchi, Van Hasselt & Romano (2005) käsittelevät mallia kattavasti akateemisessa julkaisussa *Aggression and Violent Behavior*. Vecchi ym. (2005) kertovat, että BCSM hahmottelee yhteyden luomisen prosessia neuvottelijan ja kohdehenkilön välillä, ja päättyy uhkatilanteen rauhanomaiseen ratkaisuun. BCSM koostuu viidestä eri vaiheesta, jotka voidaan kuvata portaattain: 1. Aktiivinen kuuntelu (active listening), 2. empatia (empathy), 3. vuorovaikutussuhteen luominen (rapport) 4. vaikuttaminen (influence) ja 5. käyttäytymisen muutos (behavioral change). Olen havainnollistanut portaikkoa alla olevalla kuvaajalla, joka on käännetty Vecchin, Van Hasseltin & Romanon (2005) akateemisesta julkaisusta:



Kuva 2: BCSM:n käyttäytymisen muutoksen portaikko (kuva ja käännös: Simo Holttinen)

Seuraavassa osiossa 4.1.1. käyn läpi BCSM-mallin eri portaat ja niiden merkitykset.

#### 4.1.1 Aktiivinen kuuntelu

Vecchi, Van Hasselt & Romano (2005, 541) kuvailevat aktiivisen kuuntelun olevan avainasemassa BCSM:n käytössä, sillä pohjimmiltaan useimmilla ihmisillä on tarve tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Täten aktiivinen kuuntelu toimii koko neuvotteluasetelman perustana. Aktiivista kuuntelua ja sen merkitystä on tutkittu jo pitkään, ja sitä alkoi tietävästi ensimmäisenä kehittää alun perin terapian tarkoituksiin amerikkalainen psykologi Carl Rogers 1950-luvulla (Rogers & Farson, 2015).

Aktiivinen kuuntelu jaetaan tässä mallissa ydinkeinoihin ja täydentäviin keinoihin. Tärkeimpinä aktiiviseen kuunteluun liittyvinä ydinkeinoina Vecchi ym. (2005) esittelevät peilaamisen (*mirroring*), omin sanoin toistamisen (*paraphrasing*), tunteiden nimeämisen (*emotional labeling*), ja yhteenvedon (*summarizing*) (Vecchi ym. 2005, 541-542). Hyödynnän alla omia esimerkkejäni näistä tekniikoista, joihin olen käyttänyt inspiraationa Vecchin ym. (2005) julkaisussaan käyttämiä esimerkkejä.

*Peilaamisessa* toistetaan takaisin muutamia kohdehenkilön sanomia sanoja tai kohdehenkilön kertoman pääsisältö. Tällä saadaan näytettyä, että neuvottelija keskittyy kohdehenkilön kertomaan huolellisesti. (Vecchi ym. 2005, 542.)



Esimerkki:

Kohdehenkilö: ”Etkö sä ymmärrä, että mua vituttaa tää kaikki. Mä oon just saanu potkut ja vaimo ja lapset lähti menemään viime viikolla.”

Neuvottelija: ”Okei, eli viime viikolla on näin käynyt.”

*Omin sanoin toistamisessa* sananmukaisesti toistetaan kohdehenkilön kertoma omin sanoin, ja osoitetaan tällä, että neuvottelija osaa asettua kohdehenkilön asemaan. (Vecchi ym. 2005, 542.)

Esimerkki:

Kohdehenkilö: ”Etkö sä ymmärrä, että mua vituttaa tää kaikki. Mä oon just saanu potkut ja vaimo ja lapset lähti menemään viime viikolla.”

Kohdehenkilö: ”Okei, eli fudut on tullut töistä ja vielä vaimokin lähtenyt menemään viime viikolla.”

*Tunteiden nimeämisessä* neuvottelija tunnistaa kohdehenkilön tunteet, ja osoittaa, että hän yrittää ymmärtää tilannetta. Tällä pystytään mahdollisesti rauhoittamaan tunnekuohua. (Vecchi ym. 2005, 542.)

Esimerkki:

Kohdehenkilö: ”Etkö sä ymmärrä, että mua vituttaa tää kaikki. Mä oon just saanu potkut ja vaimo ja lapset lähti menemään viime viikolla.”

Neuvottelija: ”Okei, kuulen äänestäsi, että oot vihainen ja tilanne vituttaa.”

*Yhteenvedossa* pyritään toistamaan kohdehenkilön kertoman sisältö sekä siihen liittyvät tunteet. Tällä pystytään selkeyttämään sitä, mitä kohdehenkilö kokee kyseisessä tilanteessa. Tällä vahvistetaan lisää sitä, että neuvottelija todella asettuu kohdehenkilön saappaisiin ja ymmärtää tätä. (Vecchi ym. 2005, 542.)

Esimerkki:

Kohdehenkilö: ”Etkö sä ymmärrä, että mua vituttaa täää kaikki. Mä oon just saanu potkut ja vaimo ja lapset lähti menemään viime viikolla.”

Neuvottelija: ”Okei, eli fudut on tullut töistä ja vaimokin vielä lähtenyt menemään viime viikolla. Ymmärrän että tilanne vituttaa pahasti, kuulen sen äänes-täsikin.”

Aktiivisen kuuntelun täydentävinä keinoina tässä mallissa toimivat seuraavat neljä, joista olen antanut myös omia esimerkkejäni:

*Kohteeseen vaikuttavat tauot.* Vaikuttavia taukoja hyödynnetään ennen ja jälkeen neuvottelijan käyttämiä merkityksellisiä kommentteja. Näillä saadaan ennen kommenttia käytettynä aikaan se, että kohdehenkilö alkaa kovasti odottaa mitä neuvottelijan suusta seuraavaksi tulee, eli hänen huomionsa saadaan kiinnitettyä vahvemmin neuvottelijaan. Jos taukoa taas käytetään kommentin jälkeen, se taas antaa kohdehenkilölle aikaa reflektoida. (Vecchi ym. 2005, 543.)

Esimerkki (neuvottelija): Ymmärsinkö nyt oikein ...  
(tauko) ... olet saanut juuri potkut, ja vaimosi ja lapsesi ovat lähteneet pois kotoa ... (tauko) ... kerros mulle vähän lisää siitä?

*Minimaaliset rohkaisut.* Minimaalisilla rohkaisuilla osoitetaan, että neuvottelija kuuntelee tarkkaavaisena, ja pyrkii aidosti ymmärtämään kohdehenkilön tilannetta. Näitä hyödynnetään kesken sen, kun neuvottelija kuuntelee kohdehenkilön tarinaa. (Vecchi ym. 2005, 543.) Minimaaliset rohkaisut voivat olla kuunnellaessa hoettuina yksinkertaisia tokaisuja kuten ”ahaa”, ”jep”, ”okei, okei”, ”niinkö?”, tai vastaavaa.

*Avoimet kysymykset.* Avoimilla kysymyksillä saadaan kohdehenkilö kertomaan laajemmin tilanteestaan, ja pyritään siihen, että kohte saataisiin rauhallisempaan ja järkevämpään tilaan. Avoimet kysymykset ovat sellaisia, joihin ei voi vastata kyllä tai ei, ja ne alkavat yleensä sanalla ”mitä” tai ”milloin”. Sanaa ”miksi” taas tulisi välttää, sillä se voidaan kokea liian hyökkäävänä. (Vecchi ym. 2005, 543.)

Esimerkki (neuvottelija): Kerrotko mulle vähän, että mitä siellä talossasi on tänään tapahtunut?

Nähdäkseni, jos kohdehenkilö saadaan tarttumaan yllä olevan tyyppiseen kysymykseen, siihen on erittäin vaikeaa vastata vain yhdellä tai kahdella sanalla. Tällöin sen mahdollisuus, että kohde alkaa avoimesti kertoa tapahtumista ja tunteistaan, kasvaa suuresti. Myös poliisin kuulusteluissa suositaan tätä tekniikkaa juuri siitä syystä, että se antaa tilaa kuulusteltavalle kertoa kantansa asiaan ilman johdattelua ja muuta häiriötä.

*Minä-alkuiset toteamukset.* Minä-alkuisia toteamuksia käytetään silloin, kun neuvottelija on valmis kertomaan kohteelle jotain itsestään, että hän saisi luotua jonkintasoisen vuorovaikutussuhteen kohdehenkilön kanssa (Vecchi ym. 2005, 543). Tätä tekniikkaa voisi hyödyntää esimerkiksi silloin, jos tarkkaavainen neuvottelija huomaa, että kohdehenkilön elämäntilanteessa on jonkinlainen yhdistävä tekijä hänen kanssaan. Tämä voisi liittyä esimerkiksi perhetilanteeseen, taloudelliseen tilanteeseen tai vapaa-ajan harrastuksiin.

Esimerkki (neuvottelija): ”Tiiän ton tunteen, oon ollut ihan samassa tilanteessa tossa pari vuotta sitten kun eukko pakkas kamansa ja lähti menemään yllättäen. Olin kuulemma töissä liikaa. Tiiän miten rikki voi mies olla tossa tilanteessa.”

Yhteenvetona yllä esitelyihin Vecchi, Van Hasselt & Romano kirjoittavat, että aktiivisessa kuuntelussa on suositeltavaa käyttää ensisijaisesti sen ydinkeinoja (peilaaminen, omin sanoin toistaminen, tunteiden nimeäminen, yhteenvetäminen). Ydinkeinoja käytettäessä neuvottelija voi alkaa tunnistaa toimivia koukkuja, joita käyttää hyödyksi kohdehenkilöä puhuttaessa. Täydentävillä keinoilla taas voidaan vahvistaa ydinkeinojen vaikutusta, jotta päästään varmemmin haluttuun lopputulokseen.

#### **4.1.2 Empatia**

Empatialla on erityinen merkitys neuvottelijan näkökulmasta, sillä empatia on avainroolissa, kun halutaan osoittaa, että kyetään astumaan kohdehenkilön saappaisiin tilanteessa. Empatiaa voidaan pitää ensimmäisellä portaalla esitellyn aktiivisen kuuntelun ”luonnollisena sivutuotteena”. Tarkoitus ei ole kuitenkaan osoittaa sääliä kohdehenkilöä kohtaan, vaan saada luotua suhde tähän aktiivisen yhteydenpidon kautta. Näin saavutetaan uhkatilanteeseen ratkaisu yhteistyön kautta. (Vecchi ym. 2005, 543.)

Koen, että Vecchin ym. (2005) mainitsema säälimisen välttely on loogista: jo yleisen elämäkokemuksen perusteella voin sanoa, että kun toista ihmistä yrittää rauhoitella neuvottelun keinoin, moni ihminen suhtautuu negatiivisella tavalla sääliä näyttäessä, sillä etenkin maskuliinisten yksilöiden

kanssa tämä voi aiheuttaa yksilön egolle ongelmia. Tämä taas voi johtaa kohteessa kiusallisiin tunteisiin ja vihamielisyyteen rauhoittlevaa osapuolta kohtaan. Siksi onkin tärkeää erottaa suoranaisen säälin osoittaminen empatiasta. Nähdäkseni tarkoituksena onkin empatian kautta osoittaa tietynlaista toverillisuutta kohdehenkilön kanssa, ja näin saavuttaa vuorovaikutussuhde tämän kanssa.

Vecchi ym. (2005) painottavat empatian osoittamisessa äänensävyyn kontrolloimisen tärkeyttä. Äänensävyä analysoimalla tarkkaavainen yksilö tekee nopeasti johtopäätöksiä puhujan tarkoituksesta. Täten tärkeää neuvottelutilanteessa on tietenkin kuulostaa aidolta (Vecchi ym. 2005, 543-544). Tätä tukee esimerkiksi se, että Albert Mehrabian ehdotti jo vuonna 1971 teoksessaan ”*Silent Messages*”, että ihmisten välisessä kommunikaatiossa 7% on sanoja, 38% on äänensävyä ja 55% on kehonkieltä mitä tulee toisesta ihmisestä pitämiseen, ja nämä kolme tekijää yhdessä tukevat toisiaan (Mehrabian 1971). Tämä on nykyään niin kutsuttu Mehrabianin 7-38-55-sääntö (Michail, 2020).

Jos kohdehenkilö kokee neuvottelijan äänensävyyn perusteella, että neuvottelija vain näyttelee, haluttuun lopputulokseen pääseminen on tietenkin epätodennäköistä. Empiirisen kokemuksen kautta koen itse, että rikolliselle polulle lähteneet kokeneet yksilöt ovat usein erittäin hyviä ihmistuntijoita, joten kokematon neuvottelija voisi hyvinkin paljastaa epäaitoutensa äänensä perusteella nopeasti. Tärkeää mielestäni onkin siis, että ei innostu vetämään mitään roolia yltiöpäisesti, vaan keskittyä käyttämään hyväkseen omaa elämäkokemustaan, kun pyrkii luomaan sillan itsensä ja kohdehenkilön välille.

#### 4.1.3 Vuorovaikutussuhteen luominen

Suomen kielellä on suhteellisen vaikea löytää täysin kuvaavaa käännoä englannin kielen sanalle *rapport*. Rapportilla kuitenkin tarkoitetaan jotain huomattavasti vahvempaa kuin sitä, että on onnistuttu saamaan tavallinen puheyhteys tai muu kontakti henkilöön. Rapportia on kuvailtu esimerkiksi Merriam-Websterin tietosanakirjassa (hakusana: *rapport*) vapaasti suomennettuna suostumukseen ja yhteisymmärrykseen perustuvaksi vuorovaikutussuhteeksi, joka tekee yhteydenpidosta mahdollista tai helppoa. Itse käsitän sanan rapport taktisen neuvottelun kontekstissa yhdistelmänä tasarvoista vuorovaikutussuhdetta ja myös eräänlaista tunneyhteyttä kohdehenkilön kanssa.

Vecchi ym. (2005, 545) kertovat, että ennen tätä kolmatta porrasta suhde kohdehenkilöön on ollut yksisuuntainen. Kohdehenkilö on saatu puhumaan, ja hän on kertonut tarinansa. Neuvottelija taas on kuunnellut tarkasti ja osoittanut kuuntelevansa aktiivisesti ja olevansa empaattinen. Vuorovaikutussuhde alkaa syntyä, kun neuvottelija alkaa osoittaa empatiaa kohdehenkilöä kohtaan. Kun vuorovaikutussuhde saavutetaan, sen mukana saavutetaan myös luottamus ja tietyn tasoinen molem-

minpuolinen kiintymys. Kun vuorovaikutussuhde on luotu, kohdehenkilö on huomattavasti todennäköisemmin suostuvainen neuvottelijan ehdotuksiin. Vuorovaikutussuhteen luomisen jälkeen neuvottelija voi alkaa rakentaa yhdessä kohdehenkilön kanssa teolleen eräänlaisia oikeutuksia, joiden kautta kohdehenkilö ei menettäisi kasvojaan kohti tilanteen ratkaisemista. Kohdehenkilöä koetaan siis tietyllä tavalla mielistelemään, ja hänen tekonsa vakavuutta pyritään jopa vähättelemään. Tällä pyritään minimoimaan negatiiviset reaktiot kohdehenkilössä. (Vecchi ym. 2005, 545.)

Huomioitakoon, että samoin kuin Jalosalmi (2016, 23) Jyväskylän yliopiston maisterintutkielmasaan mainitsee, tässä mallin vaiheessa on mielestäni havaittavissa jotain huomionarvoista. Hän kuvaili tätä mallin vaihetta ”jokseenkin kyseenalaiseksi” ja kritisoi sitä viestinnän eettisten periaatteiden noudattamatta jättämisestä. Tähän asti malli on havaintojeni mukaan pyrkinytkin työskentelemään kohti niin sanotun aidon yhteyden luomista kohdehenkilöön, mutta tämä vaihe vaikuttaa nojaavan enemmän manipulaatiotekniikoiden puolelle. On toisaalta kiistämätöntä, että joissakin vaarallisen henkilön pysäyttämistä vaativissa tilanteissa tämänkaltainenkin neuvottelutaktiikka tulee tarpeeseen, mutta on otettava huomioon, että se tulee mitä todennäköisimmin toimimaan vain kerran.

Suomen poliisissa painotetaan kovasti luottamuksen säilyttämistä asiakkaiden kanssa, ja tämä pätee myös monissa tilanteissa rikollisten kanssa kommunikoidessa. Jokainen poliisi, jonka kanssa rikollinen on tekemisissä, jättää rikolliseen vaikutuksen, jonka taas seuraava heidän kanssaan tekemisissä oleva poliisi tulee tuntemaan. Tämä pätee niin voimankäyttöön kuin verbaaliseen interaktioonkin. Ottaen huomioon Suomen oikeusjärjestelmässä vallalla olevat suhteellisen lyhyet tuomiot, voidaan teoretisoida, että jos kohdehenkilö tuntee tulleen petetyksi poliisin toimesta, seuraavalla kerralla kun hän on poliisin kanssa tekemisissä, kohtaaminen tulee menemään automaattisesti vaikeamman kautta. Siksi pyrkisin itse välttämään täysin epärealististen odotuksien rakentamista kohdehenkilön kanssa, jos se on suinkin mahdollista ottaen huomioon tilanteen muut vaihtoehdot.

#### **4.1.4 Vaikuttaminen**

Mallin neljännellä portaalla neuvottelija on jo onnistunut luomaan selkeän suhteen kohdehenkilöön, ja kohdehenkilö on valmis ottamaan vastaan neuvottelijan ehdotuksia eräänlaisena käyttäytymisen muutoksen esivaiheena. Neuvotteluterminologiassa voidaan sanoa, että neuvottelija on ikään kuin ansainnut oikeuden ehdottaa toimintatapaa tilanteen purkamiseksi, ja tämä on saavutettu yhteistyöllä kohdehenkilön kanssa. Tässä vaiheessa neuvottelija ja kohdehenkilö työskentelevät jo yhdessä yhteistä päämäärää kohti, eli että tilanne saataisiin rauhanomaiseen päätökseen. (Vecchi ym. 2005, 545.)

#### 4.1.5 Käyttäytymisen muutos

Tällä viimeisellä portaalla kohdehenkilö on suostunut noudattamaan täysin neuvottelijan ehdottamaa ratkaisua tilanteeseen, ja tilanne saadaan siten todennäköisesti rauhanomaiseen päätökseen. Ongelmana tämän portaan saavuttamisessa voi olla esimerkiksi, että neuvottelija on pyrkinyt etenemään alempien portaiden läpi liian nopeasti tai koittanut hyppiä joidenkin portaiden yli. (Vecchi ym. 2005, 545.)

#### 4.1.6 Yhteenveto

BCSM-malli tarjoaa loogisen portaikkomaisesti etenevän mallin taktiseen neuvotteluun, ja se onkin ollut FBI:n kehittämänä yksi taktisen neuvottelun mallien nykyisistä perusteoksista. Se on Jalosen (2016, 20) mukaan nykyisin eniten käytetty malli. Etenkin aktiivisen kuuntelun painottaminen käytännön esimerkein on jotain, jota jokainen poliisi voi tavallisessakin työvuorossa hyödyntää tämän mallin neuvoin. Malli soveltuukin periaatteessa täysin muunlaisiinkin tilanteisiin, kuin todellisiin uhkatilanteisiin.

BCSM keskittyy selkeästi vuorovaikutussuhteen luomiseen kohdehenkilön kanssa painottaen empatian tärkeyttä, ja tämän hyödyntämiseen se tarjoaakin erinomaiset eväät lukijalle. Toisaalta on huomioitava, että toiset ihmiset ovat luonnostaan empatiakyvykkäämpiä, joten mitään ihmeratkaisua niin sanotuksi empaatikoksi, eli erityisen herkästi toisten ihmisten tunteita aistivaksi henkilöksi (Lebow 2022), muuttumiseen ei tältä mallilta voi odottaa. Jokainen poliisi voi vasta käytännön kokemuksen kautta selvittää, miten hyvin häneltä oikeasti luonnistuu toisen kenkiin asettuminen stressaavassa uhkatilanteessa ja onnistuuko vuorovaikutussuhteen luominen epätoivoiseen tai väkivaltaiseen henkilöön.

BCSM myös antaa lopuksi hiukan ristiriitaisen vaikutelman sen käyttämisestä taktikasta, kun aidon vuorovaikutussuhteen luomisen sijaan sen kolmannella portaalla pyritään vaikuttamaan kohdehenkilöön myös suhteellisen manipulatiivisin keinoin. Tästäkin huolimatta, malli antaa mielestäni erinomaiset eväät kelle tahansa taktista neuvottelua opiskelevalle, joka haluaa alkaa verrata eri malleja ja niiden käytännön käytettävyyttä keskenään.

## 4.2 Structured Tactical Engagement Process (STEPS) -malli

Structured Tactical Engagement Process (tästä eteenpäin STEPS) eli niin kutsuttu *jäsennelty taktisen vuorovaikutuksen prosessi* on vuonna 2007 amerikkalaisten Brad Kellnin ja C. Meghan McMurryn Journal of Police Crisis Negotiationsin kautta julkaisema malli taktiseen neuvotteluun, jonka

tavoitteena oli tarjota joustava uusi malli taktisen neuvottelun kohdehenkilön käyttäytymisen ymmärtämiseksi ja rauhanomaisen lopputuloksen saavuttamiseksi. Malli on tarkoitettu pääasiallisesti tilanteisiin, joissa kohdehenkilö on linnoittautunut jonkinlaisen rakennuksen tai huoneen sisälle. Mallissa kohdehenkilön käyttäytymisen prosessi jaetaan neljään eri *tasoon* tai *vaiheeseen* (*stages*) joiden läpi neuvottelijan täytyy saada kohdehenkilö suostuteltua. (Kelln & McMurtry 2007, 29-30.) Kyseiset tasot käsitellään tarkemmin alempana.

Kelln ja McMurtry painottivat työssään kolmea päätavoitetta:

1. Kehitetään taktiseen neuvotteluun joustava ratkaisu, joka toimisi riippumatta tilanteesta. Toisin sanoen mallin pitäisi pystyä soveltumaan tilanteeseen kuin tilanteeseen kontekstista, kohdehenkilön mielentilasta tai muista tekijöistä riippumatta. Mallin tulee olla helposti käytäntöön soveltuva.
2. Mallin tulee olla helposti käytettävissä koulutustarkoituksiin.
3. Mallin tulisi vahvistaa eri taktisten ryhmien välistä yhteydenpitoa. Käytetty kieli tulisi olla selkeää, että kaikki lainvalvonnan osapuolet ja sidosryhmät kykenevät sitä ymmärtämään.

(Kelln & McMurtry 2007, 30.)

STEPS-malli nojaa teoriapohjansa laajalti aiemmin kehitettyyn malliin nimeltään *Transtheoretical Stages of Change Model* (niin kutsuttu transteoreettinen muutosvaihemalli). Sen kehittivät James Prochaska ja Carlo DiClemente alun perin päihderiippuvuuksien hoitoon. STEPS-malli lainaa siltä pääajatuksensa, jonka mukaan tietyt perustavanlaatuiset seikat täytyvät olla kunnossa, ennen kuin kohdehenkilön käyttäytyminen voi alkaa muuttua. (Kelln & McMurtry 2007, 36.)

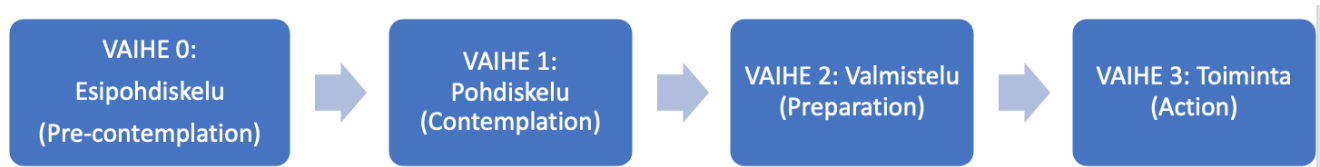
Päihderiippuvuuden hoitoon kehitetyn mallin yhdistäminen taktiseen neuvotteluun voi ensikuulemalta kuulostaa kaukaa haetulta. Ajatus mallin takana on siinä, että kuten päihderiippuvuuden hoidossa, myös taktisessa neuvottelussa pyritään vaikuttamaan kohdehenkilön käyttäytymiseen, jotta käyttäytymisessä voidaan saavuttaa muutosta positiiviseen suuntaan. Tämä taas johtaa tavoitteeseen, eli tilanteen rauhanomaiseen ratkaisuun. Tässä mielessä edellä mainitun transteoreettisen muutosvaihemallin hyödyntäminen STEPS-mallin kehityksessä vaikuttaa hyvin perustellulta ratkaisulta. (Kelln & McMurtry 2007, 36-37.)

Kun uhkatilannetta lähdetään ratkaisemaan, STEPS-mallin lähtökohtana ovat seuraavat olettamukset:

1. Jokaisessa uhkatilanteessa on sama käyttäytymiseen liittyvä tavoite: kohdehenkilön rauhanomainen antautuminen
2. Sisään linnouttuneet kohdehenkilöt voivat olla mentaalisesti eri STEPS-tasoilla mitä tulee heidän halukkuuteensa saavuttaa rauhanomainen ratkaisu
3. Neuvottelijan tavoite on tehdä yhteistyötä kohdehenkilön kanssa siten, että kohdehenkilö saadaan siirrettyä eri STEPS-tasojen läpi kohti viimeistä tasoa
4. Kohdehenkilön täytyy siirtyä eri tasojen läpi, että uhkatilanne saadaan ratkaistua rauhanomaisesti ja vapaaehtoisesti

(Kelln & McMurtry 2007, 38.)

Olen havainnollistanut STEPS-mallin varsinaiset tasot 0-3, joiden läpi sisään linnoittanut kohdehenkilö pyritään viemään, alla olevalla kuvalla:



Kuva 3: STEPS-tasot vaiheittain (kuva ja käännös: Simo Holttinen)

#### 4.2.1 Vaihe 0: Esipohdiskelu.

Tässä esipohdiskeluvaiheessa poliisi on saapunut paikalle, mutta kohdehenkilö ei ole vielä lainkaan sisäistänyt, että hän on päätenyt tilanteeseen, jota hän ei voi kontrolloida. Kellnin ja McMurtryn päätelmien mukaan useimmat kohdehenkilöt aloittavat tältä tasolta. Teoretisoituja syitä tähän ovat esimerkiksi jonkintasoinen narsismi tai adrenaliinipiikki, joka estää kohdehenkilöä ymmärtämästä tilannettaan. Kohdehenkilö saattaa esimerkiksi vielä elää kuvitelmassa, että hän voi yksinkertaisesti käskää virkavaltaa poistumaan paikalta tilanteensa ratkaisemiseksi. Kohdehenkilön käytös on mahdollisesti riidanhaluista ja täysin epärealistista mitä tulee hänen materiaalsiin vaatimuksiinsa. (Kelln & McMurtry 2007, 39-41.)

Pääasialliset neuvottelutekniikat:

- Vahvistetaan kohdehenkilön tunnetta siitä, että pitäisi vielä miettiä rauhassa, mitä tehdään seuraavaksi



- Vahvistetaan kohdehenkilön mahdollisuuksia käytöksen ja tilanteen uudelleenarviointiin
- Tyynnytetään, näytetään empatiaa, etsitään yhteisiä piirteitä, käytetään huumoria, miellytetään, ei tuomita

Pääasialliset tavoitteet:

- Vuorovaikutussuhteen luominen kohdehenkilöön (engl. *rapport*).
- Saadaan kohdehenkilö ymmärtämään, että hänellä on ongelma, johon täytyy löytää ratkaisu (esimerkiksi hän on lukkojen takana)

(Kelln & McMurtry 2007, 39-41.)

#### 4.2.2 Vaihe 1: Pohdiskelu

Tässä pohdiskeluvaiheessa kohdehenkilö alkaa käsittää, että hän on tilanteessa, joka tulee vaatimaan yhteistyötä viranomaisten kanssa. Kohdehenkilö ei saata olla vielä täysin sitoutunut rauhanomaisen ratkaisun löytämiseksi, mutta hän alkaa pikkuhiljaa ymmärtää, että virkavaltaa ei voi vain pyytää lähtemään pois paikalta. Nollavaiheessa koettu viha ja puolustus-kannalla oleminen alkaa tehdä tilaa kasvavalle ahdistukselle ja huolestuneisuudelle. Kohdehenkilö saattaa esimerkiksi alkaa selitellä käytöstään ja jopa pyydellä anteeksi. Käytös voi vaihdella yhteistyökykyisyyden ja itsenäisyyden pönkittämisen välillä. Vaihtoehtoisesti kohdehenkilö voi myös alkaa valitella sitä, millaisia tulevia seuraamuksia häntä odottaa, kun epätoivo alkaa ottaa vallan. Kohdehenkilö käsittää, että jotain on tehtävä, mutta hänellä ei ehkä ole vielä itsevarmuutta siihen. Neuvottelijan tehtävänä on pönkittää kohdehenkilön itsevarmuutta siten, että hän uskaltaa ottaa askelen kohti rauhanomaista ratkaisua. Kun kohdehenkilö on valmis tekemään yhteistyötä virkavallan kanssa, ollaan siirrytty vaiheeseen 2. (Kelln & McMurtry 2007, 40-43.)

Pääasialliset neuvottelutekniikat:

- Vahvistetaan lisää kohdehenkilön mahdollisuuksia käytöksen ja tilanteen uudelleenarviointiin
- Kannustetaan miettimään tilanteen etuja ja haittoja (*pros and cons*)
- Kannustetaan pohdiskelemaan uudelleen omaa käyttäytymistä ja tilannetta mihin on jouduttu
- Avataan kohdehenkilölle sitä, millaisia riskejä tilanteeseen liittyy

Pääasialliset tavoitteet:

- Saavutetaan terapeutistyyppinen yhteys kohdehenkilöön
- Saadaan kohdehenkilö tuntemaan ristiriitaisia tunteita tilanteeseen liittyen

- Saadaan kohdehenkilö vaihtamaan asennettaan siten, että ehdottoman paikallaan pysymisen sijaan hän jo ilmoittaa harkitsevansa ulos tulemista

(Kelln & McMurtry 2007, 40-43.)

#### **4.2.3 Vaihe 2: Valmistelu**

Tässä valmisteluvaiheessa kohdehenkilö on käsittänyt, että hänellä on ongelma, ja hän alkaa harkita ratkaisua kohti hakeutumista. Merkkejä tähän vaiheeseen siirtymisestä voivat olla esimerkiksi, että kohdehenkilö alkaa tiedustella sitä, millä tavoin hänen tulisi tulla ulos, tai minkälaisia seuraamuksia häntä mahtaa odottaa, jos hän suostuu tulemaan ulos. Vaiheessa 2 neuvottelijan tulee olla jo aiempia vaiheita huomattavasti aktiivisempi, ja tämän vaiheen tulisi sisältää jonkinlainen selkeä poistumisstrategia. Pahimmassa tapauksessa ongelmat tässä vaiheessa voivat johtaa kohdehenkilön palaamiseen aiempaan vaiheeseen. Tärkeimmät asiat, jotka neuvottelijan tulisi selvittää ovat 1) haluaako kohdehenkilö, että hän saa heti yhteyden avustajaansa, 2) onko kohteen ovi esimerkiksi naulattu kiinni tai pääsy muutoin estetty, 3) jos kohteella on aseita, mitä hänen tulisi tehdä niille, ja 4) jos kohdehenkilöllä on panttivankeja (tai paikalla on muita sivullisia), mitä heidän kanssaan pitäisi tehdä. (Kelln & McMurtry 2007, 40-41, 44-45.)

Pääasialliset neuvottelutekniikat:

- Ongelmanratkaisu – poistetaan poistumista vaikeuttavat esteet. Esimerkiksi ”avustajasi on valmiudessa juttelemaan kanssasi heti”.
- Varmistetaan, että kohdehenkilö kykenee poistumaan huoneesta, johon hän linnoittautunut esimerkiksi siinä tapauksessa, jos ovi on naulattu kiinni tai kohdehenkilö on invalidi
- Pyritään tunnistamaan muita avainasemassa olevia tukitoimia, joita voidaan tarjota

Pääasialliset tavoitteet:

- Saadaan kohdehenkilö osallistumaan aktiivisesti ongelmanratkaisuun ja poistumisstrategian keksimiseen
- Pidetään kohdehenkilö tällä tasolla, vältetään palaamista edelliselle tasolle

(Kelln & McMurtry 2007, 40-41, 44-45.)

#### 4.2.4 Vaihe 3: Toiminta

Tällä viimeisellä eli toiminta-tasolla kohdehenkilö pyritään saamaan noudattamaan sovittua suunnitelmaa rauhanomaisen antautumisen saavuttamiseksi, ja toteuttamaan se käytännössä. Neuvottelijan täytyy ottaa aktiivinen vetovastuu, jotta vältetään kohdehenkilön vetäytyminen edelliselle tasolle.

Pääasialliset neuvottelutekniikat:

- Käytetään lyhyitä ja yksinkertaisia ohjeita ja käskyjä
- Vahvistetaan päätöstä tulla ulos
- Näytetään, että ollaan huolissaan kohdehenkilön hyvinvoinnista ja turvallisuudesta

Pääasialliset tavoitteet:

- Saadaan kohdehenkilö noudattamaan ohjeita ja tulemaan ulos
- Saadaan kohdehenkilö pysymään jo saavutetulla tasolla

(Kelln & McMurtry 2007, 40-41, 45.)

#### 4.2.5 Yhteenveto

Kelln ja McMurtry pyrkivät ensisijaisesti luomaan STEPSin kautta universaalien neuvottelumallin, joka olisi helposti ja nopeasti omaksuttavissa niin poliiseille kuin muillekin sidosryhmille kenttätaroituksiin (Kelln & McMurtry 2007, 30). Mielestäni malli on helposti omaksuttava ja suhteellisen yksinkertainen ajatuksessaan. Tasoja on sopiva määrä ja ne käyvät järkeen. Tietyllä tavalla tuntuukin, että monet STEPS-mallin vaiheet ovat jopa maalaisjärjellä pääteltävissä. Tärkeintä on kuitenkin havainnoida alkutilanteessa, millä vaiheella kohdehenkilön kanssa oikein ollaan. Neuvottelijan täytyy olla joustava siinä mielessä, että hän kykenisi hyödyntämään STEPS-mallia lennosta ilman että hän fakkiutuu teoriapohjassa ehdotettuun järjestykseen liian ehdottomasti. Esimerkiksi, joissakin tapauksissa kohdehenkilö voi olla jo alkuvaiheessa muulla tasolla kuin tasolla 0. Tämän sisäistäminen tietysti vaatii neuvottelijalta tarkkaa kuuntelemista.

Käytännön kenttätöissä jo olleena olen sitä mieltä, että tavallisissakin yleistä järjestystä ja turvallisuutta haittaavien asiakkaiden kohtaamisissa on havaittavissa selkeitä viitteitä tähän Kellnin ja McMurtryn ehdottamaan nollatasoon, josta STEPS-ketju alkaa. Oman empiirisen kokemuksen kautta sanoisin siis, että monet päihtyneet tai muutoin käyttäytymiseltään epäkorrektili poliisin asiakkaat ovat alkutilanteessa siinä tilassa, että luulevat olevansa jonkinlaisessa neuvotteluasemassa,

ja että voivat vielä puhua poliisin yksinkertaisesti poistumaan paikalta. Tämä näyttäytyy niin koti-keikoilla kuin kadulla tavattavissa häirikkötapauksissakin. Olen itse todistanut useita kertoja, kun kohdehenkilölle on jo esimerkiksi ilmoitettu siitä, että hän on kiinniotettu, ja vasta tässä vaiheessa kohdehenkilölle alkaa valjeta tilanteen vakavuus. Tämä taas johtaa äkkinäiseen haluun muuttaa käyttäytymistä ja pyydellä anteeksi, mikä on tavanomaista STEPSin vaiheessa 1. Monesti tämän tyyppiselle asiakkaalle onkin ilmoitettava jämerän selkeästi, että päätös on jo tehty, ja se ei tule puhumalla suuntaan eikä toiseen muuttumaan.

Yksi asia, mitä mallin luojat eivät tarkalleen ottaen ottaneet huomioon mallissaan, on mielenterveydelliset seikat. Kuten aiemmin mainittu, mallin on tarkoitus toimia tilanteesta riippumatta. Kyseisen mallin hyödyntäminen voisi olla mielestäni erittäin haastavaa, jos kohdehenkilö osoittautuukin mielenterveyspotilaaksi, johon mallin asettamat perusolettamat eivät pädekään millään tasolla. Kohdehenkilöllä ei esimerkiksi tuolloin saata olla minkäänlaista loogista tavoitetta käytökselleen (esimerkiksi materiaaliset tai poliittiset tavoitteet). Tuon tyyppisessä tilanteessa poliisin valmiudet selvittää kohdehenkilön terveydelliset taustat ennalta tehokkaasti korostuukin entisestään. Oman kokemukseni mukaan nykyiset poliisin kenttäjärjestelmät tukevat kuitenkin tuollaisen taustaselvitystyön tekemistä varsin hyvin aiempien keikkojen pohjalta, ja niitä kyetään usein rutiininomaisesti hyödyntämään jo matkalla tapahtumapaikalle. Tässä tapauksessa myös kenttäpartion tekemien huolellisten lokimerkintöjen merkitys korostuu entisestään.

STEPS-mallin toinen päätavoite, jonka mainitsin aiemmin, oli mallin helppo käytettävyys koulutus-tarkoituksiin. Mielestäni tämä tavoite toteutuu STEPSin kanssa varsin hyvin: mallista voisi helposti esimerkiksi luoda PowerPoint-esityksen taulukoineen, jonka avulla mallin perusajatukset pystyttäisiin siirtämään helposti suurelle joukolle ihmisiä ilman, että heidän täytyisi paneutua koko akateemisen julkaisun sisältöön syvällisesti. Kynnys tavallisellekin poliisimiehelle tutustua aiheeseen olisi tuolloin huomattavasti matalampi. Kokemukseni mukaan kenttäpartioiden innokkuus tutustua pitkiin ohjeisiin työn lomassa ei ole aina suurimmillaan, joten olisi ensiarvioisen tärkeää, että tällaiset materiaalit kyettäisiin yksinkertaistamaan ja virtaviivaistamaan mahdollisimman pitkälle.

STEPS-mallin kolmas päätavoite oli, että käytetty kieli tulisi olla helposti ymmärrettävää, jotta erilaiset sidosryhmät pystyvät ymmärtämään sitä helposti, ja eri sidosryhmien välinen kommunikaatio olisi tehokasta. Mallissa ei nähdäkseni viljellä tarpeettomasti minkäänlaista ammattijargonia, ja tavallinenkin asiaan sen enempää vihkiytymätönkin poliisimies kykenisi sisäistämään mallin pääpoinnit varsin helposti. Tässäkin mielessä malli on mielestäni siis varsin onnistunut, ja olisin ollut varsin kiinnostunut, jos esimerkiksi Poliisiammattikorkeakoulun kurssitarjonnassa olisi ollut saatavilla jo Poliisi (AMK) -tutkintotasolla tämän tyyppistä materiaalia hyödyntävää peruskurssitarjontaa.

### 4.3 D.I.A.M.O.N.D. -malli

Grubbin ym. (2021) kehittämä D.I.A.M.O.N.D.-malli on tässä opinnäytetyössä käsitellyistä taktisen neuvottelun malleista kaikkein uusin ja mahdollisesti monimutkaisin hahmottaa johtuen sen lukuisista ylä- ja alakategorioista, jotka osittain muodostuvat mallin nimen kirjaimista, ja osittain näiden alakategorioista.

D.I.A.M.O.N.D.-lyhenne muodostuu seuraavista termeistä: liikkeellelähtö (*deployment*), tiedonhankinta ja tiedustelu (*information and intelligence gathering*), riski- ja uhka-arvio (*assessment of risk and threat*), yhteydenpitometodit (*methods of communication*), avoin dialogi kohdehenkilön kanssa (*open dialogue with subject*), neuvottelijan työkalupakki ja keinovalikoima tilanteen ratkaisemiseksi (*negotiator toolbox and repertoire to resolve incident*), ja purkukeskustelutoimenpiteet (*debriefing procedures*).

Tämä malli jaetaan kolmeen eri päävaiheeseen (*stages*), joihin mallin nimessä mainitut toimenpiteet sisältyvät joko ylä- tai alakäsitteinä. Nämä vaiheet ovat 1. Neuvottelijan ensimmäiset tehtävät (*initial negotiator deployment tasks*), 2. Neuvotteluprosessi ja uhkatilanteen ratkaiseminen (*the negotiation process and incident resolution*), ja 3. Uhkatilanteen jälkeiset toimenpiteet (post-incident protocol).

#### 4.3.1 Päävaihe 1: Neuvottelijan ensimmäiset tehtävät ja ”liikkeellelähtö”

Ensimmäinen päävaihe voidaan jakaa neljään alakategoriaan, jotka suoritetaan neuvottelijan ”liikkeellelähdössä”.

*Tiedonhankinta ja tiedustelu.* Kohdehenkilöstä, hänen mielenterveydestään ja rikoshistoriastaan kerätään tietoa.

*Riski- ja uhka-arvio.* Kohdehenkilön vaarallisuutta arvioidaan, ja tätä jatketaan myös koko neuvotteluprosessin ajan.

*Tapahtumapaikan kontrollointi, sterilointi ja hallinta.* Alue eristetään ulkopuolisilta. Steriloinnilla viitataan siihen, että neuvottelijaosapuoli varmistaa, että kukaan ulkopuolinen ei pääse verbaalisesti häiritsemään neuvottelutilannetta puhumalla kohdehenkilölle, joten tapahtumapaikka on täten ”steriili”.

*Neuvottelupuhelun aloittaminen.* Poliisi muodostaa neuvottelijaryhmän, joka koostuu mahdollisesti täydestä ryhmästä (ryhmänjohtaja ja neljä neuvottelijaa). Vaihtoehtoisesti voidaan hyödyntää mallia, jossa on vain kaksi neuvottelijaa ja koordinaattori.

(Grubb ym. 2021, 956-962.)

Ensimmäisessä päävaiheessa siis luodaan perusta neuvottelutilanteen aloittamiselle, ja tehdään monenlaisia logistisia alkuvalmisteluja, jotta voidaan ymmärtää kohdehenkilön taustat, ja varmistaa, että neuvottelijalla on työrauha. Tapahtumapaikan kontrollointi ja sterilointi punoutuvat yhteen ja vastaavat nähdäkseni hyvin paljolti sitä, mitä Suomen poliisi tekee paikkaa ja aluetta eristäessään, kun uhkatilanne on päällä. Kun neuvottelija on saanut kontaktin kohdehenkilöön, ulkopuolisen henkilön aiheuttama häirintä esimerkiksi jonkinlaisten tuhtuneiden välikommenttien muodossa voisi aiheuttaa sen, että neuvottelijan tekemä huolellinen työ menee hukkaan, jos kohdehenkilö menee pois tolaltaan. Tällainen skenaario on mahdollinen esimerkiksi, jos rakennuksessa on vapaasti kuljeskelevia naapureita, jotka alkavat ärsyntyä tilanteen aiheuttamasta häiriöstä (Grubb ym. 2021, 961).

#### **4.3.2 Päävaihe 2: Neuvotteluprosessi ja uhkatilanteen ratkaiseminen**

Toinen päävaihe jaetaan kolmeen alakategoriaan:

*Kontaktin ottaminen kohdehenkilöön.* Tässä alakategoriassa käsitellään myös mallin nimessä esiintynyt ”M”: yhteydenpitometodit ja ”O”, avoin dialogi kohdehenkilön kanssa. Kommunikaatiometodeissa voidaan hyödyntää useita eri keinoja kuten kasvokkain keskustelemista, puhelinyhteyttä, tekstiviestejä, sähköpostia, sosiaalista mediaa tai poliisin kovaäänistä. Avoimella dialogilla tarkoitetaan kohdehenkilön rohkaisemista kaksisuuntaiseen dialogiin. Tässä kategoriassa painotetaan myös sitä, että kohdehenkilöön tulisi saada keskusteluyhteys niin pian kuin mahdollista, ja että mikä tahansa hyväntahtoinen yhteydenpito on parempi kuin jos yhteyttä ei saada aikaiseksi lainkaan. (Grubb ym. 2021, 961).

*Neuvottelijan työkalupakki ja keinovalikoima.* Tämä osio antaa D.I.A.M.O.N.D.-mallille kirjaimen ”N” (negotiator toolbox). Tällä viitataan tarkalleen neuvottelijoiden käyttämiin erilaisiin strategioihin, joita neuvottelutilanteessa voidaan hyödyntää. Grubb ym. esittivät tähän kaksi eri alakategoriaa: terapeutistyyppiset kommunikaatiotekniikat ja spesifisten neuvottelustrategioiden ja -tekniikoiden käyttö. Ensimmäisessä painotettiin esimerkiksi tässä opinnäytetyössä aiemminkin kohdassa 4.1.1. käsiteltyä aktiivista kuuntelua, positiivista suhtautumista kaikkeen kohdehenkilön kokemaan, ja empatian (käsitelty opinnäytetyön kohdassa 4.1.2.) tärkeyttä. Spesifisillä neuvottelustrategioilla taas viitattiin kahteentoista eri selkeästi määriteltyyn strategiaan, joita voidaan mielestäni pitää myös eräänlaisena sääntökokoelmana hyvän neuvottelun lähtökohdista. Grubb ym. (2021) hyödynsivät näihin kattavaa taulukkoa, josta olen poiminut mielestäni oleellimmat osat:

1. *Selvitä miten kohdehenkilö on joutunut tilanteeseen.* Pyrit selvittämään mitä kohdehenkilölle on tapahtunut. Kun tämän onnistuu selvittämään, kykenee yleensä auttamaan kohdehenkilöä löytämään myös ratkaisun.
2. *Ole rehellinen.* Jos kohdehenkilö kysyy sinulta suoran kysymyksen, älä valehtele.
3. *Tunnista ”koukut” ja ”triggerit”.* Selvitä, mitkä ovat kohdehenkilön ongelmien pääsyyt ja keskity niihin. Tunnista aiheet, jotka ovat kohdehenkilöä rauhoittavia ja keskity niihin, tai triggeröiviä, ja ohjaa keskustelua pois niistä.
4. *Valitse kohdehenkilön kanssa yhteensopiva neuvottelija.* Pyri sovittamaan yhteen neuvottelija ja kohdehenkilö, joiden luonteet sopivat yhteen. Tätä voi hyödyntää myös sukupuolen, kulttuurin ja kielen, ja muiden taustatekijöiden kautta. Jos toisella neuvottelijalla sujuu paremmin kohdehenkilön kanssa, hänen vaihtamisensa pääneuvottelijaksi on myös mahdollista.
5. *Valitse tilanteeseen sopiva strategia.* Tähän ei ole yhtä oikeaa ratkaisua. Yritä yhtä ratkaisua, ja jos se ei tunnu toimivan, vaihda strategiaa sopivampaan.
6. *Käytä myönnytyksiä ja positiivisia toimia.* Hyödynnä vaihtokauppaa. ”Sain hankittua sinulle asian X, joten vastalahjaksi tee minulle nyt Y.”
7. *Ole periksiantamaton.* Joskus kohdehenkilöön ei tahdo saada lainkaan yhteyttä, mutta yritteliäisyys tuottaa tulosta.
8. *Pelaa aikaa.* Ymmärrä, että aika on neuvottelijan puolella. Käytä aikaa hyväksi, että kohdehenkilö ehtii rauhoittua ja mahdollisesti nautittu alkoholi tai muut huumaavat aineet poistua kehosta. Kohdehenkilö saattaa myös tylsistyä tai väsyä.
9. *Erottele itsesi poliisiorganisaatiosta.* Yritä erotella itsesi poliisiorganisaatiosta niin paljon kuin mahdollista ja esiinny etunimellä ja itsenäsi. Joskus sillä, että edustat näkyvästi poliisia, voi olla negatiivinen vaikutus kohdehenkilöön.
10. *Muodosta kohdehenkilölle erilaisia vaihtoehtoja.* Tee kohdehenkilölle selväksi, että hänellä on enemmän kuin yksi vaihtoehto tilanteessa. Esitä hänelle eri vaihtoehdot.
11. Tunnista sinua ja kohdehenkilöä yhdistäviä tekijöitä. Yritä selvittää mitä yhteistä teillä on, ja käytä näitä tekijöitä vuorovaikutussuhteen (*rapport*) rakentamiseen.
12. *Rohkaise dialogiin ja anna kohdehenkilön avautua.* Rohkaise kohdehenkilöä avautumaan ja puhumaan niin paljon kuin mahdollista. Tämä auttaa sinua tunnistamaan kohdassa 3. mainittuja

koukkuja ja sitä, miksi hän on tässä tilanteessa. Aktiivista kuuntelua hyödyntämällä pystyt myös osoittamaan kohdehenkilölle, että ymmärrät häntä.

(Grubb ym. 2021, 965-966.)

*Tilanteen ratkaiseminen.* Kolmannessa alakategoriassa pyritään aiemmin BCSM-mallissakin (luku 4.1.) mainittuun kohdehenkilön käyttäytymisen muutokseen vaikuttamalla kohdehenkilöön positiivisella tavalla. Tämä alakategoria keskittyy kahteen asiaan: hyödyntämään tehostettuja suostuttelutekniikoita ja positiivista fasilitointia muutoksen saavuttamiseksi. Tähän päästään rakentamalla luottamussuhde kohdehenkilöön. Grubb ym. (2021) eivät oikeastaan anna tarkkoja esimerkkejä näistä suostuttelutekniikoista, mutta keskittyvät kuvailemaan aktiivisen kuuntelun ja terapeuttisten periaatteiden tärkeyttä, jotta kohdehenkilön käytökseen voidaan vaikuttaa. Tämän jälkeen kohdehenkilön kanssa täytyy vielä sopia tarkka antautumistapa, ja tätä vaihetta painotetaan erityisen tärkeänä, että mahdollisille panttivangeille, muille sivullisille tai poliiseille ei aiheudu potentiaalista vaaraa. Tämä voi vaatia yhteistyötä muiden sidosryhmien kuten pelastuslaitoksen kanssa, jos kohdehenkilö täytyy esimerkiksi saada alas jostakin korkealta. Grubb ym. (2021) painottavat myös kasvojen menettämisen välttämisen tärkeyttä tässä vaiheessa. Tähän voi riittää esimerkiksi viime hetken myönnytys siitä, että kohdehenkilö voi polttaa yhden savukkeen ennen kuin hänet otetaan kiinni. Tärkeää on pyrkiä minimoimaan kohdehenkilön nolostuminen ratkaisuvaiheessa. (Grubb ym. 2021, 967-968.)

Toisessa päävaiheessa siis päästiin itse neuvottelutilanteeseen, ja aletaan rakentaa yhteyttä neuvottelijan ja kohdehenkilön välille hyödyntäen erinäisiä keinoja. Yllä mainituista strategioista voi havainnoida, että useimmat niistä selkeästi tähtäävät luottamussuhteen rakentamiseen kohdehenkilön kanssa. Strategioilla on myös huomattavan paljon yhteistä aiemmin opinnäytetyössäni käsitellyn BCSM-mallin (luku 4.1.) ja STEPS-mallin (luku 4.2.) kanssa, ja termit kuten aktiivinen kuuntelu, empatia, vuorovaikutussuhteen luominen, terapeuttistyyppinen kommunikaatio ja kasvojen menettämisen välttäminen ovat vahvasti esillä. Toisessa päävaiheessa päästiin myös itse ratkaisuvaiheeseen, jossa hyvin samankaltaisesti BCSM-mallin mukaisesti pyrittiin aiheuttamaan positiivista käytösmuutosta kohdehenkilössä, jotta tilanne saadaan rauhanomaiseen päätökseen.

### **4.3.3 Päävaihe 3: Uhkatilanteen jälkeiset toimenpiteet**

Nimensä mukaisesti kolmas päävaihe keskittyy toimenpiteisiin, jotka tulevat neuvottelutilanteen päätyttyä, ja kun mitään uhkaa kohdehenkilön puolelta ei enää ole. Tämä viimeinen päävaihe keskittyy purkukeskusteluiden tärkeään rooliin tilanteen ollessa ohi, ja antaa D.I.A.M.O.N.D.-mallille sen viimeisen kirjaimen "D" (debriefing). Julkaisun kyseisessä kappaleessa kerrotaan, että purkukeskustelujen tarkoituksena on etenkin "tunnistaa hyvät toimintatavat ja kehityskohteet" (The Col-



lege of Policing, 2013, viitattu teoksessa Grubb ym. 2021, 969). Purkukeskustelut voidaan tilanteesta riippuen hoitaa joko välittömästi paikan päällä tai myöhemmin kattavammin. Kattavampi purkukeskustelu on tarpeen etenkin, jos neuvottelujen lopputulos on ollut negatiivinen. Julkaisussa tarjotaan kolme eri mahdollista hyötyä, jota purkukeskusteluista voi olla: jatkuva ammatillinen kehitys, terapeutin prosessi, ja henkilöstön hyvinvoinnin varmistaminen. (Grubb ym. 2021, 969.)

Purkukeskustelu voi siis auttaa poliiseja kehittämään ammatillista osaamistaan, että he osaavat tehdä asiat paremmin ensi kerralla. Terapeuttisena prosessina purkukeskustelu taas toimii, kun mahdollisesti jotakin traumaattista kokenut neuvottelija saa avautua tapahtumista. Katson, että myös henkilöstön hyvinvoinnin varmistaminen punoutuu terapeutin prosessiin, mutta sillä myös varmistetaan Grubbin ym. (2021) mukaan, että neuvottelija on kunnossa esimerkiksi ajamaan tapahtumien jälkeen kotiin omillaan tai jatkamaan vuoronsa loppuun asti.

#### 4.3.4 Yhteenveto

D.I.A.M.O.N.D.-mallin esitelteen julkaisun uutuuksia ja tuore ote näkyi vahvasti siinä, että siinä pyritään ottamaan verrattain tuoretta näkökulmaa jo vuosikymmeniä amerikkalaiskeskeiseksi kutsuttuun taktiseen neuvottelun tutkimusalueeseen. D.I.A.M.O.N.D.-malli keskittyi Yhdysvaltojen sijaan katsomaan taktista neuvottelua Englannin näkökulmasta pyrkimyksenään tasapainottaa tutkimuskenttää, ja onkin avoimen *angloentrinen*. Julkaisun kirjoittajat esittävät myös ajatuksen, että taktisen neuvottelun malleissa tulisi ehkä kiinnittää enemmän huomiota myös siihen, ovatko erilaiset mallit siirrettävissä suoraan käyttöön mantereelta toiselle ottaen huomioon kulttuurierot (Grubb ym. 2021, 954-955.)

Tutkimuksen, johon D.I.A.M.O.N.D.-malli perustuu, yksi lähtökohtana on myös kritiikki siitä, että esimerkiksi tässä opinnäytetyössä aiemmin esitellyn FBI:n BCSM-mallin tai opinnäytetyöni kohdassa 2.3.2. mainitun Vecchin (2009) myöhemmän BISM-mallin käytettävyydestä Englannissa ei ole lainkaan olemassa olevaa tutkimusta. Tämä voisi muodostaa ongelman, jos lähdetään siitä oletuksesta, että neuvottelijat saattavat olla erilaisia Englannissa kuin Yhdysvalloissa johtuen kulttuurieroista. Grubb ym. (2021) lähtivätkin selvittämään näitä hypoteeseja käytännössä tuottamalla empiiristä tutkimustietoa Englannista. Tämä saavutettiin selvittämällä kvalitatiivisen haastattelututkimuksen keinoin, miten neuvottelijat Englannissa toimivat. Grubbin ym. (2021) tutkimuksen ja D.I.A.M.O.N.D.-mallin päätavoite oli täten tarjota näkemystä englantilaiseen taktiseen neuvotteluun, ja selvittää empiirisen tutkimuksen kautta englantilaisten neuvottelijoiden kommunikaatio- ja työskentelytapojen kelpoisuutta. Tutkijat eivät kuitenkaan loppujen lopuksi tarjonneet julkaisunsa lopputuloksissa kommenttia siihen, onko Yhdysvalloissa kehitettyjen mallien siirtämisessä muihin maihin ongelmaa vai ei.

D.I.A.M.O.N.D.-malli oli kokonaisuutena varsin monimutkainen, sillä se hyödyntää monia eri kategorisointeja, alakategorisointeja ja välillä vielä alakategorisoinnin alakategorisointejakin, mitä ei esitetä yhtenä selkeänä listana missään vaiheessa. Sen sijaan D.I.A.M.O.N.D.-mallin mukana tulee mielestäni kohtalaisen vaikeaselkoinen yhden sivun kaavio kaikista sen eri vaiheista (Grubb ym. 2021, 958). Kyseistä kaaviota on lähes mahdotonta sisäistää lyhyellä vilkaisulla, joten sen hyödyntäminen rajoittuukin itse julkaisun lukemisen yhteydessä käytettävyyteen. Kokonaista D.I.A.M.O.N.D.-mallia ei siis mielestäni voisi helposti ottaa käyttöön tositilanteisiin pelkällä lyhyellä tutustumisella. Kuitenkin pidin erityisesti tämän mallin selkeästä strategialistauksesta, jota käsiteltiin kohdassa *neuvottelijan työkalupakki ja keinovalikoima*. Kyseisen listatun keinovalikoiman kylkeen pystyy jokainen miettimään käytännön esimerkkejä, sillä listatut keinot, tai ennemminkin ”säännöt”, ovat hyvin järkeenkäyviä. Kyseisen listauksen voisikin mielestäni ottaa mukaan mihin tahansa taktisen neuvottelun perustason koulutukseen.

## 5 POHDINTA JA LOPPUYHTEENVETO

Olen tässä opinnäytetyössä käsitellyt kirjallisuuskatsauksen keinoin kolmea eri taktisen neuvottelun mallia, BCSM:ää, STEPS:iä ja D.I.A.M.O.N.D.:ia, joista kaksi ensimmäistä ovat peräisin Yhdysvalloista, ja kolmas Englannista. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, minkälaisia tutkittuja malleja taktiseen neuvotteluun on saatavilla, ja mitä havaintoja ja johtopäätöksiä näihin lähempään tarkasteluun valittuihin malleihin liittyen voidaan tehdä niitä vertailemalla. Näihin kysymyksiin etsittiin vastauksia hyödyntämällä kirjallisuuskatsausta.

Valitsemillani malleilla on useita yhdistäviä tekijöitä, ja olen saanut tämän opinnäytetyön työstämisen aikana sellaisen kuvan, että taktista neuvottelutaitoa tutkivat ihmiset usein lainaavat tai ottavat inspiaraatiota aiemmin julkaistuista töistä ja niiden rakenteista. Kolmelle tarkemmin käsittelemälleni mallille yhteistä on selkeästi se, että lähtökohtaisesti ne kaikki keskittyvät paljolti neuvottelijan ja kohdehenkilön positiiviseen vuorovaikutukseen, ja ohjaavat neuvottelijan toimintaa tilanteen ollessa päällä kentällä. Monet samat termit kuten vuorovaikutussuhteen luominen, empatia, ja aktiivinen kuuntelu toistuvat käytännössä kaikissa malleissa jollakin tapaa näiden kolmen ulkopuolellakin. Myöskin kaikissa kolmessa mallissa lopullinen päämäärä on tilanteen purkaminen kohti rauhanomaista ratkaisua (eli kohdehenkilön antautumista), ja mallit avaavat menetelmiään esittämällä lukijalle järjestelmän, jonka vaiheita tulisi pyrkiä noudattamaan tarjotussa järjestyksessä.

BCSM:ään ja STEPS:iin verrattuna D.I.A.M.O.N.D.-mallin kehittänyt ryhmä otti selkeän pesäeron siinä, että se tahtoi tuoda uutta näkökulmaa tutkimuskenttään keskittymällä englantilaisten poliisien

kokemuksiin taktisissa neuvottelutilanteissa sen sijaan, että tutkimus olisi jatkanut aihealuetta dominoineella Yhdysvaltojen maaperällä. Mallien monimutkaisuudessa on myös eroavaisuuksia, ja kolmesta mallista D.I.A.M.O.N.D.-malli menikin mielestäni selkeästi yliteoreettiseen suuntaan pie-noisen kaaviomyrskynsä kanssa. Tästä heräsikin kysymys, milloin tosielämän uhkatilanteita varten kehitetty julkaisu menee liian koukeroiseksi. Koin, että BCSM:n ja STEPS:in kanssa niiden perus-ajatukset olivat selkeästi nopeampi omaksua, kun taas D.I.A.M.O.N.D.:in sisäistäminen vaati selke-ästi laajempaa tutustumista sen loppumattomien kategorioiden ja alakategorioiden takia. D.I.A.M.O.N.D.-mallin laatijat myös painottivat sen huomioivan muita malleja edistyneemmin neu-vottelijoiden käytännön toimintaa muutoinkin kuin vain neuvottelijan ja kohdehenkilön kommunikaat-ion ohjaamiseen liittyen, ja tämä on kyllä havaittavissa sen sisällössä.

STEPS:in kehittäjät kertoivat pyrkineensä luomaan niin sanotun universaalinn mallin kaikkiin tilantei-siin. Tällaisen mallin kanssa sen yksinkertaisena pitäminen on mielestäni ensiarvoisen tärkeää. Toisaalta, onko täysin universaalinn mallin kehittäminen edes mahdollista? Lähtökohtaisesti poliisin kohtaamien uhkatilanteiden kohdehenkilöt ovat jollakin tapaa tavallisesta ihmismassasta poik-keavia yksilöitä, joten heidän yksilöllisten ominaisuuksiensa ymmärtämiseksi voi olla tarpeen käyt-tää tilanteeseen sopivinta keinoa sen sijaan, että luottaisi yhden keinon olevan ehdottomasti autu-aaksi tekevä.

Kieltämättä tutkimuskenttään tutustuessani sain myös sellaisen kuvan, että jokaisella aihetta tutki-neella taholla on ollut jonkinlainen tarve tuoda oma jälkensä tutkimuskenttään, vaikka julkaisussa ei välttämättä mitään uutta ja mullistavaa olisikaan tarjottu. Tästä päädyinkin pohdiskelemaan, onko kaikista saatavilla olevista malleista edes varsinaista käytännön (uutta) hyötyä, vai ovatko ne vain tutkijoiden hybriksen lopputulosta. Kärjistäen sanottuna, uusia malleja pystyisi luomaan suhteelli-sen helposti keksimällä niille mielenkiintoisia tarttuvia nimiä, ja siirtelemällä aiempien töiden raken-teiden palasia hieman ympäriinsä.

Joitakin julkaisuja lukiessa tuntui, että kirjoittajat ovat unohtaneet, että malleja kehitetään tosielä-män vaarallisia tilanteita varten, eikä pelkäksi pohdiskelumateriaaliksi. Jos päätyisin tulevaisuu-dessa itse työskentelemään taktisissa neuvottelutehtävissä, pitäisin tärkeänä, että koulutuksen pohja ei olisi liian raskaan teoriapainotteista. Käytännön tilanteissa ei kellään ole tietenkään mah-dollisuuksia alkaa miettiä sivukaupalla jatkuvia teoreettisia viitekehyyksiä, mutta jo suhteellisen lyhy-elläkin koulutuksella pystytään varmasti kehittämään neuvottelijaksi ryhtyvän henkilön kykyjä lähes-tyä kohdehenkilöä järjestelmällisesti.

Taktisen neuvottelun ”tiede” on loppujen lopuksi oppia siitä, miten ymmärtää toista ihmistä ja luoda lyhyessä ajassa luottamussuhde häneen. Tämä voidaan tehdä käytännössä joko aito yhteys luo-malla, tai manipuloimalla. Käsittelemissäni malleissa suositaan enemmän aidon yhteyden luomista

prosessina. Toisaalta, kun tätä prosessia monimutkaistetaan liikaa, se saa paikoin tutkimuskentän vaikuttamaan hiukan pseudotieteelliseltä. Tätä opinnäytetyötä tehdessäni olen tullut siihen lopputulokseen, että hyvälle taktisen neuvottelun mallille tärkeintä olisikin pitää se mahdollisimman helpposti omaksuttavana ja yksinkertaisena kenttätyötä varten. Tällöin ne yksilöt, jotka mallia oikeasti tulevat käyttämään ja mahdollisesti ihmishenkiäkin pelastamaan, hyötyvät siitä eniten.

## LÄHTEET

Auvinen Veera 2020: Taktinen neuvottelu. Tietoisuuden lisääminen ja käytettävyyden tehostaminen poliisin operatiivisessa toiminnassa. Poliisiammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

College of Policing 2013: Briefing and debriefing. Luettavissa: <https://www.app.college.police.uk/app-content/operations/briefing-and-debriefing>

EBSCOhost research platform. EBSCO:n kotisivut. <https://www.ebsco.com/products/ebscohost-research-platform>. Luettu 6.11.2022.

Fisher, Roger, Ury, William & Patton, Bruce 1991: Getting to yes: Negotiating agreement without giving in (2nd ed.). New York, NY: Penguin.

Flood, John J. 2003: Hostage barricade database (HOBAS). Quantico, VA7 FBI Academy.

Grubb, Amy Rose ym. 2021: From deployment to debriefing: introducing the D.I.A.M.O.N.D. model of hostage and crisis negotiation. *Police Pract Res Int J* 22(1):953–976. Luettavissa: <https://doi.org/10.1080/15614263.2019.1677229>

Grubb, Amy Rose ym. 2022: "The More You Do, the More Comfortable You Feel": the Police Hostage and Crisis Negotiator Journey. *J Police Crim Psych* 37, 195–211. Luettavissa: <https://doi.org/10.1007/s11896-021-09486-3>

Gustafsberg, Harri & Sallinen, Sami 2021: Taktinen neuvottelu. Helsinki, Otava.

Haikansalo, Anu & Korander, Timo 2022: Poliisi (AMK) -opinnäytetyön ohje. Poliisiammattikorkeakoulu.

Hammer, Mitchell 2008: The S.A.F.E. Model of Negotiating Critical Incidents. IACM 21st Annual Conference Paper. Luettavissa: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1298603](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1298603)

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

Ireland, Carol A. & Vecchi, Gregory M. 2009: The Behavioral Influence Stairway Model (BISM): a framework for managing terrorist crisis situations? *Behavioral Sciences of Terrorism and Political Aggression*, 1:3, 203-218, Luettavissa: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/19434470903017722>

Jalosalmi, Henna-Maria 2016: Suomen poliisin taktinen neuvottelu: neuvottelijoiden kokemuksia ja käsityksiä vuorovaikutusilmiöistä. Jyväskylän yliopisto. Maisterintutkielma.

Kelln, Brad & McMurtry, Meghan C. 2007: STEPS–Structured Tactical Engagement Process, Journal of Police Crisis Negotiations, 7:2, 29-51. Luettavissa: [10.1300/J173v07n02\\_03](https://doi.org/10.1300/J173v07n02_03)

Kesti, Jutta 2018: Tulkin käyttö Suomen poliisin taktisessa neuvottelussa. Tulkin käytön tuomat haasteet ja erityispiirteet. Poliisiammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Kirjallisuuskatsaus. Jyväskylän yliopiston Koppa-palvelu. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/kirjasto/kirjastotuutori/aihehaku-tutkimusprosessissa/aihe-avainkasitteiksi/kirjallisuuskatsaus>. Luettu 18.10.2022.

Kirsi, Katri 2022: Paatunut huijari sieppasi 9-vuotiaan Helsingissä viikko sitten, mutta poika pääsi pakkoon. ”Äärimmäisen harvinainen tapaus”, sanoo poliisi. Uutinen. Luettavissa <https://yle.fi/uutiset/3-12423357>. Luettu 29.9.2022.

Korhonen, Rosa-Liina 2020: Taktinen neuvottelu suorittajan näkökulmasta. Kuopion poliisiasemalla. Poliisiammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Kunnela, Arja 2022. Kirjallisuuskatsaus. Jyväskylän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjaajan käsikirja. Luettavissa <https://oppimateriaalit.jamk.fi/yamk-kasikirja/kirjallisuuskatsaukset>. Luettu 18.10.2022.

Lebow, Hilary I. 2022: Are Empaths Real? Here's What Science Says. Artikkel. Luettavissa: <https://psychcentral.com/blog/empaths-are-real>

Madrigal, Demetrius O. ym. 2009: Introducing the four-phase model of hostage negotiation. Journal of Police Crisis Negotiations 9(2):119–133. Luettavissa: <https://doi.org/10.1080/15332580902865144>

Marttinen, Vesa 2022: Mies sieppasi 9-vuotiaan pojan koulumatkalla tarkoituksena kiristää vanhemmilta rahaa – Kulosaaren lapsisieppausta puidaan tänään oikeudessa. Uutinen. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-12552198>. Luettu 29.9.2022.

Mehrabian, Albert 1971: Silent Messages. Belmont, Kalifornia, Yhdysvallat. Wadsworth.

Merriam-Websterin tietosanakirja. Verkkójulkaisu. Luettu 4.10.2022. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/rapport>

Michail, Jon 2020: Strong Nonverbal Skills Matter Now More Than Ever In This "New Normal". Kolumni. Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/forbescoachescouncil/2020/08/24/strong-nonverbal-skills-matter-now-more-than-ever-in-this-new-normal/?sh=1feb25f65c61>

Nousiainen, Janna 2021: Neuvottele, älä riitele – entinen poliisi kertoo 4 vinkkiä, joilla saat keskustelukumppanin puolellesi. Haastattelu. Luettavissa: <https://www.is.fi/menaiset/ihmiset-ja-suhteet/art-2000008461255.html>

Rogers, Carl & Farson, Richard 2015: Active Listening. Connecticut, USA. Martino Publishing.

Taylor, Paul J. 2002: A cylindrical model of communication behavior in crisis negotiations. Human Communication Research, 28(1), 7–48. Luettavissa: <https://www.lancaster.ac.uk/staff/taylorpj/papers/HCR2002.pdf>

Vecchi, Gregory M, Van Hasselt, Vincent B. & Romano, Stephen J. 2005: Crisis (hostage) negotiation: current strategies and issues in high-risk conflict resolution. Aggressive and Violent Behavior 10(5):533–551. Luettavissa: <https://doi.org/10.1016/j.avb.2004.10.0>