

# Nonverbaalinen viestintä kuulusteluissa

Jenni Noronen

05/2024

# TIIVISTELMÄ

**Jenni Noronen: Nonverbaalinen viestintä kuulusteluissa**

**Opinnäytetyön muoto:** Tutkimuksellinen

**Julkisuusaste:** Julkinen

**Ohjaaja:** Mikko Mäkinen, Pauli Mäkelä

**Tutkinto:** Poliisi (AMK)

---

Tämä opinnäytetyö käsittelee nonverbaalista viestintää kuulustelutilanteissa. Kuulustelut ovat merkittävä osa poliisin työtä ja tärkeässä roolissa koko onnistuneen rikosprosessin näkökulmasta. Kuulustelut ovat viestintätilanne, jossa kuulustelija ja kuulusteltava ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Nonverbaalinen viestintä on merkittävä osa kaikkea vuorovaikutusta.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millainen merkitys nonverbaalisella viestinnällä on kuulustelutilanteessa. Opinnäytetyön toteuttamisessa on käytetty tutkimusmenetelmänä dokumenttianalyysiä. Opinnäytetyö käsittelee viestintää ja vuorovaikutusta yleisesti sekä poliisin työn näkökulmasta. Työssä käsitellään nonverbaalista viestintää, nonverbaalisen viestinnän muotoja, ilmenemistä sekä sen mahdollisuuksia ja haasteita. Kuulustelut käsitellään yleisesti, vuorovaikutustilanteena sekä kuulusteltavan aseman mukaan. Tämän jälkeen käsitellään nonverbaalinen viestintä kuulustelutilanteena ja työn lopussa on johtopäätökset sekä pohdinta osuudet.

Opinnäytetyön johtopäätöksistä ilmenee, että nonverbaalinen viestintä on hyvin moniulotteista ja monipuolista. Nonverbaalisesta viestinnästä ei voi tehdä yksiselitteisiä päätöksiä, vaan nonverbaaliseen viestintään vaikuttaa viestinnän kokonaisuus, olosuhteet ja ulkoiset tekijät. Nonverbaalinen viestintä avaa mahdollisuuksia kuulustelutilanteessa, mutta asettaa niihin myös omat haasteensa.

---

**Sivumäärä:** 48

**Tarkastuskuukausi ja vuosi:** 5/2024

**Avainsanat:** Nonverbaalinen viestintä, kehonkieli, vuorovaikutus, kuulustelut

# ABSTRACT

**Jenni Noronen: Nonverbal communication in interrogations**

**Type of thesis:** Research-based thesis

**Publicity:** Public

**Supervisor:** Mikko Mäkinen, Pauli Mäkelä

**Degree:** Bachelor of Police services

---

This thesis deals with nonverbal communication in interrogation situations. Interrogations are a significant part of police work and play an important role in the success of the entire criminal procedure. Interrogations are a communication situation in which the interrogator and the person being questioned interact with each other. Nonverbal communication is a significant part of all interaction.

The purpose of the study is to find out the significance of nonverbal communication in interrogations situations. Document analysis has been used as a method in this study. The work deals with communication and interaction in general and from the perspective of police work. The thesis deals with nonverbal communication, forms and manifestations of nonverbal communication, as well as its opportunities and challenges.

The conclusions of the thesis show that nonverbal communication is very multidimensional and diverse. Nonverbal communication does not give direct answers. Nonverbal communication is influenced by the overall picture of communication, the conditions of communication and external factors. Nonverbal communication opens up opportunities in an interrogation situation, but also poses its own challenges.

---

**Pages:** 48

**Month and year of review:** 5/2024

**Keywords:** Nonverbal communication, body language, interaction, interrogations

# SISÄLLYS

|  |    |
|--|----|
| 1 JOHDANTO .....                                       | 3  |
| 2 OPINNÄYTETYÖN AIHE JA TAVOITTEET .....               | 4  |
| 2.1 Keskeiset käsitteet .....                          | 4  |
| 3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS .....                         | 5  |
| 3.1 Tutkimuskysymykset ja aiheen rajausta .....        | 7  |
| 3.2 Tutkimuksen toteutus .....                         | 8  |
| 3.3 Tutkimuksen haasteet .....                         | 9  |
| 4 VIESTINTÄ JA VUOROVAIKUTUS .....                     | 10 |
| 4.1 Viestintä ja vuorovaikutus poliisin työssä.....    | 11 |
| 5 MITÄ NONVERBAALINEN VIESTINTÄ ON? .....              | 13 |
| 5.1 Kinesiiikka.....                                   | 14 |
| 5.2 Proksemiikka.....                                  | 15 |
| 5.3 Haptiikka .....                                    | 16 |
| 5.4 Vokaliikka.....                                    | 17 |
| 5.5 Kronemiikka .....                                  | 17 |
| 6 KUULUSTELUT .....                                    | 18 |
| 6.1 Kuulusteltava .....                                | 18 |
| 6.1.1 Asianomistaja .....                              | 19 |
| 6.1.2 Epäilty .....                                    | 19 |
| 6.1.3 Todistaja.....                                   | 20 |
| 7 KUULUSTELU VUOROVAIKUTUSTILANTEENA.....              | 21 |
| 8 NONVERBAALINEN VIESTINTÄ KUULUSTELUTILANTEESSA ..... | 23 |
| 8.1 Yhteys.....  | 23 |
| 8.2 Ääni .....   | 24 |
| 8.3 Alue .....   | 24 |
| 8.4 Artefaktit.....                                    | 24 |
| 8.5 Keho .....   | 25 |
| 8.6 Kasvot ja ilmeet.....                              | 25 |
| 8.7 Pään liikkeet .....                                | 27 |

|  |    |
|--|----|
| 8.8 Silmät.....                                    | 28 |
| 8.9 Suu .....                                      | 29 |
| 8.10 Ylävartalo.....                               | 30 |
| 8.11 Kädet .....                                   | 31 |
| 8.12 Kämmenet ja sormet .....                      | 32 |
| 8.13 Jalat .....                                   | 34 |
| 9 NONVERBAALISEN VIESTINNÄN HAASTEET .....         | 36 |
| 10 NONVERBAALISEN VIESTINNÄN MAHDOLLISUUDET .....  | 37 |
| 11 JOHTOPÄÄTÖKSET .....                            | 39 |
| 12 POHDINTA.....                                   | 43 |
| 12.1 Opinnäytetyön itsearviointi .....             | 43 |
| 12.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys ..... | 44 |
| 12.3 Jatkotutkimusaiheet .....                     | 45 |
| LÄHTEET .....                                      | 46 |

# 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on nonverbaalisen viestinnän rooli ja merkitys kuulustelutilanteessa. Kuulustelut ovat tärkeä osa esitutkintaa ja poliisitutkintaa. Tässä työssä kuulusteluja käsitellään esitutkinnan näkökulmasta. Kuulusteluilla on tärkeä rooli myös koko rikosprosessin lopputuloksen kannalta. Poliisin tehtävä on rikosten selvittäminen ja onnistuneilla kuulusteluilla voidaan saada selville esitutkinnan kannalta olennaisia ja merkityksellisiä asioita, jotka voivat johtaa rikosten selviämiseen.

Kuulustelut ovat viestintätilanne, jossa kuulustelija ja kuulusteltava viestivät keskenään vuorovaikutuksen avulla. Viestintä voidaan jakaa verbaaliseen ja nonverbaaliseen viestintään. Joidenkin tutkijoiden mukaan nonverbaalinen viestintä on jopa 93 % kaikesta viestinnästä, joten sen vaikutus on merkittävä (Ellonen ym. 1996, 25). Vuorovaikutustilanteessa osapuolet havainnoivat ja tulkitsevat nonverbaalista viestintää jatkuvasti. Osa havainnoista ja tulkinnoista tehdään tiedostetusti ja osa tapahtuu alitajunnan kautta tiedostamattomasti.

Nonverbaalisen viestinnän tulisi tukea muuta viestintää tai muuten viestintä voidaan tulkita virheellisesti. Viestinnän tulkinta on yksilöstä ja hänen henkilökohtaisista ominaisuuksistaan riippuvaista. Kuulusteluissa onkin tärkeää, että kuulustelijan nonverbaalinen viestintä tukee muuta viestintää ja mahdollistaa hyvän ja tavoitellun lopputuloksen saavuttamisen. Samalla, kun on tärkeää osata ymmärtää ja hallita omaa nonverbaalista viestintää, tulee kuulustelutilanteessa kuulustelijan pystyä havainnoimaan kuulusteltavan nonverbaalista viestintää. Nonverbaalista viestintää tulee havainnoinnin perusteella pystyä yhdistämään myös viestinnän kokonaisuuteen. Viestinnän kokonaisuus on merkittävä tekijä koko vuorovaikutustilanteen ja siitä tehtävien johtopäätösten kannalta.

Opinnäytetyössä käsitellään viestintää ja vuorovaikutusta yleisesti sekä poliisin työn näkökulmasta. Tämän jälkeen työssä käsitellään nonverbaalista viestintää, nonverbaalisen viestinnän muotoja ja ilmenemistä. Kuulustelut käsitellään yleisesti, vuorovaikutustilanteena sekä kuulusteltavan aseman mukaan. Tämän jälkeen käsitellään nonverbaalinen viestintä kuulustelutilanteena sekä nonverbaalisen viestinnän haasteet ja mahdollisuudet. Opinnäytetyön lopussa on johtopäätökset ja pohdinta osuudet.

## 2 OPINNÄYTETYÖN AIHE JA TAVOITTEET

Kuulustelut ovat mielestäni yksi mielenkiintoisempia poliisin työtehtäviä ja ne ovat hyvin merkittävässä asemassa onnistuneen esitutinnan ja rikosprosessin kannalta. Tämän vuoksi halusin tehdä opinnäytetyön, joka käsittelee kuulusteluita. Lisäksi minua kiinnostaa ihmisten välinen viestintä ja erilaiset vuorovaikutustilanteet. Halusin opinnäytetyössä yhdistää nämä itseäni kiinnostavat aiheet. Viestintä itsessään on laaja käsite, joten päädyin rajaamaan viestinnän kokonaisuudesta nonverbaalisen viestinnän osan opinnäytetyöhön. Lisäksi poliisiammattikorkeakoulun opinnoissa ei käsitellä juuri ollenkaan nonverbaalista viestintää, joten halusin syventää omaa osaamistani aiheesta. Koen myös, että nonverbaalinen viestintä on tärkeässä asemassa kuulustelutilanteessa.

Opinnäytetyössä keskitytään käsittelemään läsnä tapahtuvia ”perinteisiä” kuulusteluja ja niissä tapahtuvan nonverbaalisen viestinnän merkitystä ja roolia. Kuulusteluja tehdään myös puhelimitse ja muilla tiedonsiirtovälineillä, mutta ne rajataan tässä opinnäytetyössä ulkopuolelle. Kuulusteluja koskeva raja on tehty sen vuoksi, että nonverbaalisella viestinnällä ei ole tämän kaltaisissa kuulusteluissa välttämättä suurta merkitystä.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, että millainen merkitys nonverbaalisella viestinnällä on kuulustelutilanteessa. Opinnäytetyön tavoitteena on lisäksi toimia tukena poliiseille nonverbaalisen viestinnän apuna, sekä viestinnän lähettäjän, että vastaanottajan roolissa. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena on antaa apuja nonverbaalisen viestinnän kehittämiseen erityisesti kuulustelutilanteiden näkökulmasta.

### 2.1 Keskeiset käsitteet

**Viestintä** – Tulkinnasta riippuvainen tapahtumasarja, jossa informaatiota siirtyy toiselle osapuolelle.

**Vuorovaikutus** – Tapa, jolla viestinnän informaatio siirtyy toiselle osapuolelle.

**Nonverbaalinen viestintä** – Viestinnän muoto, joka tapahtuu sanattomasti.

**Kuulustelu** – Esitutinnan toimenpide, jossa kuullaan asianosaista tai todistajaa.

### 3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen. Opinnäytetyössä on käytetty tutkimusmenetelmänä dokumenttianalyysiä. Dokumenttianalyysi on yksi laadullisen tutkimuksen tutkimusmenetelmistä. Laadullinen tutkimus on käsitteenä hyvin monipuolinen ja laadullinen tutkimus voidaan toteuttaa usealla eri tavalla. Yksinkertaisimmillaan laadullinen tutkimus tarkoittaa siinä käytetyn aineiston ja sen analyysin kuvailemista. (Eskola & Suoranta 1998, luku Laadullisen tutkimuksen jäljillä.) Laadullinen tutkimus pohjautuu aina erilaisiin aineistoihin ja niiden analysointiin tutkijan toimesta. Laadullinen tutkimus mahdollistaa tutkijalle asioiden käsittelyn eri näkökulmista sekä erilaisia tapoja analysoida aineistoa. (Kallinen & Kinnunen 2021, luku johdatus laadulliseen tutkimukseen ja verkkokäsikirjaan.)

Laadullinen tutkimus voidaan toteuttaa monin eri tavoin ja tutkimuksen aineisto voi olla peräisin monipuolisista lähteistä. Usein laadullinen tutkimus mielletään haastattelun muotoiseksi, mutta tapoja on monia muitakin. Laadullisen tutkimuksen aineistoa voidaan kerätä kirjallisista ja kuvallisista tuotoksista sekä äänilähteistä tai erilaisista havainnoista. Laadullinen tutkimus antaa monipuolisuudellaan tietynlaista vapautta tutkijalle tutkimuksen toteuttamiseen. (Eskola & Suoranta 1998, luku Aineistonkeruumenetelmä.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma yhdistää yhteen tutkimuksen eri vaiheet. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma voi muokkaantua tutkimuksen aikana. Laadullisen tutkimuksen vaiheita on aineiston hankinta, analyysi sekä tutkimuksen tulosten tekeminen. (Eskola & Suoranta 1998, luku Aineistonkeruumenetelmä.) Laadullinen tutkimus mahdollistaa tutkijalle vapauden aloittaa tutkimus ilman ennakko-oletuksia. Tutkimuksen aineistoon perustuva analyysi sopii etenkin niihin tilanteisiin, kun halutaan selvittää jotakin tiettyä asiaa syvemmin. Laadulliseen tutkimukseen on yleensä saatavilla loputtomasti aineistoa, joten aineiston hankintaan on syytä kiinnittää huomiota. Onnistuneella aiheen rajauksella pystytään laadullisen tutkimuksen toteutuksessa ennalta estämään saatavilla olevan aineiston runsaan määrän aiheuttamia pulmia. (Eskola & Suoranta 1998, luku Aineistolähtöinen analyysi.)

Laadullisessa tutkimuksessa tulisi pyrkiä systemaattiseen aineiston hankintaan. Systemaattisuus helpottaa tutkimuksen toteuttamista ja sitä tulisi noudattaa myös aineiston läpikäymisessä. Systemaattisesti hankittu ja läpikäyty aineisto mahdollistavat aineiston hyvän analyysin sekä johtopäätökset. (Kallinen & Kinnunen 2021, luku johdatus laadulliseen tutkimukseen ja verkkokäsikirjaan.)

Laadullinen tutkimus antaa tutkijalle vapautta tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Tutkimusmuoto mahdollistaa myös uusien menetelmien kokeilun ja vaatiikin usein tutkijalta uskallusta kokeilla uusia menetelmiä. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että tutkija avaa tutkimuksessa kaikki käyttämänsä



menetelmät. Tutkimuksen lukija saa näin tutkimuksessa käytetyt menetelmät ja toimintatavat tietoonsa. (Eskola & Suoranta 1998, luku Tutkijan asema.) Tutkijan tulee avata lukijoille kaikki tekemänsä keskeiset valinnat. Näin lukijat voivat arvioida tutkimuksen menetelmien onnistumista sekä tutkimuksen luotettavuutta. (Kallinen & Kinnunen 2021, luku johdatus laadulliseen tutkimukseen ja verkkösikirjaan.)

Opinnäytetyön aineisto analysoidaan käyttämällä jotakin tutkimus- tai analyysimenetelmää. Tässä opinnäytetyössä on käytetty tutkimusmenetelmänä dokumenttianalyysiä. Dokumenttianalyysi on perinteistä kirjallisuuskatsausta kevyempi ja myös hieman tuntemattomampi tutkimusmenetelmä. Kirjallisuuskatsaus ja dokumenttianalyysi voivat poiketa aineistonsa perusteella toisistaan. Kirjallisuuskatsauksessa käytetään aineistona tieteellisiä julkaisuja sekä tutkimuksia. Kirjallisuuskatsauksen aineisto hankitaan hyvin järjestelmällisesti katsausta varten. Kirjallisuuskatsaus voi olla narratiivinen, integratiivinen, systemaattinen tai meta-analyysi. (Vilka 2023, 20, 34.) Dokumenttianalyysi on puolestaan tutkimustapa, jossa voidaan käyttää tutkimusaineistona hyvin monipuolista materiaalia. Tutkimusaineisto voi olla peräisin hyvin erilaisista lähteistä ja mahdollistaa vapaamman tutkimusotteen kuin perinteinen kirjallisuuskatsaus. Dokumenttianalyysin aineistona voi olla esimerkiksi kirjoja, erilaisia päätöksiä ja lehtiä. Aineisto voi koostua myös vaikkapa päiväkirjoista, kuvamateriaaleista tai historiikeista. Käytettävien dokumenttien kirjo on laaja ja tämä asettaa myös omat haasteensa tutkimusmenetelmälle. Dokumenttianalyysin tekemisessä on otettava huomioon, että tutkimuksessa käytetty aineisto voi olla alun perin tarkoitettu muunlaiseen käyttöön. (Anttila, 2014, luku Dokumenttianalyysi.)

Dokumenttianalyysin haasteiden vuoksi menetelmää käytettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota lähdekritiikkiin ja sen käyttämiseen. Lähteitä tarkastellessa ja aineistoa läpikäydessä tulisikin muistaa pohtia myös sitä, että mihin tarkoitukseen aineisto on alun perin tarkoitettu. Lähdekritiikissä on syytä kiinnittää huomiota myös aineiston tekijään ja erityisesti siihen, että palveleeko tarkasteltava aineisto oman tutkimuksen tavoitteita. Dokumenttianalyysin lähteet jaetaan kahteen luokkaan. Ensisijaiset lähteet tarkoittavat sellaisia lähteitä, joissa tieto on peräisin alkuperäiseltä tekijältä. Toissijaisissa lähteissä on kyse siitä, että kyseisen aineiston tekijä käyttää omassa aineistossaan alkuperäistä lähdettä. Mitä enemmän tietoa on lainattu alkuperäisestä lähteestä eteenpäin, sitä tarkempi aineiston kriittisessä tarkastelussa täytyy olla. Toissijaisten lähteiden osalla piilee riski siinä, että alkuperäinen tieto on muuttanut olennaisesti merkitystään. (Anttila, 2014, luku Dokumenttianalyysi.)

Dokumenttianalyysissa käytetään jo valmiiksi olemassa olevaa aineistoa, jota analysoimalla ja tulkitsemalla pyritään tekemään siitä johtopäätöksiä. Valmis aineisto sopii tutkimuksen aineistoksi erityisen hyvin silloin, kun tutkittava asia on uusi. Tällöin pystytään selvittämään tutkittavan asian keskeisiä asioita syvemmin. Dokumenttianalyysiin sopivaa aineistoa etsittäessä on hyvä huomioida jo aiemmin mainittu tiedon suuri saatavuus. Aineiston hankinnassa voi ensin keskittyä aihetta käsitteleviin yleiste-

oksiin, joista siirtyä aihepiiriä yksityiskohtaisemmin käsitteleviin aineistoihin. Dokumenttianalyysia varten voi hyödyntää myös erilaisia olemassa olevia tietokantoja. Tutkimuksiin sopivaa aineistoa voi etsiä näistä tietokannoista aihepiirin keskeisillä käsitteillä ja hakusanoilla. (Anttila, 2014, luku Dokumenttianalyysi.)

Dokumenttianalyysissä on tarkoitus tunnistaa aihetta käsittelevä olennainen tieto samalla tavalla kuin perinteisessä kirjallisuuskatsauksessa. Kirjallisuuskatsauksen tavoin dokumenttianalyysissä tämä tieto tulkitaan sekä yhdistetään tutkimuksen johtopäätöksi. (Vilka 2023, 11.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusaineisto koostuu viestintään, vuorovaikutukseen, nonverbaaliseen viestintään ja kuulusteluihin liittyvästä kirjallisuudesta ja aiheeseen liittyvistä olemassa olevista tutkimuksista ja dokumenteista. Valitsin tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi dokumenttianalyysin, koska se on tutkimusmenetelmänä vapaamuotoisempi kuin perinteinen kirjallisuuskatsaus ja koen menetelmän sopivan paremmin työn aiheen käsittelyyn. Valittu tutkimusmenetelmä mahdollistaa aihetta koskien monipuolisemman aineiston. Aineiston valinnassa ja analysoinnissa on käytetty lähdekritiikkiä, jotta opinnäytetyön luotettavuus ei kärsisi.

### **3.1 Tutkimuskysymykset ja aiheen raja**

Tutkimuksen aiheenvalinnan jälkeen tutkijan tulee pohtia, että mitä tutkimuksen aiheesta halutaan tietää. Pohdinnan avulla tutkimukselle muodostetaan tutkimusongelma. Tutkimusongelmaan pyritään selvittämään vastaus tutkimukselle asetettavien tutkimuskysymysten avulla. Tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten tulisi olla mahdollisimman yksinkertaisia. Yksinkertaiset tutkimuskysymykset mahdollistavat tutkijalle selkeän kuvan siitä, mitä tutkimuksella pyritään saamaan selville tutkittavasta aiheesta. (Kallinen & Kinnunen 2021, luku johdatus laadulliseen tutkimukseen ja verkkokäsikirjaan.)

Tutkimuksen aihe tulee rajata mahdollisimman selkeästi. Selkeä raja mahdollistaa tarkoituksenmukaisen tutkimuksen toteuttamisen. Aiheen raja ei saa olla liian laaja eikä myöskään liian suppea. Liian laaja raja voi aiheuttaa tutkimuksen paisumisen ja sen, ettei asioita tarkastella kuin pintapuolisesti. Liian suppea raja taas voi jättää tutkimuksen liian irtonaiseksi. Tutkimuksen onnistunut raja mahdollistaa sen, että tutkimusongelmaan saadaan vastaus johdonmukaisesti tutkimuksen avulla. Tutkimus on rajattava niin, että asetettuun tutkimusongelmaan voidaan löytää vastaus tutkimuksen avulla. Tutkijan tulisi nähdä alussa asetettavat tutkimuskysymykset eräänlaisina tutkimuksen raameina. Nämä raamit ohjaavat tutkijaa koko tutkimuksen ajan pysymään tutkimuksen kannalta oleellisissa asioissa. (Kallinen & Kinnunen 2021, luku johdatus laadulliseen tutkimukseen ja verkkokäsikirjaan.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelma on nonverbaalisen viestinnän merkitys kuulustelutilanteessa. Tutkimusongelmaan pyritään löytämään vastaus tutkimukselle määriteltujen tutkimuskysymysten avulla. Opinnäytetyön aihe on rajattu nonverbaaliseen viestintään ja perinteisiin kasvotusten tapahtuviin kuulustelutilanteisiin. Tälle opinnäytetyölle on asetettu kolme tutkimuskysymystä, joihin vastamalla tutkimuksessa pyritään saamaan vastaus tutkimusongelmaan.

### **Opinnäytetyön tutkimuskysymykset:**

1. Nonverbaalisen viestinnän vaikutukset kuulustelutilanteessa?
2. Nonverbaalisen viestinnän rooli kuulustelutilanteessa?
3. Mitä haasteita ja mahdollisuuksia nonverbaalinen viestintä asettaa kuulustelutilanteelle?

### **3.2 Tutkimuksen toteutus**

Tämä opinnäytetyö on toteutettu dokumenttianalyysin kulkua noudattaen. Tutkimusprosessi on alkanut opinnäytetyön aiheen valinnalla ja perehtymällä viestintään ja kuulusteluihin liittyvään aineistoon. Tämän jälkeen aiheen rajausta on pohdittu ja päätetty rajata opinnäytetyö koskemaan nonverbaalista viestintää ja perinteisiä läsnä tapahtuvia kuulusteluita. Aiheen rajaamisen jälkeen on pohdittu, että mitä tutkimuksella halutaan tarkemmin ottaen selvittää tutkimuksen aiheesta. Pohdinnan jälkeen tutkimukselle on asetettu tutkimusongelma. Tutkimusongelman asettamisen jälkeen on pohdittu ja asetettu tutkimukselle sen tutkimuskysymykset.

Aiheen valinnan, rajaamisen ja tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten asettamisen jälkeen tutkimuksessa on siirrytty aineiston keräämiseen. Aineiston keräämisessä on käytetty Poliisiammattikorkeakoulun Etsivä-tietokantaa sekä Google Scholar hakukonetta. Käytetyillä tietokannoilla ja hakukoneella on pyritty varmistamaan luotettavien lähteiden käyttö tutkimuksen tekemisessä. Internet lähteissä on käytetty pääosin yliopistojen tuottamaa materiaalia. Tutkimuksessa käytettyjä lähteitä on tarkasteltu aineiston hankinnassa kriittisesti luotettavuuden näkökulmasta. Tutkimuksen lähteitä on tarkasteltu myös siitä näkökulmasta, että soveltuvatko ja vastaavatko ne tutkimuksen tarpeisiin.

**Aineiston hakusanat:** nonverbal communication, sanaton viestintä, viestintä, vuorovaikutus, universal facial expressions, kuulustelut, body language

Opinnäytetyön tietoperustana on käytetty viestintään, vuorovaikutukseen, nonverbaaliseen viestintään ja kuulusteluihin liittyvää kirjallisuutta, tutkimuksia ja dokumentteja. Aineistoon on perehdytty laajasti ja monipuolisesti. Aineistosta on pyritty analysoinnin pohjalta tekemään luotettavia johtopäätök-

siä. Opinnäytetyössä käsitellään vuorovaikutusta ja viestintää yleisellä tasolla, nonverbaalista viestintää ja kuulusteluita. Opinnäytetyössä on pyritty löytämään tietoa nonverbaalisen viestinnän vaikutuksista ja roolista nimenomaan kuulustelujen kannalta.

Aineiston keräämisen ja analysoinnin jälkeen opinnäytetyössä on siirrytty kirjoittamisprosessiin. Kirjoittamisprosessissa on edetty järjestelmällisesti ja pyritty saamaan mahdollisimman selkeä ja johdonmukainen opinnäytetyö aikaiseksi. Opinnäytetyön lopussa on aineiston ja sen analysoinnin pohjalta tehdyt johtopäätökset ja pohdinta. Pohdinnassa käsitellään myös työn luotettavuutta sekä esitetään jatkotutkimusaiheita.

### **3.3 Tutkimuksen haasteet**

Dokumenttianalyysin haasteena voi olla lähteiden toissijaisuus ja lähteiden luotettavuus. Tutkijan on tällöin oltava lähdekriittinen ja pystyttävä erottamaan mahdollinen toissijainen aineisto ja alkuperäisen tiedon tarkoitus. Aineistojen eri tekijöillä voi olla erilaisia henkilökohtaisia ominaisuuksia tai arvoja, jotka vaikuttavat alkuperäisen lähteiden tulkitsemiseen toissijaisissa lähteissä. Dokumenttianalyysin haasteeksi voi muodostua myös se, että tutkimukseen löydetty tieto ei ole tarkoitettu tutkimuksen kaltaiseen tilanteeseen. (Anttila, 2014, luku Dokumenttianalyysi.)

Opinnäytetyötä tehdessä yhdeksi haasteeksi muodostui se, että opinnäytetyön aiheesta ei ole merkittävästi tutkimuksia suomen poliisista tai tieto on jo jonkin verran vanhaa. Aiheeseen liittyvää materiaalia löytyy muuten paljon, mutta se ei ole välttämättä suoraan hyödynnettävissä Suomen poliisin tekemiin kuulusteluihin.

## 4 VIESTINTÄ JA VUOROVAIKUTUS

Viestintä on tapahtuma, jossa ihmiset vaihtavat vuorovaikutuksen avulla toistensa kanssa informaatiota. Vaihdeettava informaatio voi olla hyvin monipuolista kuten tietoa, ajatuksia, tunnetiloja tai kuvitelmia ja kokemuksia. Viestintätilanteessa ihmiset antavat itse ja saavat toiselta osapuolelta informaatiota. Viestintätilanteessa ihmiset yrittävät tulkita ja ymmärtää toista osapuolta sekä ilmaisevat itseään ja yrittävät näin tulla itse ymmärretyksi. Viestintäprosessi on kokonaisuutena hyvin monimutkainen ja monia osia sisältävä tapahtumaketju. (Ellonen ym. 13.)

Viestintä on kahdensuuntainen tapahtuma, jossa osapuolina ovat viestinnän lähettäjä ja viestinnän vastaanottaja. Viestintätilanteessa molemmat osapuolet ovat yhtä tärkeässä asemassa. Viestinnän lähettäjä haluaa kertoa omalla viestinnällään vastaanottajalle jotakin ja viestinnän vastaanottaja tulkitsee viestinnän omalla haluamallaan tavalla. Tästä kokonaisuudesta syntyy vuorovaikutustilanne osapuolten välillä. Vuorovaikutustilanteissa viestintä ei välttämättä mene vastaanottajalle perille niin, kuin viestinnän lähettäjän tarkoitus olisi. Viestinnän vastaanottaja ymmärtää viestinnän omalla tavallaan. Viestinnän vastaanottamiseen vaikuttavat muun muassa vastaanottajan henkilökohtaiset ominaisuudet, olosuhteet ja edellytykset. Viestintään vaikuttavat myös tilanne ja olosuhteet, jossa viestintä tapahtuu. Erilaiset tilanteet vaativat erilaista viestintää sekä viestinnän tulkitsemista. (Ellonen ym. 1996, 15–16.)

Kulttuurit vaikuttavat omalta osaltaan niin viestinnän lähettämiseen kuin sen vastaanottamiseen. Eri kulttuureista tulevien ihmisten viestintätilanteissa voi tulla ongelmia erilaisten viestintäkulttuurien, tapojen ja tottumusten vuoksi. Kulttuurilliset tekijät tulee ottaa huomioon, koska ne voivat aiheuttaa väärinymmärryksiä ja virheitä niin viestinnän vastaanottamisessa kuin sen lähettämisessä. Kulttuurilliset tekijät altistavat ihmiset herkästi väärinkäsityksille koko viestinnän osalta. (Matsumoto ym. 2013, 114.)

Viestinnän kokonaisuus koostuu puhutusta eli verbaalisesta viestinnästä sekä sanattomasta eli nonverbaalisesta viestinnästä. Tutkijat ovat esittäneet, että on olemassa kuusi tapaa, jolla sanallinen ja sanaton viestintä liittyvät toisiinsa. Nonverbaalinen viestintä voi korvata sanallista viestintää tai toistaa ja täydentää sitä. Nonverbaalinen viestintä voi myös säädellä ja korostaa sanallista viestintää tai aiheuttaa ristiriidan sanallisen ja sanattoman viestinnän välille. (Matsumoto ym. 2013, 9.)

Nonverbaalinen viestintä on osittain tietoista, mutta osa siitä on tiedostamatonta. Suurin osa tiedostamattomasta viestinnästä on nonverbaalista ja se tapahtuu alitajuntaisesti vuorovaikutustilanteessa. Tiedostamatonta viestintää sekä lähetetään, että vastaanotetaan. Tämän vuoksi tiedostamaton viestintä vaikuttaa kaksisuuntaisesti vuorovaikutustilanteessa, niin viestinnän lähettämässä, kuin sen

vastaanottamisessa. Tiedostamaton viestintä on usein aidompaa viestintä kuin tietoinen viestintä. (Sallinen 2021,11.)

#### **4.1 Viestintä ja vuorovaikutus poliisin työssä**

Poliisilain (PolL, 872/2011) 1 luvun 6§:n mukaan poliisin on ensisijaisesti käytettävä neuvoja, kehoituksia ja käskyjä (PolL 1:6). Laki poliisin hallinnosta (110/1992) 15§:n määrittää, että poliisina toimivien henkilöiden on käyttäydyttävä asiallisesti niin poliisin virkatehtävissä kuin vapaa-ajalla. (Laki poliisin hallinnosta 15§). Poliisien on toimittava organisaation asettamien arvojen mukaisesti. Poliisin arvot määrittävät sen, että poliiseilta vaaditaan hyvää asiakaspalvelua. Poliisien on myös toimittava aina oikeudenmukaisesti ja luotettavasti. Arvojen mukaisesti ammattitaitoa ja osaamista on ylläpidettävä ja kehitettävä. Viestintä- ja vuorovaikutustaidot ovat osa poliisien ammattitaitoa, joten niiden osaamista ja kehittämistä edellytetään. (Poliisi 2024.)

Poliisin työssä viestintä- ja vuorovaikutusosaamista tarvitaan erilaisissa tilanteissa jokapäiväisessä työssä. Poliisi tekee ennalta estävää työtä, joka on määritelty poliisin ennalta estävän työn strategias-  
assa. Ennalta estävän työn tarkoitus on nimensä mukaisesti ennalta estää rikoksia ja puuttua ongelmiin riittävän ajoissa. Ennalta estävä työ perustuu pitkälle viestintään ja vuorovaikutukseen muiden toimijoiden kanssa. Poliisi toteuttaa ennalta estävää työtä erilaisten työmuotojen avulla. Lähipoliisitoiminta on ennalta estävän työn toimintamuoto, jonka tarkoituksena on olla vuorovaikutuksessa paikallisten yhteisöjen ja henkilöiden kanssa. Vuorovaikutuksen avulla pyritään ylläpitämään ja lisäämään luottamusta poliisitoimintaan. Moniammatillisissa toimintamuodoissa poliisi pyrkii yhteistyössä muiden viranomaisten ja järjestöjen kanssa puuttumaan ennakoiden yksilöiden ja perheiden ongelmiin. Paikallinen ongelmanratkaisu tarkoittaa poliisin yhteistyötä muiden kanssa jonkin tietyn alueen turvallisuusongelmien ratkaisussa. Huolta aiheuttavat henkilöt ovat yksilöitä, joita pyritään auttamaan viranomaisyhteistyöllä. Ennalta estävän työn yhteydessä poliisin viestintä ja vuorovaikutustaidot korostuvat. Ennalta estävä kuuluu osaksi kaikkea poliisityötä, niin kentällä, liikenteessä kuin tutkinnassa. (Sisäministeriö 2019.)

Virkatehtävissä poliisi kohtaa ihmisiä silloin, kun on tapahtunut jo jotain sellaista mikä määritellään poliisin tehtäväksi. Näissä tilanteissa poliisi kohtaa ihmisiä, jotka ovat asianosaisena johonkin rikokseen tai tapahtumaan. Tilanteet vaihtelevat suuresti ja poliisilla voi olla vastassa mitä tahansa. Asianosainen voi olla minkä ikäinen tahansa, teko voi olla hyvin raaka tai on voinut sattua jokin yllättävä tapahtuma kuten onnettomuus. Tämä edellyttää poliisilta hyviä viestintä- ja vuorovaikutustaitoja sekä kykyä muuntaa omaa viestintäänsä tilanteen mukaan. Poliisi voi omalla käytöksellään vaikuttaa vuorovaikutustilanteen onnistumiseen tai epäonnistumiseen. Asianmukaisella vuorovaikutuksella ja asianosaisen henkilökohtaiset ominaisuudet huomioon ottaen voidaan sujuvoittaa ja parantaa tilanteiden kulkua. Asianosaiset on kohdattava asiallisesti ja tavalla, joka kunnioittaa jokaista osapuolta. Poliisin

verbaalisen ja nonverbaalisen viestinnän on oltava johdonmukaista ja hallittua, jotta omalla toiminnalla ei heikennetä vuorovaikutustilannetta. (Seikkula & Seikkula 2017, 70.)

Lainsäädäntö ja poliisin arvot asettavat edellytykset sille, että poliiseilla on oltava hyvät viestintä ja vuorovaikutustaidot. Viestintä ja vuorovaikutustaidot ovat osa vahvaa ammatillista osaamista, ja niitä tulee ylläpitää sekä kehittää poliisin työssä (Karstinen 1998, 19). Viestintä- ja vuorovaikutustaidot kattavat verbaalisen ja nonverbaalisen viestinnän osa-alueet. Puhe on yksi poliisin tärkeimmistä työkaluista, mutta myös muu viestintä tulee hallita. Nonverbaalisen viestinnän osaaminen edellyttää oman nonverbaalisen viestinnän kontrollitaitoa ja kykyä havainnoida ja tulkita toisten nonverbaalista viestintää. (Ellonen ym. 1996, 26.)

Minna Vähämäen opinnäytetyössä on tutkittu nonverbaalista viestintää Salon poliisilaitoksella haastatteleamalla yhtätoista poliisimiestä. Tutkimukseen osallistuneet poliisimiehet olivat vastanneet, että he kokevat nonverbaalisen viestinnän tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi työssään. Tutkimuksessa nousi esille myös, että osa poliisimiehistä eivät juuri ajatelleet nonverbaalisen viestinnän olemassaoloa, vaikka se koettiin tärkeäksi. Tutkimuksen mukaan poliisimiehet kokivat nonverbaalisen viestinnän merkitykselliseksi silloin kun pyritään lukemaan asiakkaita ja heidän reaktioitansa. Tutkimuksen mukaan poliisit kokivat, että nonverbaalisen viestinnän avulla voidaan ennalta arvioida asiakkaiden toimintaa. Haastateltavat toivat esille myös sen, että poliisit käyttävät tietoisesti nonverbaalista viestintää hyväkseen työssään. Tutkimuksessa nostettiin esille, että eleillä voidaan muuttaa tilannetta hyvin paljon tahallisesti tai tahtomatta. Tästä esimerkkinä tutkimuksessa mainittiin käsien käyttö. Käsien käyttö voidaan tulkita uhkaavana, samoin kuin pitkä katsekontakti. (Vähämäki 2005, 32–33.)

Poliisit viestivät työssään jatkuvasti ja onkin huomionarvoista, että pelkkä poliisin virka-asu on merkittävä viestinnän väline. Virka-asu itsessään saa ihmiset yleensä reagoimaan jollakin tavoin. Vähämäen tutkimuksen mukaan ihmiset voivat reagoida hyvinkin vahvasti pelkästään havaitessaan poliisimiehen. Ihmisten reaktiot voivat olla esimerkiksi ryhdin nostamista tai lukkoon menemistä ja kaikkea siltä väliltä. Poliisimiehet korostavat tutkimuksessa sitä, että on tärkeää käyttäytyä poliisin virka-asussa asiallisesti. Monelle poliisin kanssa kohtaamiset voi olla ainutkertaisia tilanteita ja on tärkeää, että niistä jää mahdollisimman hyvä kuva. (Vähämäki 2005, 37.)

Sallinen mainitsee kirjassaan esimerkin omasta työhistoriastaan poliisissa. Sallinen oli ollut peitetointitehtävissä koskien järjestäytyntä rikollisuutta. Sallinen oli ollut järjestämässä tilanteessa tapaaamista, jossa oli kyse laittoman kaupan tavarasta rikollisliigan ja ostajan välillä. Tunnelma oli ollut kiireä, mikä on täysin normaalia rikollisten kesken. Tapaamisessa nonverbaalinen viestintä oli noussut merkittäväksi tekijäksi, kun ostaja oli puhunut ohi suunsa. Kehonkielessä tapahtuneet hetkelliset

muutokset katseessa ja käsien liikkeissä olivat vaikuttaneet tehtävän kulkuun merkittävästi. Tilanteessa toinen osapuoli ei edes kuullut mitä ostaja sanoi, mutta kiinnitti huomionsa kehonkielessä tapahtuneisiin muutoksiin. (Sallinen 2021, 33–36.)

Mielestäni Sallisen esimerkki kuvaa hyvin sitä, kuinka ihmisen nonverbaalinen viestintä voi paljastaa asioita, vaikka ihminen ei niin haluaisikaan. Reaktio voi olla niin nopea ja automaattinen, että siihen ei voi tai kerkeä itse vaikuttaa. Toinen osapuoli tarkkailee nonverbaalista viestintää jatkuvasti ja rekisteröi nämä kehonkielessä tapahtuvat asiat välittömästi. Kyseinen esimerkki oli peitetoimintatehtävistä, mutta nonverbaalinen viestintä on merkittävä asia myös normaalissa ja päivittäisessä poliisityössä, niin viestinnän lähettäjänä kuin vastaanottajana. Poliisin työssä on mielestäni tärkeä hallita ja pystyä kontrolloimaan omaa nonverbaalista viestintää ja pystyä tulkitsemaan ja havainnoimaan toisten viestintää, koska viestintätilanne on niin ainutkertainen tilanne. Poliisien on tärkeää sisäistää se, että heitä ja heidän viestintäänsä tarkkaillaan jatkuvasti ja korostetusti. Tämän vuoksi omaan viestintään on kiinnitettävä jatkuvasti huomiota ja ymmärrettävä miten tärkeässä osassa viestintä kaikissa muodoissaan on poliisin työssä joka hetki.

## **5 MITÄ NONVERBAALINEN VIESTINTÄ ON?**

Nonverbaalinen viestintä on tiedonsiirtoa ja sen vastaanottamista ihmisten välillä melkeinpä kaikilla muilla viestintätavoilla paitsi puhumalla ja kirjoittamalla (Matsumoto ym. 2013, 4). Nonverbaalista viestintää tutkittaessa on esitetty erilaisia prosenttilukuja siitä, kuinka merkittävässä osassa nonverbaalinen viestintä on vuorovaikutustilanteessa. Suurimmillaan tutkijat ovat väittäneet nonverbaalisen viestinnän osuudeksi 93 % koko viestinnästä. On tärkeää tiedostaa, kuinka suuressa roolissa nonverbaalinen viestintä on vuorovaikutuksessa ihmisten välillä. (Ellonen ym. 1996, 25.)

Nonverbaalinen viestintä yhdistetään yleensä kehonkieleen, eli siihen miten kehomme liikkuu ja mitä eleitä teemme. Nonverbaalinen viestintä on kuitenkin muutakin kuin pelkkää kehonkieltä, se voi tarkoittaa muun muassa viestintätilanteen olosuhteita, ajankäyttöä, ihmisten välisiä etäisyyksiä tai puheutumista. (Matsumoto ym. 2013, 4.)

Nonverbaalinen viestintä on viestinnän se osa, josta suurin osa tapahtuu tiedostamattamme. Osa kehonkielestämme ja nonverbaalisesta viestinnästä on luonnollista ja osa opeteltua. Oman nonverbaalisen viestinnän hahmottaminen voi olla haasteellista. Nonverbaalisen viestinnän yksi haaste onkin siinä, että viestijä ei itse huomaa kuinka viestii nonverbaalisesti. Vuorovaikutustilanteessa toinen osapuoli tarkkailee näitäkin viestejä jatkuvasti. Nonverbaalisen viestinnän havainnointi ja tulkinta oikeanlaisesti avaa mahdollisuuden syvempään vuorovaikutukseen toisen osapuolen kanssa. Ristiriitainen nonverbaalinen viestintä voi aiheuttaa vääränlaisia tulkintoja. Ristiriitaisessa viestinnässä ihmiset



ovat taipuvaisempia uskomaan nonverbaalisen viestinnän eleitä enemmän kuin muuta viestintää. (Sallinen 2021, 12–15.)

Nonverbaalista viestintää käytetään usein ilmaisemaan eri asioita, asenteita, tunteita sekä suhtautumista toisiin ihmisiin. Nonverbaalista viestintää käytetään myös täydentämään, vahvistamaan sekä tarkentamaan puheviestintää, mutta joskus nonverbaalinen viestintä voi myös kääntää puhuttujen sanojen merkityksen pääläelle. (Ellonen ym. 1996, 25.) Ensivaikutelmaa tehdessämme, muodostamme henkilökuvan pitkälti juuri nonverbaalisen viestinnän perusteella. Tämän vuoksi ensivaikutelma voi syntyä jo ennen varsinaista vuorovaikutustilannetta, kun tulkitsemme ja havaitsemme toisen osapuolen nonverbaalista viestintää. (Ellonen ym. 1996, 28.)

Nonverbaalinen viestintä voi olla merkityksellisempää ja totuudenmukaisempaa kuin sanallinen viestintä. Kasvojen ilmeet ja kehon eleet voivat ilmaista voimakkaammin tunteita kuin sanallinen viestintä. Eri tunteet voivat paljastua kaikki herkemmin ihmisen kehonkielestä. Äänen sävy, taivutukset, sanojen korostaminen ja muut vokaliikan tekijät voivat muuttaa vuorovaikutuksen merkitystä ilman, että edes tiedostaisimme tätä itse. (Kuhlman 1980.)

Sallinen on kirjassaan Kehokoodi havainnoinut tunteiden ja kehonkielen vaikutusta toimintaamme yksinkertaisella mallilla. Mallin mukaan ajatuksemme ja aikomuksemme johtavat johonkin tunteeseen. Tämä tunne paljastuu nonverbaalisena viestintänä kehonkielen välityksellä toiselle osapuolelle. Mallin mukaan kehonkieli voi myös vääristää ja muuttaa viestinnän tarkoitusta. (Sallinen 2021, 15.)

Tulee muistaa, että nonverbaalista viestintää voi opetella ja kehittää, niin tulkitsemisen kuin viestimisen näkökulmasta. Mielestäni on tärkeää tiedostaa, että yksilöiden välillä voi olla suuria eroja nonverbaalisessa viestinnässä. Erot voivat vaikuttaa nonverbaalisen viestinnän tuottamiseen ja tulkitsemiseen. Vuorovaikutustilanteessa erot voivat vaikuttaa merkittävästi ihmisten väliseen viestintään.

## **5.1 Kinesiikka**

Kinesiikka on yksi merkittävimmistä nonverbaalisen viestinnän muodoista. Kinesiikka tarkoittaa kehonkieltä eli kehon liikkeitä, eleitä ja asentoja. Kinesiikka sisältää jalkojen, käsien, pään ja vartalon liikkeet mutta tarkoittaa myös kasvoilla tapahtuvia eleitä ja ilmeitä. (Hans & Hans 2015, 47.)

Kehonkieli on merkittävässä osassa nonverbaalisessa viestinnässä. Kehonkielen tulisi olla hallittua ja vakuuttavaa. Vakuuttavassa kehonkielessä kaikki kinesiikan osa-alueet täydentävät toisiaan. Ihmisen tunnetila ohjaa kehonkieltä. Mitä aidompi tunnetila ja varmempi sanoma ihmisellä on, sen vakuuttavampaa on myös ihmisen kehonkieli. (Sallinen 2021, 32.)

## 5 periaatetta kehonkielen tulkintaan. (Sallinen 2021, 46–49.):

1. **Ulkoiset tekijät** – Kehonkieleen vaikuttavat viestintätilanteen ulkopuoliset tekijät.
2. **Tunnetila** – Kehonkieli heijastaa tunnetilaa, ajatusmaailmaa ja aikomuksia.
3. **Yksilö** – Yksilön henkilökohtaiset ominaisuudet.
4. **Muutos** – Kehonkielen muutos voi merkitä ihmisen tunnetilan muutosta.
5. **Toistuminen** – Yksittäinen ele ei kerro paljoa, eleen toistuminen vahvistaa eleen merkitystä.

Kehomme liikkeet ja asennot voivat kertoa vuorovaikutustilanteessa asennoitumisesta tilannetta tai käsiteltävää asiaa kohtaan. Liikkeet ja eleet paljastavat tietoa ihmisen ajatusmaailmasta tai tunnetiloista. Eleiden avulla voidaan korvata tai täydentää sanallisia viestejä. Eleillä voidaan elävöittää, kuvittaa ja korostaa puhetta sekä eleillä voidaan auttaa sanallisen viestinnän ymmärtämisessä. Eleitä voidaan käyttää myös vuorovaikutuksen säätelyyn. (Jyväskylän yliopiston kielikeskus.)

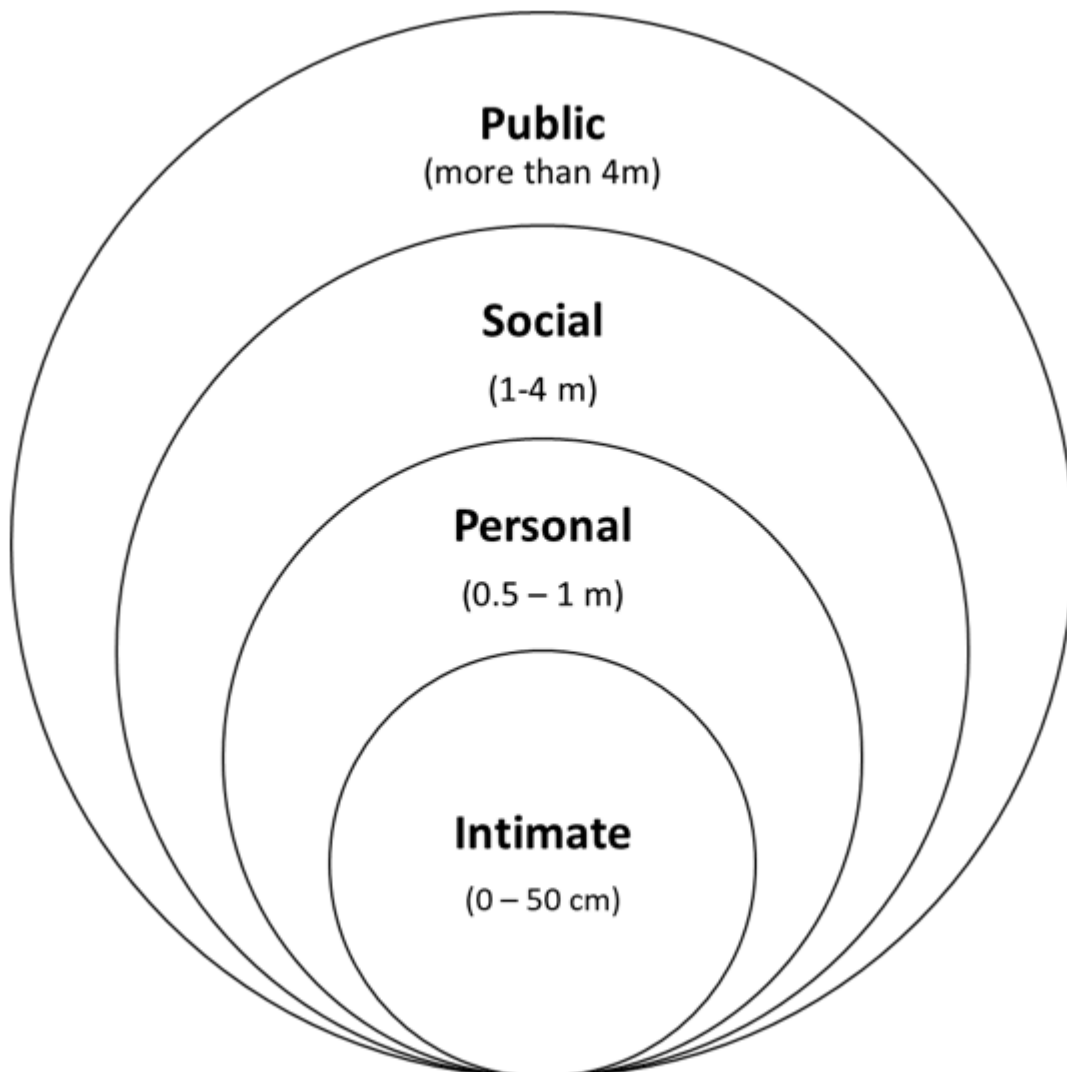
Tässä opinnäytetyössä käsitellään kinesiikkaan kuuluvia kehon liikkeitä, eleitä ja asentoja tarkemmin luvussa 8.

### 5.2 Proksemiikka

Proksemiikalla tarkoitetaan ihmisen tilankäyttöä ja tilankäytön tarkastelua. Ihmisellä on tarve saada ympärilleen tilaa. Tilantarve riippuu tilanteesta, olosuhteista sekä muista ihmisistä. Ihmisen tilantarve voidaan jakaa kahteen eri luokkaan, näitä ovat alueellinen tila ja henkilökohtainen tila. Alueellinen tila voidaan jakaa yksityiseen, puolijulkiseen ja julkiseen alueeseen. Yksityinen alue kuvastaa ihmistä henkilökohtaisesti ja siihen vaikuttaa persoonallisuus sekä yksilölliset ominaisuudet. Puolijulkinen alue tarkoittaa sellaista aluetta, jossa kaikilta alueella olevilta ihmisiltä odotetaan tietynlaisia toimintatapoja. Julkiseen alueeseen kuuluu yleiset ja julkiset paikat, jotka ovat kaikille ihmisille avoimia. Ihmisen henkilökohtainen tila tarkoittaa yksilön tarvitsemaa tilaa ympärilleen. Tilantarve vaihtelee yksilön henkilökohtaisten ominaisuuksien, tilanteen ja olosuhteiden mukaan. Julkisissa tilanteissa henkilökohtaisen tilan tarve on suurempi, kun taas yksityisissä tilanteissa tilantarve pienenee. (Jyväskylän yliopiston kielikeskus.)

Ihmisen tilantarvetta voidaan tarkastella myös etäisyyksien mukaan. Etäisyydet määrittävät tilantarpeelle tietyt vyöhykkeet niin alueellisessa kuin henkilökohtaisessa tilantarpeessa. (Jyväskylän yliopis-

ton kielikeskus.) Intiimivyöhykkeellä (Intimate) tilantarve on pienimmillään ja etäisyys on nollasta puoleen metriin. Henkilökohtaisella (Personal) vyöhykkeellä etäisyys vaihtelee puolesta metristä metriin. Sosiaalisella (Social) vyöhykkeellä ihmisen tilantarve suurenee ja sosiaalinen tilantarve on metristä neljään metriin. Julkisella (Public) vyöhykkeellä ihmisen tilantarve on kaikista suurimmillaan ja ihminen tarvitsee tilaa yli neljä metriä. (Matsumoto ym. 2013, 84.) Ihmisen tilantarpeen vyöhykkeitä on havainnollistettu seuraavan kuvion avulla.



Kuvio 1. Proksemiikan vyöhykkeet Hallin mukaan. (Kuva: Researchgate, 2021).

### 5.3 Haptiikka

Haptiikka tarkoittaa kosketusta erilaisilla tavoilla. Ihmisillä on kaksisuuntainen tarve kosketukselle, haluamme koskea toisia sekä tulla itse kosketetuiksi. Kosketusta voi käyttää vuorovaikutustilanteessa nonverbaalisen viestinnän vaikutuskeinona. Kosketuksella voi vaikuttaa viestimällä tunnetiloja, kuten

myötätuntoa, tukea tai aggressiota. Kosketuksella voidaan myös pyrkiä ohjaamaan toisen käyttäytymistä esimerkiksi rauhoittamalla. (Jyväskylän yliopiston kielikeskus.)

## **5.4 Vokaliikka**

Vokaliikka tarkoittaa äänen ja puheen ominaispiirteitä, jotka eivät ole puhuttua kieltä. Ominaispiirteitä ovat äänenlaatu, rytmi, nopeus ja sävelkorkeus. Vokaliikan avulla välittyy myös tunnetiloja ja yksilön persoonallisia piirteitä. Vokaliikka tekee ääniviestinnästä täsmällisempää ja eloisampaa. Vokaliikka vaikuttaa sanojen merkitykseen ja voi syventää tai korvata sanoja. Vokaliikka tunnetaan myös nimellä parakieli. (Dash 2022, 172,174.)

Vokaalisten piirteiden avulla viestintää voidaan havainnoida ja niillä voidaan pyrkiä päättämään toisen osapuolen tunnetiloja. Tutkimusten mukaan äänen ominaisuuksista tunnistetaan tunteina parhaiten ilo ja viha. Vaikeimmat tunnetilat äänen ominaisuuksista tunnistaessa ovat rakkaus ja häpeä. Vokaliikan ominaispiirteet voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen ominaisuuksiin, luonnehtijoihin ja täytteisiin. Ominaisuudet tarkoittavat äänenvoimakkuutta, korkeutta ja rytmiä. Luonnehtijat tarkoittavat sitä, mitä ääni viestinnällään välittää toiselle osapuolelle. Luonnehtijoita voivat olla esimerkiksi erilaiset tunnetilat. Täytteet tarkoittavat erilaisia äänen kautta välittyviä epäröintiäniä, kuten änkyttämistä. (Jyväskylän yliopiston kielikeskus.)

## **5.5 Kronemiikka**

Kronemiikka tarkoittaa aikakäsitystä. Viestintätilanteessa kronemiikka tarkoittaa sitä, miten aikaa käytetään ja mitä ajankäyttö viestii toiselle osapuolelle. Kronemiikan merkitys vaihtelee kulttuurien ja yksilöiden mukaan. Eri kulttuureissa on erilaiset aikakäsitykset ja eri yksilöt kokevat ajankäytön eri tavalla. Usein kronemiikan merkitystä viestinnässä aliarvioidaan, vaikka sillä on tärkeä yhteys viestinnän kokonaiskuvaan. (Stacks ym. 2011, 235.)

Ajankäyttöä voidaan käyttää nonverbaalisen viestinnän vaikutuskeinona. Täsmällisellä ja riittävällä ajankäytöllä voidaan viestiä toiselle, että vuorovaikutustilanne koetaan tärkeäksi. Pitkä odotusaika tai liian lyhyt kohtaaminen toisen osapuolen kanssa voivat taas viestiä välinpitämättömyyttä. (Vähämäki 2005, 10.)

## 6 KUULUSTELUT

Poliisin tehtävänä on poliisilain 1 luvun 1§: n mukaisesti estää rikoksia tapahtumasta ja paljastaa jo tapahtuneita rikoksia. Poliisin tehtävänä esitutkinnassa on saattaa epäilty rikos syyteharkintaan. (Poll 1:1§.) Esitutkinnassa suoritetaan esitutkintatoimenpiteitä, joiden avulla pyritään saamaan mahdollisimman kattavat tiedot tapahtuneesta syyttäjälle. Esitutkintaan kuuluvat keskeisesti myös kuulustelut. Esitutkintalain (805/2011) 2 luvun 2§:n mukaisesti esitutkinnassa selvitetään tutkinnassa oleva epäilty rikos sellaisella laajuudella kuin asia edellyttää. Esitutkinnassa poliisin tulee myös selvittää asianosaiset ja mahdolliset rikoksesta aiheutuneet vahingot, vahingonkorvaukset ja muut asian kannalta merkittävät asiat. Poliisin tulee selvittää, onko rikoksella viety omaisuutta ja onko omaisuutta mahdollista palauttaa tai tuleeko asiasta menettämisseuraamuksia. (ETL 1:2§.) Kuulustelut ovat yksi merkittävä keino poliisille saada tarvittavat tiedot tutkinnassa olevista asioista. Poliisin tulee pyrkiä kuulusteluissa saamaan kuulusteltava kertomaan mahdollisimman paljon tutkinnan kannalta merkittäviä ja paikkansapitäviä tietoja.

Kuulustelut ovat esitutkintalainsäädännössä määritelty menettely. Esitutkinnan määrämuotoisuus korostuu kuulustelutilanteessa. Tästä huolimatta kuulustelut ovat itsenäisiä toimenpiteitä esitutkinnassa. Kuulustelut liittyvät myös muihin esitutkinnan osiin sekä pakkokeinojen käyttöön. Kuulustelut ovat poliisin tutkintamenettely, jossa on tarkoituksena selvittää, voidaanko epäillystä rikoksesta nostaa syyte. Kuulustelujen tulisi olla mahdollisimman tarkoituksenmukaisia. Tarkoituksenmukaisilla kuulusteluilla pystytään varmistamaan koko tutkinnan oikeusvarmuutta ja sen häiriötöntä kulkua. Kuulusteluiden johtamisesta vastaa tutkinnanjohtaja, mutta tutkija on yleensä itse vastuussa omista kuulusteluistaan ja niissä käytetyistä toimenpiteistä. Tämän vuoksi kuulustelijan on hallittava tilanteen kannalta oikeanlainen kuulustelutaktiikka. Kuulustelijan on ymmärrettävä kuulustelupsykologiaa ja lisäksi tiedostettava vuorovaikutuksen merkitys ja sen kokonaisuus kuulustelutilanteessa. Kuulustelijalla on kuulusteluissa suuri vastuu, sillä kuulusteluissa onnistuminen tai epäonnistuminen, voi ratkaista koko esitutkinnan lopputuloksen ja vaikuttaa merkittävästi koko rikosprosessin myöhempään kulkuun. (Fredman ym. 2020, 353.)

### 6.1 Kuulusteltava

Kuulusteluissa asianosaisia ovat esitutkintalain 2 luvun 5§:n mukaiset asianomistaja, rikoksesta epäilty ja todistaja (ETL 2:5). Esitutkintalain 7 luvun 10§:n mukaisesti kuulusteluissa on tehtävä kuulusteltavalle ennen kuulustelua lain edellyttämät ilmoitukset (ETL 7:10). Kuulusteltavalle on ilmaistava hänen asemansa ennen kuulusteluiden aloittamista. Asema ilmoitetaan aina, vaikka se olisi kuulusteltavalle ilmoitettu aiemmin esitutkinnan aikana. Oikeudet ja velvollisuudet esitutkinnassa määräytyvät asianosaisen aseman perusteella. (Fredman ym. 2020, 354.)

Esitutkintalaissa säädetään kuulusteltavan kohtelusta. Esitutkintalain 7 luvun 5§:n mukaisesti kuulusteltavaa on kohdeltava rauhallisesti ja asiallisesti kuulusteluissa. Kuulustelija ei saa käyttää sopimattomia keinoja tai menettelytapoja kuulusteltavaa kohtaan. (ETL 7:5.) Kuulusteluissa ei voi pyrkiä kuulustelujen tavoitteiden saavuttamiseen millä hyvänsä keinolla. Kuulusteluissa tutkijan tehtävänä on pyrkiä luomaan hyvä vuorovaikutustilanne ja sellainen ilmapiiri, jotta kuulustelujen tulos saavutetaan ja kuulusteluja koskevia lakeja ja säädöksiä noudatetaan. Kuulusteltavan tulee tulla kohdelluksi ihmisarvon edellyttämällä ja asianmukaisella tavalla epäillyn rikoksen tyypistä riippumatta. Poliisi tutkii epäiltyä rikosta noudattaen lakia sekä määräyksiä. Poliisin on toimittava syyttömyysolettaman mukaisesti ja vasta tuomioistuin tekee päätöksen syyllisyydestä. (Fredman ym. 2020, 357.)

### **6.1.1 Asianomistaja**

Asianomistaja on epäillyn rikoksen kohde eli uhri. Asianomistajalle on ennen kuulusteluja ilmoitettava hänen asemansa esitutkintalain 7 luvun 10§:n mukaisesti (ETL 7:10). Asianomistajalta on kuulusteluissa selvittävä hänen tietonsa epäilystä rikoksesta. Asianomistajan kokemukset ja käsitykset tapahtuneesta ovat tärkeä osa rikosprosessia. Asianomistajalla on oikeus esittää vaatimuksia epäillyn rikoksen johdosta. Epäilyllä rikoksella aiheutettujen vahinkojen selvittäminen kuuluu osaksi kuulusteluja. Kuulusteluissa selvitetään myös, onko asianomistajalla korvausvaatimuksia tapahtuneen johdosta. Esitutkinnassa asianomistajaa voidaan tietyissä tilanteissa kuulustella myös todistelutarkoituksessa. (Fredman ym. 2020, 363.)

Asianomistajalla on negatiivinen totuusvelvollisuus. Negatiivinen totuusvelvollisuus tarkoittaa sitä, että asianomistajan ei tarvitse vastata kysymyksiin tai kertoa asioista. Jos asianomistaja puhuu, niin hänen on puhuttava asioista totta. Totuusvelvollisuudesta on ennen kuulusteluja ilmoitettava asianomistajalle. Asianomistajalle on ilmoitettava myös perättömästä lausumasta. Perätön lausuma tarkoittaa sitä, että annetaan väärää tietoa asiasta tai ilman laillista syytä salataan jokin seikka. Asianomistajan kohdalla perätön lausuma tarkoittaa sitä, että asianomistaja vääristelee asioita tai valehtelee. Asianomistajan kohdalla tulee huomioida, että perätön lausuma pätee silloin, kun asianomistaja kertoo oma-aloitteisesti tutkittavana olevasta asiasta tai vastaa hänelle esitettyihin kysymyksiin. Perättömästä lausumasta voidaan tuomita rangaistukseen. (Fredman ym. 2020, 365.)

### **6.1.2 Epäilty**

Rikoksesta epäillyn asemaan voidaan asettaa henkilö silloin, kun on saatu selville sellaisia seikkoja, joiden perusteella on syytä epäillä henkilön syylistyneen kyseiseen rikokseen (Fredman ym. 376). Esitutkintalain 3 luvun 3§:n mukaisesti ketään ei saa asettaa rikoksesta epäillyn asemaan aiheuttomasti (ETL 3:3). Epäillyn kohdalla on huomioitava se, että rikoksesta epäiltyä tulee kohdella esitutkintalain 4 luvun 2§:n syyttömyysolettaman mukaisesti (ETL 4:2). Rikoksesta epäilyllä on esitutkintalain

4 luvun 2§:n mukaisesti itsekriminointioikeus eli oikeus vaieta ja olla myötävaikuttamatta rikoksen selvittämiseen (ETL 4:2). Itsekriminointioikeudesta on ilmoitettava epäillylle ennen kuulusteluja. Rikoksesta epäillylle on esitutkintalain 7 luvun 10§:n mukaisesti ennen kuulusteluja yksilöitävä teko, josta häntä epäillään (ETL 7:10).

### **6.1.3 Todistaja**

Todistaja on sellainen henkilö, jota halutaan kuulla esitutkinnassa asian selvittämiseksi. Todistajalle on myös ilmoitettava hänen asemansa esitutkinnassa esitutkintalain 7 luvun 10§:n mukaisesti (ETL 7:10). Kuulustelijan on otettava huomioon, että todistajalla voi tietyissä tilanteissa esitutkintalain 7 luvun 8§:n mukainen kieltäytymisoikeus (ETL 7:8). Kuulustelijan tehtävänä onkin ennen kuulustelua selvittää ja tiedustella todistajalta sellaisia asioita, jotka voisivat lain mukaisesti oikeuttaa tai velvoittaa kieltäytymään todistamasta tutkinnan kohteena olevassa jutussa. (Fredman ym. 2020, 371–372.)

Todistajalla on positiivinen totuudessa pysymisvelvollisuus, joka tarkoittaa sitä, että todistajan tulee oma-aloitteisesti sekä totuudenmukaisesti kertoa kaikki tietonsa tutkittavana olevasta asiasta. Todistajan tulee vastata hänelle esitettyihin kysymyksiin totuudenmukaisesti. Todistajaa koskee myös perätön lausuma ja sen rangaistusuhka. (Fredman ym. 2020, 364–365.)

## 7 KUULUSTELU VUOROVAIKUTUSTILANTEENA

Kuulusteluissa on aina kysymys tutkittava olevan asian lisäksi ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. Kuulustelijan ja kuulusteltavan vuorovaikutus ja sen onnistuminen voivat vaikuttaa merkittävästi siihen, kuinka rikos onnistutaan selvittämään. Poliisin on osattava suhtautua asianmukaisesti kuulusteltavaan ja pystyä käsittelemään ihmistä niin, että vuorovaikutustilanne onnistuu parhaalla mahdollisella tavalla, kuulustelutilanteen inhimilliset tekijät huomioon ottaen. Poliisin tehtävänä on selvittää, että onko rikosta tapahtunut ja poliisin on suhtauduttava asioihin puolueettomasti. (Fredman ym. 2020, 353.) Yksi merkittävä tekijä onnistuneen kuulustelun kannalta on se, että kuunteluprosessin lisäksi kuulustelija omaa kyvyn tarkkailla ihmisen tunteita, käytöstä ja muuta viestintää verbaalisen ja nonverbaalisen viestinnän avulla (Matsumoto ym. 2013, 161).

Kuulustelut ovat vuorovaikutustilanteina hyvin haasteellisia. Kuulusteluissa pyritään vuorovaikutuksen avulla luomaan mahdollisimman hyvä yhteisymmärrys ja yhteys kuulustelijan ja kuultavan välille. Kuulusteluissa poliisi voi kuulla asianosaisia kolmessa eri asemassa. Asemat ovat edellä käsitellyt asianomistaja, rikoksesta epäilty ja todistaja. (Kaunisto 2021, 15.) Kuulusteluissa tulee muistaa se, että ne ovat vuorovaikutustilanteille ominaisesti ainutlaatuisia tilanteita. Vuorovaikutustilanne elää ja tilanteessa tapahtuva viestintä vaikuttaa tilanteen kulkuun jatkuvasti. Vuorovaikutustilanteen viestintää ja sen kulkua ei voi muuttaa jälkeinpäin. (Ellonen ym. 1996, 14.)

Karstinen on tutkimuksessaan Kuulustelusta pöytäkirjaksi tutkinut sekä poliisien, että kuulusteltavien kokemuksia kuulustelutilanteesta. Karstisen tutkimuksen mukaan poliisimiehet pitävät itse kuulusteluja tärkeänä osana rikostutkintaa sekä tärkeänä osana omaa työtään tutkijana. Kuulusteltavien haastatteluissa nousi esiin se, että kuulusteltavien kokemukset kuulustelutilanteista vaihtelevat kielteisen, neutraalin, positiivisen ja näiden yhdistelmien väliltä. Kielteisiä kokemuksia kokeneet kokivat kuulustelut epämiellyttäväksi, vaikka kuulustelija olisi kuinka mukava. Kuulusteluja kuvailtiin muun muassa sanoilla kiusallinen, järkyttävä, syyttävä, tiukka ja inhottava. Kuulusteluja oli kuvailtu myös epäinhimilliseksi tilanteiksi, jotka aiheuttavat ahdistusta, noloa ja häpeää. Karstinen on tutkimuksessaan todennut, että kuulusteluissa on aina läsnä kolmas osapuoli. Kolmas osapuoli tarkoittaa kuulustelun kohteena olevaa rikosta tai sen asianomistajaa. Tämä kolmas osapuoli vaikuttaa tilanteen taustalla, eikä sitä voi ohittaa kuulustelutilanteessa. Myönteisinä kokemuksina kuulusteluista oli kuvattu tutkimuksessa muun muassa helppona, asiallisena ja myös huvittavana kokemuksina. Myönteisiä kokemuksia kokeneet olivat pohtineet, että kielteiset kuulustelukokemukset voivat johtua esimerkiksi virkamiespelosta. (Karstinen 1998, 69–70.)

Kuulustelutilanteeseen vaikuttaa moni tekijä ja on huomioitava myös, että kuulusteltavan henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat siihen, millaisena kuulusteltava kokee kuulustelutilanteen. Näitä henkilökohtaisia ominaisuuksia on esimerkiksi kuulusteltavan ikä, mielentila, suhtautuminen tutkittavaan



rikokseen ja suhtautuminen esitutkintaviranomaisiin. Poliisin tulisi osata ottaa myös kuulusteltavan henkilökohtaiset ominaisuudet huomioon kuulustelutilanteessa ja sovittaa kuulustelu myös kuulusteltavan yksilöllisten ominaisuuksien mukaan. (Fredman ym. 2020, 361.)

Eri kulttuureista tulevien ihmisten viestintäkulttuureissa voi olla eroja ja tämä tulee ottaa kuulustelutilanteessa huomioon. Pelkästään vieraan kielen hallinta tai mahdollisen tulkin käyttäminen kuulustelutilanteessa ei takaa onnistumista itse kuulustelussa. Kuulusteluissa onnistuminen vaatii myös kulttuurien sanattoman viestinnän sääntöjen ja tapojen tuntemusta. (Ellonen ym. 1996, 16–17.)

Kuulustelu on ainutkertainen viestintätilanne, joka elää jatkuvasti. Ainutkertaisuutensa vuoksi se on myös erittäin altis erilaisille häiriöille. Nämä häiriöt voivat olla sisäisiä tai ulkoisia. Ulkoiset häiriöt ovat sellaisia, jotka tulevat jostain ulkopuolelta, mutta ne häiritsevät ja katkaisevat keskittymisen kuulusteluun. Tällaisia voi olla esimerkiksi ympäristön melu, kuulustelutilassa käyvät ihmiset tai esimerkiksi puhelimen soiminen. Nämä ulkoiset häiriöt voivat vaikuttaa kuulustelutilanteeseen niin, että ne synnyttävät kuulusteltavassa mielikuvia, jotka haittaavat kuulustelijan ja kuulusteltavan yhteistyötä ja vuorovaikutusta. Sisäiset häiriöt ovat taas vastaanottajassa ja hänen toiminnassaan kuulustelutilanteessa esiintyviä häiriöitä. Sisäinen häiriö voi olla esimerkiksi se, että kuulustelija ei keskity tilanteeseen tai hänellä on ennakoasenteita kuultavasta. Tällöin kasvaa riski sille, että osa viestinnästä ohitetaan ja viestinnästä valitaan se osa, mikä itse koetaan sopivana ja hyödyllisenä asian kannalta. (Ellonen ym. 1996, 17.)

Viestinnän sanomassa itsessään voi esiintyä myös häiriötekijöitä. Helposti voidaan ajatella, että käytetyillä sanoilla on selkeä ja tarkka merkitys, joka on kaikille samaa kieltä puhuville yhteinen. Tämä ei kuitenkaan pidä paikkaansa vaan on otettava huomioon, että kuuliija ei välttämättä voi täydellisesti ymmärtää viestiä sen puhujan tarkoittamalla tavalla. Sanat voivat myös herättää kuuliijassa aivan erilaisen mielikuvan, mitä puhuja tarkoitti. Nämä viestintätilanteiden häiriöt pätevät molempiin suuntiin kuulustelutilanteessa. Häiriöitä voi tapahtua niin kuulustelijalle kuin kuulusteltavalle. (Ellonen ym. 1996, 18.)

Vuorovaikutustilanteessa molemmat osapuolet ovat yhtä tärkeitä. Kuulustelu on viestintätilanteena kuitenkin myös epäsymmetrinen. Epäsymmetrisyys johtuu siitä, että kuulustelujen osapuolten asemat eivät ole tasa-arvoisessa asemassa. Kuulustelija johtaa kuulustelua ainakin muodollisesti ja kuulustelijalla on esimerkiksi mahdollisuus keskeyttää kuulusteltavan puheenvuoro tarvittaessa. Kuulustelija voi sen vuoksi osittain päättää, mistä kuulusteluissa keskustellaan. On kuitenkin huomioitava, että etenkin rikoksesta epäilty voi vaikuttaa halutessaan merkittävästi kuulustelutilanteen kulkuun. Epäilyllä on oikeus itse päättää, että puhuuko vai onko puhumatta mitään kuulusteluissa. (Karstinen 1998, 150–151.)

## 8 NONVERBAALINEN VIESTINTÄ KUULUSTELUTILANTEESSA

Poliisi viestii työssään koko ajan ja poliisin viestintään kiinnitetään erityistä huomiota. Tämä koskee myös poliisin nonverbaalista viestintää. Poliisin tulisikin tuntea omat tapansa viestiä ja pyrkiä hyödyntämään omia viestintätaitojaan kuulustelutilanteissa. Kasvokkain tapahtuvissa vuorovaikutustilanteissa ei useinkaan ole aikaa erikseen miettiä viestintää, joten sen osaamisen ja hallinnan merkitys korostuu. (Vähämäki 2005, 19.) Kuulustelutilanteessa pystyy nonverbaalisella viestinnällä luomaan kuulusteltavalle paremman vuorovaikutustilanteen asian käsittelemisen kannalta, jotta kuulusteltava kertoisi tutkinnan kannalta olennaiset asiat poliisille (Ellonen ym. 1996, 25).

Nonverbaalinen viestintään kuulustelutilanteessa pätee samat tekijät kuin muissakin vuorovaikutustilanteissa. Kuulusteluissa nonverbaalinen viestintä on moniulotteista, koska sitä tulisi hyödyntää, ymmärtää ja osata tulkita kuulustelutilanteessa. Kuulustelijan tulee pysyä valppaana kuulusteltavan nonverbaalisen viestinnän ja sen tulkitsemisen suhteen samalla, kun hän käyttää omaa nonverbaalista viestintäänsä. (Kuhlman 1980.) Mitä paremmin ymmärtää nonverbaalista viestintää, sen paremmin pystyy viestimään ja olemaan vuorovaikutuksessa, niin viestinnän vastaanottajana kuin lähettäjänä. Mitä enemmän havaitsee ja tulkitsee nonverbaalista viestintää, sitä paremmin osaa myös reagoida vuorovaikutustilanteessa ja siinä tapahtuviin muutoksiin. (Sallinen 2021, 16.) Kuulustelutilanteessa kuulustelijan nonverbaalinen viestintä nousee tärkeämpään asemaan kuin kuulusteltavan nonverbaalinen viestintä (Mäkelä 2024).

Kuulustelutilanteessa ihmisten nonverbaaliseen viestintään vaikuttaa moni tekijä. Kehon liikkeet ja eleet, olivatpa ne sitten automaattisia, tahattomia tai tahallisia ovat avainasemassa viestinnän merkityksen ja sen tulkitsemisen kannalta. Ajan käyttö sekä kielenkäyttö vaikuttavat vuorovaikutuksen merkitykseen. Ihmisten etäisyys ja tilankäyttö vaikuttavat myös kuulustelutilanteessa viestinnän tehokkuuteen. (Kuhlman, 1980.) Nonverbaalisen viestinnän havaintoihin ja tulkintaan vaikuttavat myös kuulusteltavan ja kuulustelijan yksilölliset ominaisuudet, arvot ja muut taustatekijät (Karstinen 1998, 27).

Mielestäni kuulusteluissa olisi tärkeää miettiä pieniäkin yksityiskohtia ja niiden merkitystä nonverbaalisen viestinnän kautta rakentuvaan kokonaiskuvaan. Hyvin pienilläkin asioilla voi lopulta olla suuri merkitys siihen, millainen kuulustelun vuorovaikutus ja sitä kautta koko lopputulos on. Seuraavaksi tarkastellaan nonverbaalisen viestinnän eri osa-alueita tarkemmin.

### 8.1 Yhteys

Yhteys tarkoittaa ihmisten välistä yhteyttä ja yhteisymmärrystä. Yhteys on ratkaiseva tekijä kaikissa vuorovaikutustilanteissa. Yhteyden merkitys korostuu kuulusteluiden kaltaisissa kasvokkain tapahtuvissa vuorovaikutustilanteissa, kun pyritään saamaan tietoja toiselta osapuolelta. Onnistunut yhteys ihmisten välillä mahdollistaa luotettavamman tiedon saamisen. Yhteyden luomiseen ja ylläpitämiseen

on olemassa useita tekniikoita. Peilaamisessa pyritään peilaamaan toisen osapuolen viestintää asentoja, eleitä ja vokaalisia tekijöitä käyttäen. Palveluksien antamista voidaan hyödyntää yhteyden luomiseen pyrkimällä herättämään toisessa osapuolella velvollisuuden tunnetta. Yhteys voidaan pyrkiä luomaan myös rakentamalla tuttavuutta ja sen kautta yhteistä mukavuusaluetta. Tavoitteena onnistuneella yhteydellä on luoda omalla toiminnalla sellainen tila ja olosuhde, jossa toiselta osapuolelta saadaan halutut ja tarvittavat tiedot. (Matsumoto ym. 2013, 90–91.)

## **8.2 Ääni**

Parakieli tarkoittaa äänen ja puheen piirteitä, jotka eivät ole puhuttua kieltä (Dash 2022, 172). Parakieli kuulusteluissa vaikuttaa suoraan viestinnän sanoman ja puheen ymmärtämiseen. Äänen kautta välittyviä viestejä olivat äänen korkeus, laatu sekä temporaaliset tekijät. Temporaalisilla tekijöillä tarkoitetaan puheen kestoa, sen nopeutta, tauotusta sekä rytmiä. Parakielen avulla voidaan lisätä viestinnän ymmärrettävyyttä, muistettavuutta sekä luotettavuutta. Erilaisella äänenkäytöllä voidaan myös muokata kuulusteltavan asenteita. (Ellonen ym. 1996, 27.) Keskustelua voi pyrkiä hallitsemaan käyttämällä nonverbaalisen viestinnän keinoja. Puheenvuoron haluamisen tai luovuttamisen voi ilmaista äänen kautta välittyvillä tekijöillä. Puheenvuoroja voi säädellä myös pään ja kehon liikkeillä tai katseella. (Ellonen ym. 1996, 28.)

## **8.3 Alue**

Proksemiikka eli tilankäyttöä on tarkasteltu luvussa 5.2 tarkemmin. Samat tekijät pätevät myös kuulustelutilanteessa. Tilaa pienentämällä tai suurentamalla voidaan tilankäyttöä käyttää nonverbaalisen viestinnän vaikutuskeinona. Tilankäyttöä voi hyödyntää niin kuulustelija kuin kuulusteltava. Kuulustelutilanne voidaan katsoa sosiaalisen etäisyyden tilanteeksi, jossa kuulusteltava on tekemisissä virkamiehen kanssa. Kuulusteluissa tulisi pysyä sosiaalisella etäisyydellä, mutta kuitenkin lähellä toisen osapuolen henkilökohtaista vyöhykettä. (Mäkelä 2024.)

## **8.4 Artefaktit**

Artefaktit tarkoittavat vuorovaikutustilanteessa vaatteita, asusteita ja ehostusta. Myös ympäristön ehostus vaikuttaa vuorovaikutustilanteeseen. Kuulusteluissa artefakteista merkittävämmäksi nousee vaatetus. Poliisin virkapuku voi synnyttää kuulusteltavassa tietynlaisia odotuksia ja mielikuvia poliisista, mutta niin voivat myös muut artefaktiset tekijät. (Ellonen ym. 1996, 27.) On otettava huomioon, että kuulusteluissa ei välttämättä nähdä poliisia virkapuvussaan, vaan kuulustelija voi olla tilanteessa siviilivaatteet päällä. Tässäkin poliisimiehen on huomioitava se, että minkälaista viestintää pukeutuminen tilanteessa lähettää. Poliisin siviilivaatteet voivat toimia positiivisessa tai negatiivisessa merkityksessä kuulusteluissa. Vaatteet voivat parhaimmillaan toimia osapuolten välisen yhteyden avaajana. (Karstinen 1998, 27.)

## 8.5 Keho

Kehonkieli välittää muille tunteita, ajatuksia ja viestejä. Kehonkielen, asentojen ja eleiden merkitys korostuu kuulusteluissa. Kuulustelijan tulee kiinnittää näihin huomiota, sillä kuulustelijan olemus voi herkästi viestiä erilaista sanomaa kuin olisi tarkoitus. (Hans & Hans 2015, 48). Sallinen mainitsee kirjassaan esimerkiksi istuma-asennoista, joilla voidaan pyrkiä rentoon ja mukavaan asentoon vuorovaikutustilanteissa. Asentojen viestintä voi kuitenkin olla ristiriitaista, jos niissä keho ja eleet viestivät esimerkiksi etäisyyden ottamista ja sulkeutumista avoimuuden ja mielenkiinnon sijaan. (Sallinen 2021, 77.)

Kehonkielen vaikutus viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa on hyvin merkittävä. Ihmiset arvioivat jatkuvasti toistensa nonverbaalista viestintää. (Barkai 1990, 106.) Hallitsemalla kehonkielen, voi lisätä uskottavuutta vuorovaikutustilanteessa näin parantaa vuorovaikutuksen onnistumista. Vastavuoroisesti huonolla kehonkielen hallinnalla voimme aiheuttaa päinvastaisen tilanteen. Vuorovaikutustilanteissa on käytännössä mahdotonta olla viestimättä kehonkielellä, koska se on suurelta osin myös tiedostamatonta. Jos kehonkieltä pyrkii rajoittamaan tai hallitsemaan liikaa, vastapuoli havainnoi myös tämän nonverbaalisen viestinnän välityksellä. (Sallinen 2021, 21.)

## 8.6 Kasvot ja ilmeet

Kasvot ovat nonverbaalisen viestinnän yksi merkittävimpiä osia. Kasvojen kautta vastaanotetaan sekä tuotetaan viestintää. Kasvojen kautta nonverbaalinen viestintä tapahtuu niin tahallisesti kuin tahattomasti. Ihmisen kasvot kertovat ja paljastavat paljon ihmisen tunteista ja ajatusmaailmasta, etenkin äkillisissä tilanteissa. Ihmiset tiedostavat yleensä hyvin, kuinka kasvojen eleitä käytetään vuorovaikutustilanteissa. Yllättävissä ja äkkinäisissä tilanteissa ihmiset eivät kuitenkaan välttämättä tiedosta sitä, kuinka paljon kasvot paljastavat tietoa. (Matsumoto ym. 2013, 15–16.)

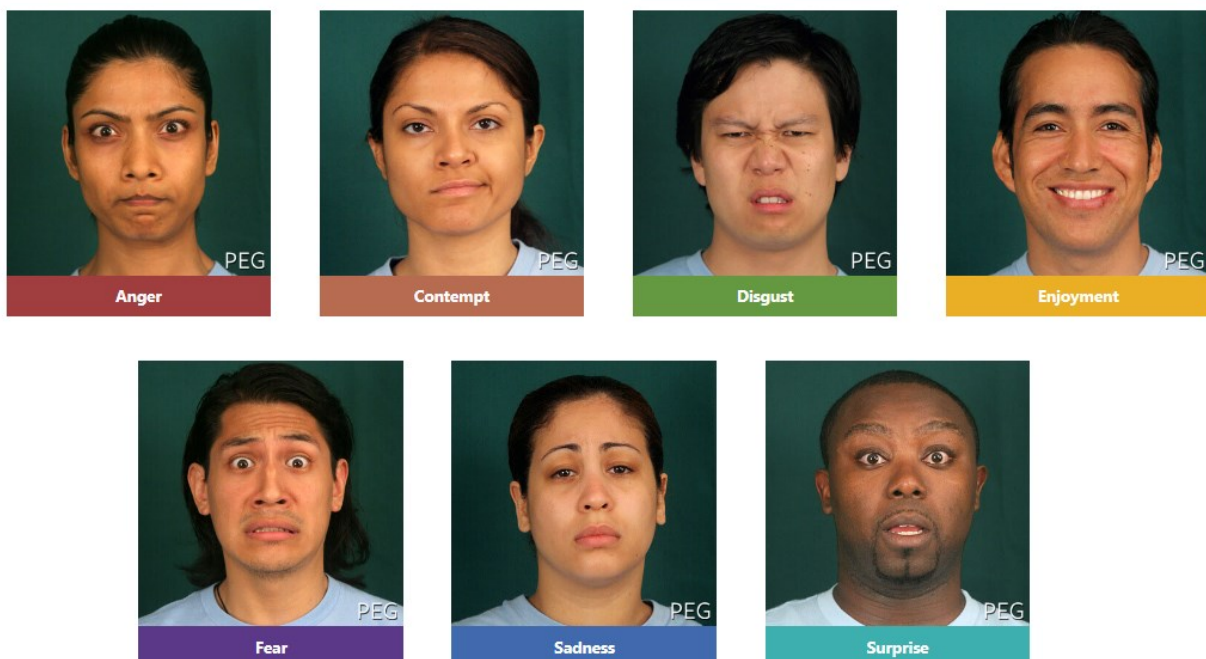
Erilaiset ilmeet näkyvät ihmisen kasvoilla eri tavalla. Kasvoilla näkyviin ilmeisiin vaikuttaa myös vuorovaikutustilanteen olosuhteet. Makroilmeet kestävät kasvoilla tyypillisesti 0.5–4 sekuntia, jos niitä ei pyritä tarkoituksella muuntamaan tai piilottamaan. Mikroilmeet ovat taas lyhytkestoisempia. Mikroilmeet näkyvät kasvoilla pisimmillään puoli sekuntia. Mikroilmeet syntyvät alitajuisesti ja kertovat jostain äkillisestä tunnetilasta. Mikroilmeitä voi olla haastava tunnistaa, koska ne ovat niin äkillisiä ja nopeasti ohimeneviä. (Matsumoto ym. 2013, 37.)

Ihmisillä on seitsemän universaalia ilmettä, jotka ilmenevät samalla tavalla joka puolella maapalloa. Kaikkien ihmisten kasvot ja kasvojen lihakset tekevät ilmeissä samankaltaisia liikkeitä. (Ekman 1970, 152.) Tämän vuoksi ilmeistä voidaan tehdä havaintoja ja tulkintoja, riippumatta ihmisen kulttuurista, kansalaisuudesta, sukupuolesta tai iästä. Universaalit ilmeet ovat viha, halveksunta, inho, onnellsuus, pelko, suru ja yllätys. (Matsumoto ym. 2013, 29.)

**7 universaalia ilmettä.** (Sallinen 2021, 204–216.):

1. **Viha/Anger** – yleisiä merkkejä kireät silmäluomet, alas lasketut kulmakarvat ja pistävä katse
2. **Halveksunta/Contempt** - eleenä epäsymmetrinen hymy, käsitellään kohdassa 8.7 tarkemmin
3. **Inho/Disgust** - saa ihmisen naaman vääntymään
4. **Onni/Enjoyment** - eleenä hymy, jota käsitellään kohdassa 8.9 tarkemmin
5. **Pelko/Fear** - silmäluomet nousevat ylöspäin, laajentuneet silmät, kulmakarvat voi nousta, jännittyneet kasvot
6. **Suru/Sadness** - suunpielet laskevat alaspäin, huulten yhteen puristaminen, kohonnut leuka, katse tyhjyyteen. Voi ilmetä myös täytenä ilmeettömyytenä.
7. **Yllätys/Surprise** - eleet samankaltaiset kuin pelossa, mutta yllätyksen aiheuttamana nousevat kulmakarvat laskevat nopeammin alas, silmät suurenevät

Universaaleja ilmeitä ja niiden ilmenemisiä kasvoilla on havainnollistettu seuraavan kuvan avulla.



Kuva 1. 7 universaalia ilmettä kuvina. (Kuva: PaulEkmanGroup 2024.)

Vuorovaikutustilanteet ovat tilanteina eläväisiä ja kasvojen ilmeet muuttuvat vuorovaikutuksen mukana. Kasvoilta voi nähdä puhtaita tunnetiloja ja tunnetilojen sekoituksia. Puhtaat tunnetilat kestävät kasvoilla yleensä hyvin lyhyen ajan. Ihmiset tuovat tunteitaan esille eri tavoin riippuen ihmisen persoonallisuudesta ja muista yksilön henkilökohtaisista ominaisuuksista. Ihmisten kasvojen ilmeiden käyttötapoja on pyritty luokittelemaan ihmisten luonteenominaisuuksien mukaan. Pidättäytyvät ihmiset näyttävät kasvoillaan hyvin vähän tunteita. Tunteita pidättelevien ihmisten ilme pysyy neutraalina ja kasvoilta on vaikea tunnistaa aitoja nonverbaalista viestejä. Avoimet ihmiset viestivät kasvoillaan kaikki tunteensa ja ajatukset ja heitä kutsutaan paljastajiksi. Joskus ihminen paljastaa kasvojen välityksellä tunteitaan myös tahattomasti. Tällöin henkilö ei välttämättä itse tiedosta tunnetilan välittymistä kasvojen avulla. Ilmeettömät pitävätkin kasvoillaan jatkuvasti samaan neutraalia ilmettä ja olettavat, ettei heidän kasvoiltansa välity mitään vallitsevia tunnetiloja. Väärintulkitut henkilöt pyrkivät kasvoillaan ilmaisemaan jonkin tietyn tunnetilansa, joka kuitenkin kasvojen ilmeiden takia tulkitaan toisenlaiseksi tunnetilaksi. Ilmeiden sekoittajat näyttävät kasvoillaan useita tunnetiloja samanaikaisesti, jolloin ilmeet voivat sekoitua toisiinsa. Osa ihmisistä taas näyttää aina aitoa tunnetilaansa vastaavan ilmeen kasvoillaan välittömästi, jolloin kasvojen eleet ovat selkeämmin tulkittavissa. (Jyväskylän yliopiston kielikeskus.)

Kasvojen alueen viestintää käsitellään tarkemmin silmien osalta luvussa 8.8 ja suun osalta luvussa 8.9. Kasvot viestivät näiden lisäksi muillakin eleillä. Otsan rypistäminen on eleenä hyvin näkyvä ja selkeä ele. Otsan rypistäminen havaitaan helposti toisen ihmisen kasvoilta. Otsan rypistäminen viestii yleensä jonkinlaista huolta tai epämurkaisuutta. Kyseistä eleitä tekevät kaikki iästä tai muista tekijöistä riippumatta. Sallinen mainitsee kirjassaan kuulusteluissa rikoksesta epäiltyjen rypistäneen otsaansa usein tilanteissa, joissa he joutuivat miettimään paljon mahdollisen valehtelemisen ja siitä johtuvan ajatusprosessin vuoksi. (Sallinen 2021, 172.)

Kulmakarvat ovat pienehkö yksityiskohta kasvoissa, mutta nonverbaalisen viestinnän kannalta niillä on merkittävä rooli. Positiivisina suuntaamme niitä ylöspäin ja negatiivisina alaspäin. Kulmakarvojen liikkeet ovat yleensä yhteydessä kasvojen muihin eleisiin ja niistä voi tehdä tulkintaa nonverbaalisen viestinnän kokonaisuudesta. (Hans & Hans 2015, 48.) Kulmakarvoja voidaan hyödyntää vuorovaikutuksessa myös sanallisen viestinnän vahvistamisena. Usein kulmakarvojen kohottaminen tai laskeminen riittää ilmaisemaan viestinnän sanomaa, jolloin sitä ei tarvitse erikseen painottaa puheen ominaisuuksilla. (Matsumoto yms. 2013, 81.)

## **8.7 Pään liikkeet**

Pään liikkeillä ja asennoilla voidaan lähettää ja niistä voidaan tulkita erilaisia nonverbaalisia viestejä. Pään avulla voidaan viestiä esimerkiksi tarkkaavaisuutta ja kiinnostusta käsiteltävää asiaa kohtaan. Pään liikkeistä yleisimmät ja selkeimmät ovat pään nyökkääminen ja pudistaminen. Nyökkäys on ylei-

nen merkki hyväksymisestä ja samaa mieltä olemisesta. Pään pudistaminen viestii puolestaan erimielisyyttä. Pudistaminen on eleenä hyvin selkeä ja eleen käyttäminen alkaa ihmisillä jo varhaisesta iästä lähtien. Jo hyvin pienet lapset ja vauvat osaavat ilmaista erimielisyytensä päätä pudistamalla. (Hans & Hans 2015, 48.)

Pään pudistaminen voi merkitä myös sitä, että henkilö yllättäen muistaa jonkin ikävän asian tai näkee jotain epämiellyttävää. Esimerkiksi henkilöt, joille poliisi toimittaa heidän läheisten kuolinviestin, voivat usein pudistaa päätänsä epäuskon merkiksi. Samoin onnettomuuksien uhrit voivat pudistaa päätänsä, kun pyrkivät käsittelemään tapahtunutta asiaa. (Sallinen 2021, 165.)

Pään liikkeet voivat olla jaksottaisia tai jatkuvia. Liike voi suuntautua alas, ylös, sivuille tai eteen ja taaksepäin. Alaspäin suuntaavat liikkeet kuvastavat yleensä epä mukavuusaluetta, epävarmuutta tai negatiivista olotilaa. Ylöspäin suuntaavat liikkeet taas päinvastoin mukavuusaluetta, itsevarmuutta tai positiivista olotilaa. (Harrigan 2008, 167–168.)

Pään liikkeessä myös ihmisen leuka liikkuu. Pään tavoin leuka voi liikkua alas, ylös, eteen ja taaksepäin. Leuan laskeminen alas pienentää ihmistä ja antaa sulkeutuneemman kuvan. Ele kuvastaa yleensä negatiivista tai surullista tunnetilaa. Leuan liike ylöspäin viestii taas positiivisuudesta ja varmuudesta ja joissain tilanteissa se voi olla myös provosoiva ele. Leuan taaksepäin vetäminen voi kuvastaa etäisyyden ottamista tilanteeseen samalla tavoin kuin keholla etäisyyden ottaminen. Leuan eteenpäin työntäminen on tulkittavissa taas aggressiivisena eleenä. Ihminen voi reagoida näin esimerkiksi tullessaan loukatuksi tai uhatuksi. (Sallinen 2021, 167–170.)

Pään liikkeet voivat toimia myös apuna vuorovaikutustilanteen hallinnassa. Pään eleillä voi osoittaa toiselle osapuolelle kannustusta ja tukea ja näin ollen auttaa toista vuorovaikutustilanteessa. Tutkimuksissa on todettu, että nonverbaalisesti kannustava ja tukeva kuuntelija on koettu vuorovaikutustilanteessa ymmärtäväisemmäksi ja lämpimämmäksi keskustelukumppaniksi kuin sellainen osapuoli, joka ei tee näitä nonverbaalisia eleitä. (Matsumoto ym. 2013, 82.)

## **8.8 Silmät**

Silmämme kertovat paljon siitä mitä mielessämme tapahtuu ja mitä tunnemme. Katsekontakti on erittäin tärkeä osa ihmisten välistä vuorovaikutusta. Silmien avulla voi luoda yhteyden toiseen ja osoittaa niin positiivisia kuin negatiivisia tunteita. (Hull 2016, 24.) Katse on voimakasta nonverbaalista viestintää ja tutkimuksissa se usein yhdistyy valta-asemaan ja aggressioon, mutta myös hoivaan ja muihin positiivisiin tunteisiin (Matsumoto ym. 2013, 82). Katseella on myös suuri merkitys nonverbaalisen viestinnän kannalta, koska sen avulla ihmiset havainnoivat toisen osapuolen nonverbaalista viestintää (Jyväskylän yliopiston kielikeskus).

Katsekontakti voi saada toisen osapuolen kokemaan olonsa mukavaksi tai epämukavaksi. Katsekontaktin kestolla ja sen kohdentamisella on suuri merkitys. Liian tiukka ja pitkäkestoinen katsekontakti koetaan usein epämiellyttäväksi ja jopa aggressiiviseksi. Katsekontaktin vältteleminen taas viestii usein epäluotettavuutta ja harhaileva katse voi viestiä kiinnostuksen puutteesta. Kun katsekontakti kestää yli kaksi kolmasosaa vuorovaikutustilanteen kestosta, merkitsee se yleensä sitä, että käsiteltävä asia kiinnostaa toista osapuolta. (Pease 1988, 87.)

Katseen merkitys on samankaltainen kulttuurista riippumatta. Kuitenkin on tärkeää huomioida, että katsekontaktin määrän merkitys voi olla kulttuurisidonnaista. Toisille kulttuureille on ominaista, että katsekontaktia on enemmän, kun taas toisissa kulttuureissa se voidaan kokea epäsovivaksi ja loukkaavaksi. (Matsumoto ym. 2013, 83.)

Kuulusteluiden kaltaisessa vuorovaikutustilanteessa on hyvä miettiä katsekontaktin luomista ja suuntaamista. Yksi toimiva tapa luoda katsekontakti voisi olla se, että katse kohdistetaan kuulusteltavan nenään. Tällöin katsekontakti ei ole liian tiivis ja epämiellyttävä toiselle, mutta katse on kuitenkin kohdistettuna hänen kasvoihinsa luoden miellyttävämmän katsekontaktin. (Hull 2016, 24.)

Katsekontaktin lisäksi silmät paljastavat meille nonverbaalisia viestejä. Silmien sulkeminen ja siristäminen voivat olla suojausreaktiota, kun ihminen pyrkii olemaan näkemättä jotain mielestään epämiellyttävää. Ihminen voi myös tehdä eleen selkeämmin ja sulkea silmänsä tällaisissa tilanteissa kokonaan. Silmien räpyttämällä ihminen voi pyrkiä etääntymään käsillä olevasta tilanteesta. Usein silmien runsas räpyttely liitetään yleisesti valehtelemiseen. Todellisuudessa valehteleva ihminen räpyttää silmiään luultavasti vähemmän kuin totta puhuva. Tämä johtuu siitä, että ihmisen valehdellessa, aivot joutuvat tekemään enemmän töitä ja keskittymään vallitsevaan hetkeen enemmän. Silmien pyörittely on selkeä ja näkyvä ele, joka viestii yleensä vähättelyä tai erimielisyyttä. (Sallinen 2021, 180–186.)

## **8.9 Suu**

Ihmiset kiinnittävät vuorovaikutustilanteessa paljon huomiota toisen osapuolen suun alueelle. Monia kasvojen ja etenkin alakasvojen lihaksia käytetään puheen tuotossa ja ne ilmaisevat ja vahvistavat muuta nonverbaalista viestintää. Positiivisessa tunnetilassa ihminen yleensä hymyilee, kun taas negatiivisessa tunnetilassa ihmisen suun asento muuttuu. (Matsumoto ym. 2013, 29, 81–82.)

Hymyä on kahdenlaista, aito hymy ja tekohymy. Aitoa hymyä käytämme, kun tunnemme aidosti positiivisia tunteita. Tekohymy on teeskennellympää kuin aito hymy ja se on yleensä keino osoittaa kohteliaisuutta sosiaalisissa tilanteissa. Tekohymyn voi erottaa aidosta hymystä siten, että aidossa hy-



myssä ihmisen suupielet nousevat ja silmän ympärillä oleva lihas reagoi niin, että ihmisen silmäkulmat rypistyvät samalla kun suu hymyilee. Tekohymyssä hymy rajoittuu yleensä vain huuliin, ja silmissä ei tapahdu muutosta. Universaaleissa ilmeissä puhutaan halveksunnan ilmeen kohdalla suun epäsymmetrisestä asennosta. Suun asennosta käytetään myös nimitystä epäsymmetrinen hymy. (Sallinen 2021, 192–194.)

Huulten asento muuttuu myös kasvojen ilmeiden ja eleiden mukana. Eri ilmeissä huulet asettuvat eri tavalla. (Matsumoto ym. 2013, 79.) Huulten nutristuessa ja yhteen puristuessa ihminen on usein eri mieltä käsiteltävästä asiasta ja kokee olonsa jollakin tapaa epämukavaksi. Huulten pureminen ja imeskely ovat yleensä sellaisia eleitä, joilla ihminen pyrkii rauhoittamaan itseään. (Sallinen 2021, 196–198.)

## **8.10 Ylävartalo**

Ihmisen ylävartalo ja sen asento välittää nonverbaalisen viestinnän avulla paljon tietoa ihmisen tunnetilasta, asenteesta ja persoonallisuudesta. Ylävartalon liikkeet ja asento voivat auttaa tulkitsemaan hienovaraisempia nonverbaalisia eleitä, kuten kasvojenilmeitä. (Harrigan ym. 2008, 141.)

Ylävartalon asento, sen liikehdintä ja siitä välittyvät nonverbaaliset eleet vaikuttavat koko vuorovaikutustilanteeseen. Pelkästä asennosta voidaan tehdä päätelmiä siitä, kuinka mukavaksi toinen osapuoli olonsa kokee, onko toisen olotila sulkeutunut vai avoin ja onko hän kiinnostunut tilanteesta ollenkaan. Ihmisen ryhti ja olkapäiden asento kuvaavat suoraan henkilön kokemaa tunnetilaa. Ylävartalo suunnataan yleensä kiinnostavaa asiaa kohti ja poispäin suuntaaminen viestii taas, ettei henkilö ole kiinnostunut asiasta tai kokee olonsa epämukavaksi. (Matsumoto ym. 2013, 88.)

Ylävartalon poispäin kääntämiseen vuorovaikutustilanteessa kannattaa kiinnittää huomioita. Jos ylävartaloa käännetään poispäin toisesta osapuolesta epähuomiossa esimerkiksi kiireen vuoksi, on hyvä tiedostaa millaista viestintää se voi välittää toiselle osapuolelle, vaikka viestijä ei sitä tarkoittaisikaan. (Sallinen 2021, 62.)

Kehon nojaaminen eteenpäin vuorovaikutustilanteessa pienentää keskustelukumppanin henkilökohtaista tilaa. Eleellä voi olla joko positiivinen tai negatiivinen merkitys tilanteelle. Kuulustelutilanteessa ollaan virallisessa tilanteessa ja yleensä tuntemattoman ihmisen kanssa, jolloin tilantarve on laajempi. Nojaaminen eteenpäin voi tällöin tarkoittaa sitä, että haluaa kuulla tarkemmin asiasta, mutta ele voi myös merkitä negatiivista suhtautumista asiaan. (Sallinen 2021, 64.)

Sallinen kertoo kirjassaan kokemuksistaan haastavien ja uhkaavien asiakkaiden kanssa työskentelystä. Sallisen mukaan näissä tilanteissa, jos henkilö alkaa käyttäytyä aggressiivisesti, tilanteeseen liittyy myös yleensä jonkinlainen toisen osapuolen tilan pienentäminen. Sallisen kokemukset kuvastavat hyvin sitä, miten nonverbaalinen viestintä ja sen eleet täydentävät muuta viestintää. Aggressiivinen käytös ja tilan pienentäminen muodostavat nopeasti kuvan henkilön uhkaavasta käytöksestä. Jos tilanteesta irrotetaan pelkkä tilan pienentäminen tai muu yksittäinen ele, eivät nämä itsessään kerro vielä mitään viestinnän kokonaisuudesta. (Sallinen 2021, 67.)

Ylävartalon liikkeille, kuten muillekaan eleille, ei ole yksiselitteistä tulkintatapaa nonverbaalisessa viestinnässä. Eleiden tulkitsemiseen ja merkitykseen vaikuttaa myös muu viestintä. Yhdistämällä erilaisia nonverbaalisia eleitä toisiinsa ja tekemällä johtopäätöksiä kokonaiskuvan perusteella pystytään nonverbaalista viestintää tulkitsemaan selkeämmin. (Pease 1988, 139.)

### **8.11 Kädet**

Ihmiset elehtivät käsillään paljon vuorovaikutustilanteessa. Käsien eleet ilmaisevat ihmisen ajatusmaailmaa, tunnetta tai käynnissä olevaa ajatusprosessia. Eleet täydentävät sanallista viestintää ja ovat yhteydessä kielelliseen, fyysiseen ja kognitiiviseen kokonaisuuteen. Käsien eleet voidaan jakaa kahteen luokkaan; niihin, jotka tulevat esille sanallisen viestinnän yhteydessä ja niihin, jotka ilmenevät riippumatta sanallisesta viestinnästä. (Matsumoto ym. 2013, 76.)

Sallinen mainitsee, että kokeneet esiintyjät osaavat käyttää käsiään hyväksi esiintyessään. Käsillä elehtimällä voi tukea suullista viestintää. Ihmiset hyödyntävät tätä usein kulttuurillisten tekijöiden yhteydessä. (Sallinen 2021, 114.) Kulttuurilliset tekijät vaikuttavat käsien eleiden määrään ja niiden esiintymiseen. Toisissa kulttuureissa käsillä elehditään puheviestinnän yhteydessä hyvin laajasti ja näyttävästi ja niin sanotusti puhutaan käsien avulla. Toisissa kulttuureissa taas ollaan pidättäytyneempiä käsien eleiden käytössä ja suuret käsien eleet voidaan tulkita myös epäkunnioittaviksi tai aggressiivisiksi. (Matsumoto ym. 2013, 77.)

Käsivarsien eteen ristiminen mielletään yleensä merkiksi jonkin asian vastustamisesta ja negatiiviseksi eleeksi. Tämä korostuu etenkin, jos ele tehdään seisaallaan. (Hull 2016, 24.) Ele on yksi tunnetuimmista kehonkielen eleistä. Vuorovaikutustilanteessa ele herkästi viestii erimielisyyttä ja sulkeutuneisuutta. (Pease 1988, 59.) Eleestä voidaan siihen liittyvien oletuksien myötä tehdä myös vääriä tulkintoja sillä ele voi olla ihmiselle normaali ja luonteva keino kannatella itseään vuorovaikutustilanteessa (Sallinen 2021, 117).

Käsien pitäminen avoimena viestii positiivista tunnetilaa ja avoimuutta. Tutkimusten perusteella positiivisissa tunteissa, kuten ilossa, kädet pidetään avoimena. Kädet kuvastavat tällöin rentoa ja positiivista tunnetilaa. Negatiivisissa tunteissa, kuten vihassa, kädet asetetaan kehon eteen suojaamaan ylävartaloa tai ne viedään lantionseudulle. (Matsumoto ym. 2013, 88.) Osa ihmisistä perustelee käsien pitämistä kehon edessä sillä, että asento tuntuu heistä mukavalta. Nonverbaalisessa viestinnässä tulee kuitenkin muistaa, että asento voi mukavuudestaan huolimatta viestiä eri asioita, jotka ovat riippuvaisia myös viestinnän vastaanottajan tulkinnasta. (Pease, 1988, 58.)

Ihmisen tuodessa vain yhden käden kehon eteen, voi se olla merkki itsensä rauhoittamisesta tai suojautumisen tarpeesta. Ele voidaan toteuttaa hyvin hienovaraisesti, jolloin sitä voi olla vaikea havainnoida. Hienovaraisessa eleessä keho pyritään suojaamaan vain lyhyeksi ajaksi ja ele peitetään johonkin muuhun tekemiseen. Muu tekeminen voi olla esimerkiksi hihan tai kellon säätämistä nopeasti. Elettä nähdään usein silloin, kun ihminen tulee hänelle vieraaseen tilaan. Tällöin ihminen usein pysähtyy hetkeksi ja tekee hienovaraisen suojausliikkeen. (Sallinen 2021, 121.)

Käsivarsien ja kyynärpäiden levittäminen voi olla merkki tilankäytöstä, jolla halutaan osoittaa oma paikkansa tilanteessa. Poliisikuulusteluissa rikoksesta epäillyt saattavat levittää oman asentonsa käsillä, kyynärpäillä ja jaloilla. Epäillyt pyrkivät näin saamaan itselleen mahdollisimman suuren tilan ja sitä kautta välittämään itsestään itsevarman kuvan kuulustelijalle. (Sallinen 2021, 126.)

## **8.12 Kämmenet ja sormet**

Kämmenten ja sormien liikkeet kuvastavat tai havainnollistavat ihmisen tunnetilaa ja ajatusmaailmaa. Kämmenillä ja sormilla voi havainnollistaa myös puhetta. Puhetta havainnollistavat eleet liittyvät suoraan sanalliseen viestintään ja voivat korostaa tiettyjä sanoja, rytmiä tai äänenkäyttöä. Kämmenillä ja sormilla voidaan osoittaa niin positiivisia kuin negatiivisiakin tunnetiloja. (Matsumoto ym. 2013, 76.)

Kämmenten ja sormien nonverbaaliset eleet ovat myös vahvasti kulttuurisidonnaisia ja jokin ele voi tarkoittaa eri asioita eri kulttuureissa. Yksi tunnetuimmista sormien eleistä on sormella osoittaminen. Osoittaminen itsessään voidaan tulkita epäkohteliaaksi, mutta on huomioitava, että eri kulttuureissa ihmiset osoittavat eri tavalla. Eurooppalaiset ja amerikkalaiset osoittavat haluamaansa kohdetta etusormella, kun taas japanilaiset ovat tottuneet osoittamaan keskisormella. Tällainen eroavaisuus viestintäkulttuurissa on omiaan aiheuttamaan vääriä tulkintoja nonverbaalisen viestinnän perusteella. (Matsumoto ym. 2013, 77.)

Käsien puristaminen yhteen istuessa tai seisoessa voidaan tulkita asentoa sulkevaksi eleeksi. Kädet asetetaan yleensä vartalon eteen, jolloin ne suojaavat vartaloa. Eleen tulkitsemiseen vaikuttaa myös

voima, joilla käsiä puristetaan yhteen. Mitä voimakkaampi puristus on, sitä enemmän eleeseen liittyy negatiivisia tunteita tai muuta tunnelatausta. (Pease 1988, 39.)

Käsien asettaminen pyramidin muotoon vuorovaikutustilanteessa viestii usein itsevarmuutta. Usein eletä käyttävät sellaiset henkilöt, jotka ovat vakuuttavia ja varmoja, mutta eivät elehdi muuten käsillään. Eletä voidaan käyttää kahdella eri tavalla, suuntaamalla se ylös tai alaspäin. Usein ele osoittaa ylöspäin silloin, kun osallistutaan keskusteluun ja alaspäin silloin, kun keskitytään kuuntelemaan. (Pease 1988, 41.)

Kämmenillä ja sormilla voidaan peittää silmiä tiedostaen tai tiedostamatta. Silmien peittäminen käsillä edes osittain, on hyvin yleistä ja voi jäädä herkästi huomioimatta vuorovaikutustilanteissa. Ele voi tapahtua esimerkiksi koskettamalla kulmakarvoja tai silmäkulmaa sormella. Ele voi olla huomaamaton, mutta selkeä merkki mahdollisesta epämukavuusalueesta. (Sallinen 2021, 136.)

Kämmenillä ja sormilla voidaan elehtiä nonverbaalisesti koskettamalla itseään. Niskan hierominen, nenän hipaisu tai korvan puristelu viestivät kaikki epämukavuusalueesta tai ihmisen epävarmasta olost. Niskan hierominen kuvastaa usein selkeimmin epävarmuutta, nenän pyyhkäisy negatiivisia tunnetiloja ja silmien hierominen epärehellisyyttä. (Pease 1988, 48–50.)

Avoimet kämmenet viestivät rehellisyyttä ja vilpittömyyttä. Ne kuvastavat avoimuutta ja halua tehdä yhteistyötä. Jos kämmenet osoittavat alaspäin, ele on sulkeutuneempi ja muuttaa muotoaan. Poliisit käyttävät alaspäin suuntaavia kämmeniä usein, kun pyrkivät saamaan jonkun rauhoittumaan. Avomella kämmenellä voidaan myös osoittaa asioita. Osoittaminen tapahtuu tällöin kohteliaammin kuin yksittäisellä sormella osoittaessa. (Sallinen 2021, 149–150.)

Käden laittaminen suun eteen tai lähelle sitä, kuvastaa varautuneisuutta tai epärehellisyyttä. Ele on samankaltainen iästä tai muista tekijöistä riippumatta. Eleellä ihminen ikään kuin varautuu siihen, ettei lipsauta vääriä sanoja. Lipsautuksen sattuessa käsi voi automaattisesti mennä suun eteen. (Pease 1988, 48.)

Sallinen kertoo kirjassaan, että rikoksesta epäillyt usein koskettavat käsillään silmäkulmiaan, suutaan ja nenäänsä valehtelun yhteydessä. Nenän ja silmäkulmien koskettaminen johtuu siitä, että ne ovat samassa linjassa suun kanssa. Jos epäilty ei halua pysäyttää kättä suunsa eteen, on hänen luontevaa jatkaa käden liikettä samassa linjassa ja koskettaa muuta aluetta kasvoista. (Sallinen 2021, 157.)

### 8.13 Jalat

Jalat kertovat paljon ihmisen nonverbaalisesta viestinnästä. Ihmiset suuntaavat jalkansa kiinnostuksensa kohteen suuntaan samalla tavalla kuin ylävartalon sekä kasvonsa. Jalkojen poissuuntaaminen viestii taas vähäisestä kiinnostuksesta tai epämukavuusalueesta. (Matsumoto ym. 2013, 88.) Jalat ovet myös herkempiä paljastamaan ihmisen aitoja tunnetiloja. Silloin kun ihmiset pyrkivät tietoisesti hallitsemaan kehoaan, he yleensä keskittyvät erityisesti kasvojensa ja käsiensä hallintaan ja jättävät jalat vähemmälle huomiolle. (Sallinen 2021, 87.)

Jalkojen eri asennoista on tehtävissä tulkintoja samalla tavalla kuin käsien eri asennoista. Jalkojen asentoihin liittyy kuitenkin opeteltuja tapoja käytöstavoista ja sopivasta käyttäytymisestä, joten jalat voivat herkästi viestiä ristiriitaista nonverbaalista viestintää verrattuna muuhun viestintään. (Pease 1988, 65.)

Ihmisen liikkeessä voimme tehdä havaintoja jaloista ihmisen askelluksesta ja muusta liikehinnästä. Positiivissa tunteissa ihmisen liikehdintä on laajempaa ja kevyempää, kun taas negatiivisissa tunnetiloissa askellus on lyhyempää ja raskaampaa. (Matsumoto ym. 2013, 88.) Joissain tilanteissa jalkojen eleiden tulkitsemiselle luo kuitenkin haastetta se, että ne voivat olla vaikeasti nähtävissä. Kuulusteluissa jalat voivat olla esimerkiksi pöydän alla piilossa, jolloin niiden liikkeitä ei pystytä kokonaan havaitsemaan. (Sallinen 2021, 87.)

Ihminen voi ristiä jalkojaan vuorovaikutustilanteessa usealla eri tavalla. Jalkojen asennot ja niiden tulkinnot ovat myös kulttuurisidonnaisia. Euroopassa tyypillisin tapa ristiä jalat, on laittaa toinen jalka toisen yli. Asento on yleinen ja sitä käytetään normaalisti monissa eri tilanteissa. Joskus se voi kuitenkin viestiä hermostumisesta ja negatiivisesta olost. Jos toinen jalka nostetaan toisen polven päälle kuvastaa tämä yleensä itsevarmuutta ja rentoutta. (Pease 1988, 66,68.) Jalkojen ristiminen tai asennon muuttaminen kesken keskustelun voi olla reaktio tunnetilan muutoksesta. Jalkojen ristiminen voi joutua myös ulkoisista tekijöistä tai olla vain ele, jolla pyritään parantamaan asentoa. (Sallinen 2021, 97.)

Jalkojen asettaminen leveästi kuvastaa hallintaa ja auktoriteettia. Leveä jalkojen asento kertoo henkilön itseluottamuksesta sekä pyrkimyksestä ottaa itselleen tilaa haltuun. Mitä leveämpi asento, sen enemmän se viestii näistä tekijöistä ympärilleen. Poliisit voivat käyttävät leveää tai ylileveää seisoma-asentoa, koska jo sillä voi viestiä omasta asemastaan ja ilmaista tilan hallintaa. Ihmiset leventävät jalkojensa asentoa usein myös silloin, kun kokevat itsensä uhatuksi. Leveä istuma-asento voi viestiä samoja asioita kuin leveä seisoma-asento. (Sallinen 2021, 88, 90.)

Jalkaterien suunta kertoo yleensä ihmisen kiinnostuksen suunnan, kuten muukin kehon suuntaaminen. Vuorovaikutustilanteessa jalkaterien poispäin kääntäminen voi merkitä halua poistua tilanteesta tai mielenkiinnon lopahtamista. (Harrigan ym. 2008, 141.) Mitä epävarmempi tai negatiivisempi olotila ihmisellä on sitä enemmän, se näkyy myös jalkojen viestinnästä. Tämä voi näkyä myös nilkkojen tai jalkojen lukitsemisena paikalleen. Vuorovaikutustilanteessa lukitseminen viestii epämukavuusalueesta ja epävarmasta olotilasta. (Pease 1988, 71–72.) Elettä näkee hyvin paljon kuulustelutilanteissa, riippumatta asianomistajan asemasta. Kuulusteluissa asianomistajan kokema epämukavuusalue ja voimakkaat tunnetilat saavat usein aikaan reaktion, jossa hän jähmettää itsensä paikalleen. (Sallinen 2021, 106.)

Jalkaterien sisäänpäin kääntäminen voi viitata ihmisen yksilöllisiin ominaisuuksiin. Heikko itsetunto, arkuus tai haavoittunut olotila voivat välittyä jalkaterien liikkeiden välityksellä. Jos eleeseen yhdistyy muita epävarmuuteen viittaavia nonverbaalisia eleitä, kuten ylävartalon pienentäminen, pään asennon suuntaaminen alaspäin tai käsien asettelu jalkojen väliin, on kokonaisuus selkeää viestintää epävarmasta tunnetilasta. Näitä eleitä voi nähdä etenkin lasten kanssa viestiessä. Sallinen mainitsee kirjassaan, että työskennellessään murharyhmässä, näihin eleisiin törmäsi hyvin usein surevien omaisten kohdalla. Ihmisen elämää järjestyttävän uutisen kuuleminen heijastuu suoraan ihmisen kehonkielen. Tällöin ihminen kokee itsensä avuttomaksi ja keho viestii avuttomasta olostä eleillä, joilla ihminen pyrkii pienentämään itseään. (Sallinen 2021, 109.)

## 9 NONVERBAALISEN VIESTINNÄN HAASTEET

Kuulustelut itsessään vuorovaikutustilanteena luovat omat haasteensa nonverbaaliselle viestinnälle. Kuulustelut ovat esitutkintaviranomaisen suorittamia lainsäädäntöön pohjautuvia tilanteita, joissa keskiössä on selvitettävänä oleva epäilty rikos. Tämä asettaa vuorovaikutustilanteelle omat lähtökohdansa. Lisäksi kuulustelutilanteessa kuulustelija ja kuulusteltava ovat toisiinsa nähden epäsymmetrisissä rooleissa asemiensa vuoksi. (Karstinen 1998, 150–151.)

Ensivaikutelma toisesta henkilöstä tehdään pitkälle nonverbaalisen viestinnän perusteella. Sen perusteella mitä toisen kehonkielestä on aistittavissa, mitä tietoja meillä on, miltä toinen näyttää ja mitä mielikuvia hänestä syntyy. Nonverbaalisen viestinnän perusteella syntyvään ensivaikutelmaan ei voi kovin paljoa vaikuttaa, mutta tiedostamalla ensivaikutelman olemassaolon, sen voi pyrkiä ottamaan huomioon vuorovaikutustilanteessa. Usein voikin kuulla sanottavan, että ensivaikutelman perusteella on kuviteltu ihmisen olevan täysin erilainen, kuin mitä hän todellisuudessa on. Ensivaikutelman lisäksi mahdolliset ennakkoasenteet ovat tärkeitä tiedostaa. Tiedostamalla ennakkoasenteet voi pyrkiä siihen, etteivät ne ohjaa itseä sekä tehtyjä havaintoja ja tulkintoja vuorovaikutustilanteessa. (Ellonen ym. 1996, 28.)

Nonverbaalisen viestinnän yksi suurimmista haasteista on se, että viestintä ei mene perille niin kuin sen on tarkoitettu menevän. Viestinnän tulkinta riippuu yksilöstä ja hänen ominaisuuksistaan sekä hänen vaikuttavista tekijöistä. Myös viestinnän lähettäjä voi antaa toiselle osapuolelle ristiriitaisia merkkejä. Vähämäen tutkimuksen tuloksissa myös painotetaan sitä, että on tärkeää, että poliisin viestintä on yhdenmukaista. Poliisin välittämät sanalliset viestit eivät saa olla ristiriidassa poliisin nonverbaalisen viestinnän kanssa. Tästä esimerkkinä Vähämäki mainitsee tilanteen, jossa poliisi puhuu rauhallisesti, mutta elehtii aggressiivisesti. Tällöin vastapuoli voi uskoa enemmän nonverbaaliseen viestintään ja viestintä ei ole tarkoituksenmukaista. (Vähämäki 2005, 50.)

Nonverbaalisen viestinnän haasteena on myös sen tapahtuminen osittain tiedostamattomasti. Ihmisen eleet ja kehonkieli voi tapahtua alitajuisesti. Tiedostamaton kehonkieli voi paljastaa ihmisestä sellaisia asioita, jotka eivät ole tarkoituksenmukaisia ja niitä ei haluta viestiä. (Sallinen 2021, 69.) Yksilöiden erot viestinnän lähettäjinä ja vastaanottajina sekä tiedostamaton viestintämme lisäävät nonverbaalisen viestinnän väärin tulkitsemisen mahdollisuutta. On myös muistettava, että nonverbaalisilla eleillä voi olla monta merkitystä tilanteesta, tunnetilasta ja olosuhteista riippuen. Yksittäisestä nonverbaalisesta eleestä ei välttämättä voi tehdä pitkälle eteneviä johtopäätöksiä. (Pease 1988, 139.)

Nonverbaalisen viestinnän tulkitseminen voi olla vaikeaa, mutta yksi haaste liittyy myös siihen, että ylipäättensä havaitaan toisen osapuolen nonverbaalinen viestintä. Vuorovaikutustilanteessa on asetettava niin, että viestinnän havainnointi ja sen kautta tapahtuva tulkitseminen on mahdollista. Mah-

dolliset häiriötekijät tai ennakko-oletukset on tiedostettava ja otettava niiden vaikutus huomioon viestinnän tulkitsemisessa. Kuulusteluissa on syytä keskittyä vuorovaikutukseen, jotta nonverbaalinen viestintä ei jää huomaamatta. (Ellonen ym. 1996, 17.)

Kulttuurilliset tekijät asettavat omat haasteensa nonverbaaliselle viestinnälle. Kulttuurilliset tekijät lisäävät väärinymmärrysten ja tulkintojen mahdollisuutta ja sitä, että emme välttämättä ymmärrä mitä toinen pyrkii meille kertomaan. Riski tähän liittyy sekä viestinnän lähettämiseen, että vastaanottamiseen. Erilaiset tavat ja tottumukset toimia ja viestiä tulisi huomioida jo ennen vuorovaikutustilannetta, jos mahdollista. Valmistautumalla tilanteeseen hyvin ja ottamalla asioista selvää, voisimme vähentää kulttuuristen tekijöiden asettamia haasteista vuorovaikutukselle merkittävästi ja näin ollen sujuvoittaa koko viestinnän kulkua. (Matsumoto ym. 2013, 114.)

Nonverbaalisen viestinnän teeskentelyä tulisi pyrkiä välttämään. Ihmisillä on taipumus tunnistaa teeskennellyt eleet joko alitajuntaisesti tai suoraan. (Sallinen 2021, 76.) Nonverbaalisen viestinnän ja valehtelun kytkös on monimutkainen, eikä valehtelua voida varmuudella päätellä nonverbaalisen viestinnän perusteella. Jokin ele voi antaa viitteitä valehtelusta, mutta tähän liittyy myös riski viestinnän väärin tulkitsemisesta. (Matsumoto ym. 2013, 139.) Nonverbaalista viestintää voi opetella ja kehittää, mutta sitä ei tule pyrkiä kontrolloimaan liikaa. Kontrollointi voi saada koko viestinnän näyttämään epäaidolta ja teeskennellyltä. (Sallinen 2021, 249.)

## **10 NONVERBAALISEN VIESTINNÄN MAHDOLLISUUDET**

Vuorovaikutustilanne itsessään tulisi nähdä mahdollisuutena saada tietoa ja informaatiota toiselta osapuolelta. Nonverbaalinen viestintämme on merkittävässä roolissa kaikissa sosiaalisissa kanssakäymisissä ihmisten välillä ja ihmiset arvioivat toisiaan jatkuvasti nonverbaalisen viestinnän kautta. Pystymme käyttämään nonverbaalisen viestinnän avaamia mahdollisuuksia jo heti ensitapaamisesta lähtien, kunhan tiedostamme sen merkityksen ja vaikutuksen. (Ellonen ym. 1996, 13, 28.)

Ensivaikutelmaa tehdessämme voimme hyödyntää nonverbaalista viestintää. Voimme luoda positiiviset olosuhteet vuorovaikutukselle jo heti ensikohtaamisesta alkaen. Nonverbaalinen viestintä avaa myös mahdollisuuden vaikuttaa vuorovaikutustilanteeseen tilan käytöllä, pukeutumisella ja muilla ulkoisilla tekijöillä. Jos kuulusteluihin valmistautuessa on saatavilla tarkempaa tietoa toisen osapuolen henkilökohtaisista ominaisuuksista voimme ottaa nämä huomioon ja pyrkiä vaikuttamaan positiivisella tavalla kuulusteluiden vuorovaikutukseen. (Ellonen ym. 27, 28.)

Hallitulla nonverbaalisella viestinnällä voimme luoda uskottavuutta ja vakuuttavuutta. Seuraamalla aktiivisesti ja tietoisesti toisen ihmisen nonverbaalista viestintää, voimme saada paljon tietoa ihmisen ajatuksista ja tunnetiloista riippumatta vuorovaikutustilanteen kestosta. (Sallinen 2021, 21–22.) Kohdistamalla katseemme oikein, voimme välttää liian tungettelevaa katsekontaktia (Hull 2016, 24). Kehon asennolla voimme vaikuttaa siihen, ettemme loukkaa toisen henkilökohtaista tilaa (Sallinen 2021,



64). Kulttuurillisten tekijöiden tiedostaminen vähentää riskiä siitä, että viestinnässä tapahtuu ristiriitaisuuksia tai väärinymmärryksiä kulttuurillisten tekijöiden vuoksi (Ellonen ym. 1996, 16–17).

Edellisessä kappaleessa mainittiin, että nonverbaalisesta viestinnästä ei voi suoraan päätellä valehtelua. Nonverbaalisella viestinnällä ja eleillä voi olla kuitenkin ratkaiseva merkitys siinä, että valehtelu saadaan paljastettua. Jokin yksittäinen ele voi herättää epäilyksen ja antaa mahdollisuuden ohjata koko vuorovaikutustilannetta siihen suuntaan, että valehtelu paljastuu. (Matsumoto ym. 2013, 139.)

Nonverbaalisen viestinnän havainnointi, tulkinta ja ymmärrys avaa mahdollisuuden syventää vuorovaikutusta ja saada paljon tietoa toisesta osapuolesta pelkästään häntä tarkkailemalla. Nonverbaalisesta viestinnästä voidaan saada sellaista tietoa, jota ei muuten meille tulisi esille. Parhaimmillaan kuulusteluissa pienikin nonverbaalinen ele voi paljastaa meille merkittävää ja tärkeää tietoa koko tutkinnan ja epäillyn rikoksen selvittämisen kannalta. Vahva osaaminen nonverbaalisessa viestinnässä voi parhaimmillaan olla avaintekijä siihen, että kuulusteluiden päämäärä saavutetaan. (Sallinen 2021, 12–15.)

Vähämäen tutkimuksen mukaan nonverbaalista viestintää voidaan käyttää vaikutuskeinona vuorovaikutustilanteessa. Esimerkiksi asiakasta voidaan pyrkiä rauhoittamaan nonverbaalisen viestinnän avulla. Nonverbaaliset eleet antavat mahdollisuuden vaikuttaa toiseen osapuoleen pelkillä eleillä ja liikkeillä ilman puheviestinnän käyttämistä. Yhteisen kielen puuttuessa nonverbaalinen viestintä voi olla ainut keino, jolla edes pystytään kommunikoimaan ymmärrettävästi toisen osapuolen kanssa. On syytä ottaa huomioon, että tilanne toimii myös toisin päin. Voimme omalla nonverbaalisella viestinnällämme myös onnistua huonontamaan vuorovaikutustilannetta. Kehittämällä nonverbaalista osaamista, voimme parantaa mahdollisuuksia johdonmukaiseen ja parempaan viestintään. Nonverbaalisen viestinnän sisäistäminen ja ymmärtäminen vahvistaa viestinnällistä osaamista. (Vähämäki 2005, 50.)

## 11 JOHTOPÄÄTÖKSET

Nonverbaalinen viestintä on hyvin monialainen käsite. Se kattaa alleen suurimman osan vuorovaikutustilanteen aikana tapahtuvasta viestinnästä. Nonverbaalisessa viestinnässä usein keskitytään kehoon ja sen liikkeisiin, vaikka nonverbaalinen viestintä on paljon muutakin. Kehon ja sen liikkeet ovat toki hyvin merkittävässä osassa, mutta muillakin tekijöillä on suuri merkitys. Kinesiikka, proksemiikka, haptiikka, kronemiikka ja vokaliikka muodostavat yhdessä nonverbaalisen viestinnän kokonaisuuden. Onnistuneen viestinnän kannalta on tärkeää, että jokainen osa-alue otetaan huomioon viestinnän kokonaisuudessa.

Kuulustelut ovat ainutkertaisia vuorovaikutustilanteita, joissa onnistuneen viestinnän merkitys korostuu. Kuulusteluissa on omat erityispiirteensä, joiden vuoksi niistä ei välttämättä saada viestinnän kannalta optimaalisia tilanteita. Kuulusteluissa on käytettävissä tietynlaiset tilat ja myös ajankäyttöä joudutaan pohtimaan. Nämä vaikuttavat omalta osalta niissä tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Kuulusteluissa tulisi mahdollisuuksien mukaan pyrkiä huomioimaan kaikki nonverbaalisen viestinnän osa-alueet ja pyrkiä hyödyntämään niitä onnistuneen vuorovaikutuksen luomiseen.

Opinnäytetyöni ensimmäinen tutkimuskysymys käsitteli nonverbaalisen viestinnän vaikutuksia kuulustelutilanteissa. Tutkimukseni mukaan nonverbaalinen viestintä on hyvin merkittävä osa ihmisten viestintää ja vuorovaikutusta ja tämä pätee myös kuulusteluissa. Nonverbaalinen viestintä on laaja kokonaisuus, joka kattaa suuren osa-alueen ihmisen viestinnästä ja vuorovaikutuksesta. Osa tästä viestinnästä on tiedostettua ja osa tiedostamatonta, joten nonverbaalisen viestinnän havainnointi kuulustelutilanteissa on hyvin merkityksellistä ja voi paljastaa tutkinnan kannalta hyvin olennaisia asioita. Samalla kun poliisin tulee kiinnittää huomionsa kuulusteltavan kertomukseen ja siihen, miten se kirjataan ylös, on kuulustelijan pystyttävä havainnoimaan nonverbaaliset viestit, jotta niitä pystyttäisiin hyödyntämään. Nonverbaalisesta viestinnästä tehtävät havainnot tulisi myös yhdistää kertomukseen ja siinä esiintyviin asioihin. Kehonkielen eleiden tekeminen voi esimerkiksi paljastaa, että tietystä asiasta puhuminen herättää kuulusteltavassa tunteita tai hänellä on tietoa ja hän yrittää peitellä sen paljastumista. Alitajunta ohjaa kuulusteltavaa tekemään näitä eleitä ja alitajunta auttaa myös kuulustelijaa huomaamaan eleet ja mahdolliset ristiriidat nonverbaalisen viestinnän ja muun viestinnän välillä. Nonverbaalinen viestintä on kaksisuuntaista, joten jokainen meistä lähettää ja vastaanottaa sitä. Kuulusteluissa myös kuulustelijan käyttämällä nonverbaalisella viestinnällä on tärkeä merkitys. Kuulustelija pystyy hyödyntämään nonverbaalista viestintää vahvistaakseen omaa toimintaansa ja hän pystyy nonverbaalisen viestinnän avulla vaikuttamaan myös kuulusteltavaan. Kuulustelija voi omalla kehonkielellään, äänenkäytöllään ja muilla nonverbaalisen viestinnän keinoilla pyrkiä säätelemään vuorovaikutustilanteen kulkua ja ohjata sitä haluamaansa suuntaan.

Kuulustelijan on tunnistettava omassa toiminnassaan tapahtuvat nonverbaaliset viestit ja pohdittava niiden viestinnällistä merkitystä. Vääränlaisella nonverbaalisella viestinnällä kuulustelija voi heikentää vuorovaikutustilanteen kulkua. Tämä voi tapahtua kuulustelutilanteessa huomaamatta esimerkiksi ajankäytön, tilojen tai kehonkielen vuoksi. Kuulustelija voi joutua tietokoneella ollessaan tekemään keholtaan eleitä, jotka nonverbaalisesti viestivät toiselle osapuolelle etäisyyden ottamisesta tai vähäisestä kiinnostuksesta. Samalla tavalla kehonkieli voi huomaamatta viestiä sellaisia asioita, joita ei ole tarkoitus viestiä. Kuulustelijan tulee mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon kaikki nämä tekijät kuulusteluissa ja pyrkiä vähentämään niiden vaikutusta vuorovaikutustilanteessa.

Opinnäytetyöni toinen tutkimuskysymys käsitteli taas nonverbaalisen roolia kuulustelutilanteessa. Tutkimukseni mukaan tutkimuskysymyksen vastaukset menevät osittain päällekkäin ensimmäisen tutkimuskysymyksen vastauksien kanssa. Nonverbaalisella viestinnällä on tutkimukseni mukaan merkittävä rooli kuulustelutilanteessa. Nonverbaalisella viestinnällä voidaan vaikuttaa kuulustelun kulkuun, kuulusteltavaan ja kuulusteltavalle syntyvään mielikuviin ja oletuksiin. Nonverbaalinen viestintä on myös suuressa roolissa siinä, mitä kuulustelija havainnoi ja tarkastelee kuulusteltavan viestinnästä, ajatuksista, tunteista ja kehonkielestä. Kuulustelijan kannalta nonverbaalisen viestinnän rooli on merkittävä siltäkin kannalta, että kuulustelija joutuu tekemään kuulusteluissa eri tehtäviä. Kuulustelija ei voi keskittyä pelkästään vuorovaikutukseen ja tilanteessa läsnä olemiseen, vaan hänen on hoidettava kuulustelujen muodollisuudet sekä kuulustelujen kirjaaminen. Tämä asettaa haasteita koko kuulustelijan viestinnälle, koska kuulustelija ei voi pitää täyttä keskittymistään pelkässä viestinnässä. Kuulustelijan tekemät toimenpiteet altistavat vuorovaikutuksen myös häiriöille, koska kertomuksen kirjaaminen katkaisee luonnollisen vuorovaikutuksen.

Opinnäytetyön kolmas tutkimuskysymys käsitteli nonverbaalisen viestinnän asettamia mahdollisuuksia ja haasteita kuulustelutilanteelle. Tutkimukseni mukaan kuulusteluissa on viestinnän ja vuorovaikutuksen kannalta omat haasteensa. Kuulustelut ovat lainsäädännössä määriteltyjä menettelyjä, jonka vuoksi niillä on tietynlaisia reunaehtoja, jotka ohjaavat niiden kulkua. Kuulusteluissa poliisin ja kuulusteltavan asema on myös epäsuhdassa, poliisi on kuitenkin tilanteessa oleva virkamies ja toinen asemaansa mukaan kuultavana. Lähtökohtaisesti myös kuulusteluihin liittyy jokin negatiivinen tapahtuma taustalle, joko on tapahtunut epäilty rikos tai muun poliisin suorittaman tutkinnan kannalta merkittävä asia on selvitettävä. Nämä määrittävät koko viestintä- ja vuorovaikutustilannetta omalla tavallaan jo ennakoon ja vaikuttavat vuorovaikutustilanteen olosuhteisiin merkittävästi.

Nonverbaalinen viestintä luo haasteita kuulusteluille myös siksi, että osa viestinnästä tapahtuu tiedostamattomasti niin kuulustelijan kuin kuulusteltavan osalta. Kumpikaan osapuolista ei pysty täysin tietämään millaista viestintää hän välittää toiselle osapuolelle ja vielä vähemmän tiedossa on se, kuinka toinen osapuoli viestinnän tulkitsee. Kuulustelutilanne on altis niin ulkoisille kuin sisäisille häiriöille.

Kuulusteltavat voivat olla niin hermostuneita, jännittyneitä tai muuten tunnelatautuneita ettei kuulustelija pysty tilanteeseen omalla viestinnällään vaikuttamaan ja nonverbaalisen viestinnän havainnointi voi olla näissä tilanteissa vaikeaa. Tämä kasvattaa myös riskiä viestinnän väärin tulkitsemiselle. Kuulusteluissa molemmat osapuolet voivat tehdä toistensa viestinnästä vääränlaisia tulkintoja. Kuulustelijan kohdalla tämä tarkoittaa pahimmillaan sitä, että hän keskittyy tutkinnan kannalta väärin asioihin ja tekee vääränlaisia johtopäätöksiä kuulusteltavasta. Kuulusteltavan kannalta tämä voi tarkoittaa sitä, että hänen tunnetilansa voimistuvat ja heikentävät entisestään kuulustelujen kulkua.

Ollessamme vuorovaikutuksessa toisen henkilön kanssa, on meillä mahdollisuus saada häneltä informaatiota eri asioista. Tämän vuoksi kuulustelut ovatkin oiva mahdollisuus saada tietoa haluamistamme asioista ja voimme hyödyntää tähän nonverbaalista viestintää. Nonverbaalinen viestintä mahdollistaa syvemmän vuorovaikutuksen ja viestinnän ymmärtämisen kuulustelutilanteessa. Pystymme saamaan viestinnästä paljon enemmän oikeasti irti, kuin pelkästään sen mitä toinen meille puhuu tai mitä me itse puhumme. Nonverbaalisen viestinnän keinoin voimme olla myös parempia kuuntelijoita, ilman että itse edes sanomme mitään. Eleillä pystyy osoittamaan tukea, tunnetiloja ja auttamaan toisen osapuolen puheviestintää. Kuulustelutilanteissa kuulustelijan on myös osattava kuunnella toista ihmistä ja ymmärtää mitä toinen henkilö pyrkii sanomaan ja ilmaisemaan.

Positiivisia eleistä koostuva avoin nonverbaalinen viestintä ja suotuista vuorovaikutustilanne avaa mahdollisuuden saada kuulusteluissa tutkinnan kannalta olennaista tietoa. Nonverbaalinen viestintä ja sen yhdistäminen kokonaisuuteen ja kuulustelijan ja muiden poliisien tekemiin havaintoihin voi olla tärkeässä roolissa rikoksen selvittämisen kannalta. Nonverbaalisen viestinnän perusteella ei voi tehdä varmoja päätelmiä ihmisen valehtelusta, mutta nonverbaalisen viestinnän eleet yhdistettynä muuhun viestintään voivat olla avaintekijä valehtelun paljastamisessa. Nonverbaalinen viestintä voi muodostaa alitajuntaisesti mielikuvan jonkin asian epäselvyydestä. Tämä alitajuntainen mielikuva voi johtaa poliisin selvittämään asioita, jotka ovat merkittävässä asemassa rikoksen selvittämisessä.

Ihmisen nonverbaalinen viestintä kertoo paljon meille toisesta, mutta tulee muistaa, että nonverbaalisen viestinnän tulkinnassa ei ole yhtä oikeaa vastausta. Nonverbaalinen viestintä on hyvin moniulotteista ja jokin tietty ele voi tarkoittaa eri tilanteissa ja olosuhteissa eri asioita. Tästä syystä on tärkeää huomioida viestintätilanteen kokonaisuus, henkilöiden henkilökohtaiset ominaisuudet, vallitsevat olosuhteet ja luoda näiden pohjalta kokonaiskuvaa nonverbaalisen viestinnän tulkinnasta ja sen merkityksen vaikutuksesta tilanteessa. Nonverbaalinen viestintä on täysin riippuvaista yksilöstä, joten nonverbaalisen viestinnän tulkitseminen vaatii myös hyvää ihmistuntemusta ja ymmärrystä viestinnän ja nonverbaalisen viestinnän kokonaisuuksista.

Mielestäni kuulusteluiden ja myös muiden poliisin työtehtävien kannalta on hyvin tärkeää, että poliisi-  
miesten viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen on korkealla tasolla. Osaamista tulee pystyä käyttä-  
mään niin, että se parantaa koko poliisitoiminnan laatua, tehokkuutta ja mahdollistaa hyvän lopputu-  
loksen. Valmistautuminen vuorovaikutustilanteisiin ja viestinnän sovittaminen yksilön ominaisuudet ja  
tilanteen olosuhteet huomioon on avainasemassa menestyneeseen vuorovaikutustilanteeseen. Koen,  
että nämä ovat lopulta melko yksinkertaisia ja helppoja keinoja siihen, että pystymme oman toimin-  
tamme kautta avaamaan oven nonverbaalisen viestinnän antamille mahdollisuuksille.

## 12 POHDINTA

Tässä kappaleessa käsitellään opinnäytetyön itsearviointia ja opinnäytetyön luotettavuutta sekä eettisyyttä. Kappaleen lopussa on esitetty ideoita mahdollisista jatkotutkimusaiheista opinnäytetyön aihealueeseen liittyen.

### 12.1 Opinnäytetyön itsearviointi

Valitsin aiheekseni nonverbaalisen viestinnän merkityksen ja roolin kuulustelutilanteissa siksi, että pidän kuulusteluja ja vuorovaikutusta erittäin mielenkiintoisina poliisin työn näkökulmasta. Olen tyytyväinen aiheen valintaan, koska sain opinnäytetyön tekemisen yhteydessä syventyä itseäni kiinnostaviin aiheisiin syvällisesti. Opinnäytetyötä tehdessäni ymmärrykseni kasvoi erityisesti nonverbaalisen viestinnän merkityksestä ja sen laajuudesta. Pystyin opinnäytetyössäni vastaamaan ennalta asetettuihin tutkimuskysymyksiin ja saamaan niihin vastaukset. Sain työtä tehdessä itselleni selkeän kokonaiskäsityksen nonverbaalisesta viestinnästä, kuulusteluista sekä nonverbaalisesta viestinnästä kuulustelutilanteessa. Uskon, että työn tekemisestä tulee olemaan paljon hyötyä itselleni työelämässä ja viestinnän osalta myös vapaa-ajalla.

Nonverbaalinen viestintä on laaja käsite ja pitää sisällään paljon tietoa, joten pyrin tiivistämään aineiston niin, että se pysyisi ytimekkäänä, mutta kuitenkin sellaisena, että asiat käsitellään mahdollisimman kattavasti. Opinnäytetyön eri osuudet sivuavat toisiaan, joten pyrin siihen, että opinnäytetyö pysyisi myös helposti ymmärrettävänä ja mahdollisimman selkeänä. Mielestäni onnistuin opinnäytetyön aiheen rajauksessa hyvin ja sain tuotua esille kaikki asiaan olennaisesti liittyvät asiat siten, että opinnäytetyö pysyi kuitenkin tavoitteiden mukaisesti johdonmukaisena ja ytimekkäänä pakettina.

Olen tyytyväinen opinnäytetyön tekemiseen, koska se syvensi tietojani nonverbaalisesta viestinnästä ja kuulusteluista. Oma mielikuvani nonverbaalisesta viestinnästä liittyi vahvasti kehonkieleen. Työtä tehdessä huomasin kuitenkin, että nonverbaalinen viestintä on paljon muutakin ja sen tulkinta ja havainnointi vuorovaikutustilanteissa on moniulotteista. Työtä tehdessä huomasin kuitenkin myös, että Poliisiammattikorkeakoulussa opinnoissa ei käsitellä juuri ollenkaan nonverbaalista viestintää. Aihetta sivutaan aiheen laajuuteen nähden todella vähän ja hyvin pintapuolisesti. Nonverbaalinen viestintä on kuitenkin merkittävä osa poliisien jokapäiväistä työtä ja arkielämää. Koulutuksessa korostetaan sitä, että poliisi viestii koko ajan ja poliisin viestintään kiinnitetään korostunutta huomiota. Etenkään käytännön tilanteissa poliisiammattikorkeakoulussa ei kiinnitetä huomiota eikä anneta palautetta nonverbaalisesta viestinnästä. Koen, että tällaisen palautteen saaminen olisi ensiarvoisen tärkeää, jotta nonverbaalista viestintää pystyisi kehittämään ja hallitsemaan paremmin.

Nonverbaalisen viestinnän osaaminen, hallinta ja merkityksen ymmärtäminen olisi todella arvokasta kaikissa poliisin työtehtävissä. Uskon, että osaaminen ja hallinta parantaisi myös poliisien omia kokemuksiaan viestinnän onnistumisesta. Lisäksi nonverbaalisen viestinnän hallinnalla voitaisiin parantaa poliisin asiakaspalvelua sekä asiakastyytyväisyyttä.

Toivon, että opinnäytetyöstäni voisi olla apua myös muille, jotka haluavat syventää osaamistaan nonverbaalisen viestinnän ja sen merkityksen suhteen. Opinnäytetyössäni keskitytään nonverbaaliseen viestintään kuulustelutilanteissa, mutta työssä käsitelty nonverbaalinen viestintä ja eleet ovat sovellettavissa muihinkin poliisin työtehtäviin sekä arkipäiväiseen elämään.

## **12.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys**

Tässä opinnäytetyössä on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä koko opinnäyteprosessin ajan. Opinnäytetyön luotettavuus perustuu siinä käytettyihin lähteisiin ja niiden luotettavuuteen. Käytetyssä aineistossa on kiinnitetty huomiota aineiston luotettavuuteen, laadukkuuteen ja tiedon pätevyyteen. Opinnäytetyössäni käytetyt lähteet ovat hankittu kirjallisuudesta ja luotettavista internet-lähteistä. Lähteitä etsiessä olen käyttänyt kirjallisuus lähteissä Poliisiammattikorkeakoulun kirjaston Etsivä-tietokantaa. Internet lähteissä olen käyttänyt Google Scholar- hakukonetta ja yliopistojen sivuja, jotta pystyin varmistamaan, että lähteet ovat tieteellisestä kirjallisuudesta. Lähteitä valitessani olen ollut huolellinen siitä, että lähteet ovat luotettavia ja ensisijaisista lähteistä peräisin.

Aineiston käsittelyssä on kiinnitetty huomiota kriittiseen luentaan ja asioiden soveltumiseen tutkimuksen aiheeseen. Opinnäytetyössä on otettu huomioon, että työssä käytetty aineisto ei ole välttämättä suoraan suunnattu tutkimusaineistoksi ja tulkinta tapahtuu opinnäytetyön tekijän omasta vaikutuksesta. Aineiston käsittelyssä on otettu huomioon, että ne eivät välttämättä ole suunnattu suoraan poliisien tekemiin kuulusteluihin. Valmis opinnäytetyö käytetään Ouriginal-ohjelman läpi. Työssä käytetyt lähteet ovat merkitty työhön asiallisesti Poliisiammattikorkeakoulun ohjeistuksen mukaisesti.

Opinnäytetyön luotettavuuteen vaikuttaa osan aineiston ajantasaisuus. Suomen poliisista ja kuulusteluista löytyvät tutkimukset ovat jonkin verran vanhoja, eikä uudempaa tietoa juurikaan löydy. Muiden maiden poliisien tulokset eivät ole välttämättä Suomen poliisiin toimintaan suoraan verrattavissa. Nonverbaalista viestintää käsittelevä aineisto pohjautuu yleisesti nonverbaaliseen viestintään, eikä suoraan kuulustelutilanteissa tapahtuvaan nonverbaaliseen viestintään. Osa työssä käytetystä aineistosta on englanninkielistä. Aineiston kääntäminen suomeksi opinnäytetyöprosessin aikana voi heikentää työn luotettavuutta.

### 12.3 Jatkotutkimusaiheet

Nonverbaalisesta viestintää poliisin työssä tulisi ehdottomasti tutkia lisää. Poliisin työn eri muodot antavat monia eri mahdollisuuksia ja näkökulmia tutkimukselle. Aihetta olisi hyvä tutkia myös poliisin koulutuksen ja opiskelijoiden näkökulmasta. Tutkimusten avulla voitaisiin selvittää, että olisiko poliisiopinnoissa syytä kouluttaa opiskelijoita enemmän nonverbaalisen viestinnän näkökulmasta. Tärkeää olisi selvittää lisää myös poliisien omia kokemuksia nonverbaalisen viestinnän merkityksestä. Poliisien omat kokemukset nonverbaalisesta viestinnästä ja sen merkityksestä heidän työssään olisi hyvä saada tutkittua myös uudemmalla tiedolla, kuin mitä nyt on olemassa.

Olisi mielenkiintoista tietää myös, että kokevatko poliisiammattikorkeakoulun opiskelijat nonverbaalisen osaamisensa mille tasolle ja minkälaisena opiskelija näkevät nonverbaalisen viestinnän kokonaisuuden. Opiskelijoilta voisi selvittää myös tutkimuksen avulla, että kokisivatko he tarpeelliseksi, että nonverbaalista viestintää huomioitaisiin koulutuksessa ja käytännön opetustilanteissa enemmän.



## LÄHTEET

- Anttila, P. 2014: Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Menetelmäkäsikirja. Metodix. Luettavissa: <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/#9.2.4%20Dokumentti-analyysi>. Luettu: 21.4.2024.
- Barkai, J. 1990: Nonverbal communication from the other side: speaking body language. San Diego L. Rev. 27. 101-125. Luettavissa: <https://scholarspace.manoa.hawaii.edu/server/api/core/bitstreams/28cc7638-6f08-45a0-8345-c531447370b9/content>. Luettu: 3.5.2024.
- Dash, B. & Davis, K. 2022: Significance of nonverbal communication and paralinguistic features in communication: A critical analysis. International Journal for Innovative Research in Multidisciplinary Field. 172-179. Luettavissa: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49777418/RossTeachingAboutDiversityP217.pdf>. Luettu 17.5.2024.
- Fredman, M. & Helminen, K. & Kanerva, J. & Tolvanen, M. & Viitanen, M. 2020: Esitutkinta ja pakko-keinot. 6. uudistettu painos. Alma Talent Oy. Luettavissa: [https://verkkokirjahylly.almatalent.fi/teos/IABBXXBTABHED#kohta:5\(\(20\)Kuulustelut\(:5.1\(\(20\)Kuulustelun\(\(20\)tarkoitus/piste:t2oP](https://verkkokirjahylly.almatalent.fi/teos/IABBXXBTABHED#kohta:5((20)Kuulustelut(:5.1((20)Kuulustelun((20)tarkoitus/piste:t2oP). Luettu: 22.2.2024.
- Ekman, P. 1970. Universal facial expressions in emotion. Studia Psychologica. California mental health research digest.152-158: <https://www.paulekman.com/wp-content/uploads/2013/07/Universal-Facial-Expressions-of-Emotions1.pdf>. Luettu: 4.5.2024.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Helsinki. Vastapaino. Luettavissa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789517685047/preview>. Luettu: 4.5.2024.
- Ellonen, E. & Karstinen, E. & Nykänen, V-E. 1996: Kuulustelutaktiikka. Helsinki. Sisäasiainministeriö poliisiosasto.
- Harrigan, J. & Rosenthal, R. & Scherer, K. 2008: New handbook of methods in nonverbal behavior research. Oxford University Press. Luettavissa: [https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=sxRRE-AAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA137&dq=kinesics&ots=aql2e21buY&sig=l8l8Wc9uAhKMc-l1Hnex7nxLoSc&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=sxRRE-AAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA137&dq=kinesics&ots=aql2e21buY&sig=l8l8Wc9uAhKMc-l1Hnex7nxLoSc&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false). Luettu: 5.5.2024.
- Hall, E. Proxemics Zone. Luettavissa: [https://www.researchgate.net/figure/Halls-proxemics-zone-6\\_fig1\\_348554450](https://www.researchgate.net/figure/Halls-proxemics-zone-6_fig1_348554450). Luettu: 5.5.2024.

Hans, A. & Hans, E. 2015: Kinesics, haptics and proxemics: Aspects of non-verbal communication. Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS). 47-52. Luettavissa: <https://d1wgtxts1xzle7.cloudfront.net/47617990/H020244752-libre.pdf>. Luettu: 3.5.2024.

Hull, R. 2016: The art of nonverbal communication in practice. The Hearing Journal. 22-24. Luettavissa: [The art of nonverbal communication in practice \(The Hearing Journal\)](#). Luettu: 3.5.2024.

Jyväskylän yliopiston kielikeskus. Verkkojulkaisu. Nonverbaalisen viestinnän koodeja. Luettavissa: [https://kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja\\_perusteita\\_maarittely\\_koodit.shtml](https://kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja_perusteita_maarittely_koodit.shtml). Luettu: 22.2.2024.

Kallinen, T. & Kinnunen, T. 2021: Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Toim. Jaana Vuori. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelma-opetus/kvali/>. Luettu: 21.4.2024.

Karstinen, E. 1998: Keskustelusta pöytäkirjaksi. Kuulustelijoiden ja rikoksesta epäiltyjen viestintä poliisikuulusteluissa. Helsinki. Edita. Poliisiammattikorkeakoulun tutkimuksia.

Kaunisto, J. & Hyyti, J. & Koskelainen, M. & Nieminen, A. 2021: Poliisityön psykologia. Tampere. Poliisiammattikorkeakoulu. Luettavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/512586/Polii-sity%c3%b6n%20psykologia\\_%20978-951-815-401-6.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/512586/Polii-sity%c3%b6n%20psykologia_%20978-951-815-401-6.pdf?sequence=4&isAllowed=y). Luettu: 22.2.2024.

Kuhlman, M. 1980: Nonverbal Communications in Interrogations. 49 FBI L. Enforcement Bull. 6. Luettavissa: <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/fbileb49&div=97&id=&page=>. Luettu 15.4.2024.

Matsumoto, D. & Frank, M. & Hwang, H. 2013: Nonverbal Communication. Science and Applications. Sage publications Inc.

Mäkelä, P. 2024: Kuulustelut. Luento 16.5.2024.

Poliisi. 2024: Poliisin arvot. Luettavissa: <https://poliisi.fi/poliisin-arvot>. Luettu: 5.5.2024.

Sallinen, S. 2021: Kehokoodi. Tunnista ilmeet ja eleet ja hyödynnä niitä kaikissa kohtaamisissasi. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy.

Pease, A. 1988: Body language. How to read others thoughts by their gestures. Body language. – (Overcoming common problems). Camel publishing company. Luettavissa: <http://elibrary.mukuba.edu.zm:8080/jspui/bitstream/123456789/550/1/Psychology%20-%20Body%20Language%20How%20to%20read%20others%20thoughts%20by%20th.pdf>. Luettu: 4.5.2024.

PaulEkmanGroup. 2024: Universal emotions. Luettavissa: <https://www.paulekman.com/universal-emotions/>. Luettu: 4.5.2024.

Sisäministeriö. 2019: Enska. Poliisin ennalta estävän työn strategia 2019-2023. Luettavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161300/SM\\_3\\_19\\_ENSKA.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161300/SM_3_19_ENSKA.pdf). Luettu: 5.5.2024.

Seikkula C. & Seikkula T. 2017: "Mitä kaikkea poliisin tulee olla?" – Poliisikoulutus ja seksuaalirikoksen uhrin sensitiivinen kohtaaminen. Pro gradu tutkielma. Lapin yliopisto. Luettavissa: <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63087/Seikkula.Carita%26Seikkula.Tuomo.pdf?sequence=1>. Luettu: 5.5.2024.

Stacks, D. & Hickson III, M. & Deyo, J. & Walt, P. 2011: Nonverbal communication. Promoting Student Engagement: Activities Exercises and Demonstrations for Psychology Courses 2. 230-236. Luettavissa: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49777418/RossTeachingAboutDiversityP217.pdf>. Luettu: 17.5.2024.

Vilkka, H. 2023: Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina. Tallinna. Printon.

Vähämäki, M. 2005: Ammattisuuntautunut nonverbaalinen viestintä. Case: Poliisiammatti, Salon kihlakunnan poliisilaitos. Opinnäytetyö. Helia