

**NEUVOTTELUA
ARJESSA, KRIISEISSÄ
JA
PANTTIVANKI-
TILANTEISSA**

**POLIISI-
NEUVOTTELIJAT**

PETER LISKI TAMMI

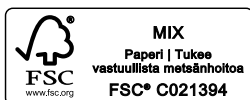
PETER LISKI

POLIISI- **NEUVOTTELIJAT**

**NEUVOTTELUA
ARJESSA, KRIISEISSÄ
JA
PANTTIVANKI-
TILANTEISSA**



TAMMI
HELSINKI



I. painos

© Peter Liski ja Tammi 2026

Tammi on osa Werner Söderström Osakeyhtiötä

Lönnrotinkatu 18 A, 00120 Helsinki

ISBN 978-952-04-7393-8

Painettu EU:ssa

Tuoteturvallisuuteen liittyvät tiedustelut: tuotevastuu@tammi.fi

Helgalle

SISÄLLYS

LÄHTÖKOHDAT	11
Tehtävä 032.....	11
Jälkikäteen.....	16
Minusta.....	19
Kirjasta.....	23
POLIISIN NEUVOTTELUN ENSIASKELEET	27
München 1972.....	28
Poliisin neuvottelutyö Suomessa	36
NEUVOTTELUN PERUSPERIAATTEET	40
Neuvottelun ydin	40
Vuorovaikutus	42
Tavoitteet	58
Valta.....	64
Rationaalisuus	73
Pakko ja panokset.....	81
Tiedettä ja pseudotiedettä.....	84

KRIISI- JA PANTTIVANKINEUVOTTELU	93
Kriisi	94
Konflikti.....	95
Tiedosta ja ajasta	107
Neuvottelutilanteiden kaksi perustyyppiä	117
 NEUVOTTELUIDEN PERUSTA.....	 128
Tarpeet	136
Viestinnän perustaidot	144
Kuuntelemisen taito	155
 AKTIIVINEN KUUNTELU	 161
Sekaisin termeistä	161
Aktiivinen kuuntelu on taito ja asenne	164
Neljä aktiivisen kuuntelun perustaitoa.....	169
Täydentävät aktiivisen kuuntelun taidot.....	189
Uusista taidoista	218
 VAIKUTTAMISEN PORRASMALLI	 225
Ensimmäinen vaihe	228
Ensimmäinen porras: empatia	233
Toinen porras: yhteys	242
Kolmas porras: vaikuttaminen	255
Mallien käytöstä	259
 VIRHEISTÄ JA TÄYDELLISYYDESTÄ.....	 267

NEUVOTTELUN ETIIKASTA.....	279
Rehellisyys ja valheet	286
Neljä kysymystä manipulaatiosta	294
Dallas 2016	305
 TILANTEIDEN JÄLKEEN.....	 316
 KIITOKSET	 324
 VIITTEET	 329
 LÄHTEILLE	 339
Kirjat ja artikkelit	339
Elektroniset lähteet.....	346

LÄHTÖKOHDAT

Tehtävä 032

Ajamme poliisiautolla turkulaisen omakotitalon pihaan pakasyönä. Talo on hiljainen, ulospäin yksi vastaavien seassa. Olemme kuitenkin hetkeä aiemmin saaneet hätäkeskukselta tehtävän, jonka mukaan edessämme olevassa talossa on juuri tapahtunut väkivallanteko. Ihminen on puhelun mukaan puukottanut toista. Poliisille siis talo eroaa viereisistä paljon. Muissa taloissa elämä jatkaa uomillaan, yhdessä ei. Hätäkeskuksen mukaan talossa, johon olemme astumassa, pitäisi olla kolme miestä, ja jotakuta heistä on puukotettu. Emme tiedä miesten ikiä, miltä he näyttävät tai mitä heidän välillään on tarkemmin tapahtunut. Emme osaa sanoa, minkä takia joku on nyt puukottanut toista ihmistä. Emme tiedä, kuinka pahasti uhrille on käynyt tai mitä siellä on hätäkeskuspuhelun jälkeen tapahtunut. Emme tunne heitä. Menemme talon ovelle, koputamme ja huudamme olevamme poliisista. Sydän alkaa hakata kovaa, hengitys salpautuu.

Olen tuolla hetkellä poliisiurani alkutaipaleella. Olen työskennellyt harjoittelijana, nuorempana konstaapelina, Turussa puolisen vuotta ja alkanut saada kiinni poliisi työn arjesta. Olen kohta valmis poliisi ja se on hienointa työtä mitä tiedän. En osaa tarkasti määritellä, miksi alun

perin halusin poliisiksi, mutta tiedän olevani kutsumusammattissani.

Poliisiksi lähtemiseen on varmasti todella monia erilaisia syitä ja ne ovat kaikki yhtä jaloja. Silti poliisin työssä on varmasti myös joku itsekäs puoli, jonkinlainen itsensä toteuttamisen puoli, sanoo kuka tahansa mitä tahansa korulauseita. Onhan hienoa päästä tekemään tärkeää ja arvostettua työtä, sitä kun pääsee itse nauttimaan tästä muiden ihmisten osoittamasta arvostuksesta. Kuka nyt ei haluaisi olla arvostettu yhteiskunnan jäsen? Kiitos ja arvostus tuntuvat hyvältä, vaikkei niitä itse välttämättä olisi ansainnutkaan.

Monesti kiitosta saa sellaisista asioista, joista sitä ei ansaitisi, ja joskus tuntuu, että kiitosta voisi joistain tilanteista ihan ansaita, muttei sitä saa. Hyvänä poliisina paljastaa rikoksia, joutuu epämiellyttäviin tilanteisiin, saa syylliset kiinni ja lopulta jopa tuomiolle. Hyvänä poliisina tekee paljon asioita, joista kaikki eivät pidä: ”Miksi sä sakotat tavallisia kansalaisia?” ”Miksi otatte minut putkaan, enhän ole tehnyt mitään!” ”Jos otatte kortin pois, menetän työni.” Poliisina on vastuussa monesta asiasta. Konkreettisimmillaan on vastuussa toisten elämän suunnasta.

Olen aina pitänyt työskentelystä ihmisten kanssa, olivatpa tilanteet minkälaisia tahansa. Ennen poliisiuraani se oli rupattelua työkaverin kanssa maalatessani asuntojen seiniä pienessä maalaispitäjässä Varsinais-Suomessa, nykyään se on keskustelemista yhteiskunnan reunalle pudonneiden ihmisten kanssa, erilaisten asiakkaiden erilaisten ongelmien selvittämistä, omaisen surun kohtaamista sinisissä haalareissa tai argumentointia siitä, miksi yksinhuoltajaksi jäänyt äiti ei voi ajaa törkeää ylinopeutta pimeällä moottoritiellä lapset kyydissään.

Tammikuinen ovi avataan meille. Ulko-ovelta meille avautuva näky varmistaa, että olemme oikeassa paikassa. Sisällä

on kolme keski-ikäistä miestä ja monen päivän viinat pöydällä. Ummehtunut kaljanhuuruinen haju leijailee vastaamme. Miehet ovat selvästi vielä tolaltaan jostain. Emme havaitse verta, akuuttia väkivallan uhkaa tai hätäkeskuksen mainitsemää puukkoa. Oma stressitilani laskee ja olen sanomassa jotain, kun partiokaverini ottaa tilanteen haltuun ja ohjaa kaksi miestä mukanaan asunnon toiseen huoneeseen. Tässä sanottomassa sopimuksessa minä otan keskustelukumppanikseni jäljelle jääneen miehen. Kaikki tapahtuu nopeasti, koska onhan partiokaverini ollut alan ammattilainen jo vuosia ja minä olen saanut ottaa oppia häneltä. Roolit on jaettu ja askeleet selvät.

Seison jäljelle jääneen, isokokoisien miehen kanssa keskellä asuntoa. Keskustelussamme mies osoittautuu veistä hetki sitten heiluttaneeksi henkilöksi. Hän kertoo asiasta, koska minä kysyn. Puhumme hänen kanssaan tapahtuneesta, ja mies pyrkii vakuuttelemaan muutaman kuukauden työkokemuksen omaavalle univormuiselle konstaapelille, että veitsen heiluttelu oli vain tyhmä päähänpisto eikä hän tarkoittanut sillä mitään pahaa. Hänen äänensä alkaa kiristyä hänen vastatesaansa kysymyksiini. Hän ikään kuin uudelleenelää tilannetta ja tunteet tulevat vahvana pintaan. Mies on tuohtunut, osaksi kai myös siitä, että hänen kaverinsa olivat soittaneet poliisit paikalle. Hän liikkuu hermostuneesti ja miltei huutaa minulle puhuessaan: ”Mitä tässä nyt on enää selvitettävä!”

Jatkamme puhumista. Minä kyselen asioita rauhalliseen sävyyn. Mies rauhoittuu hieman ja vastaa. Hän kertoo elämästään, tästä tammikuisesta illasta ja tulevista haaveistaan. Kun kysyn vielä tarkemmin illan puukosta, hän kävelee tungokseen asti täyden tiskialtaan luo. Mies ottaa sieltä käteensä terävän kiiltoteräisen keittiöveitsen. Voi vittu. Raamikas humalainen mies, puukko ja poliisi. Mies alkaa demonstroida ilmaan, miten oli hetki sitten käsitelty

samaista veistä ja sanaillut uhkailuja kaverilleen. Mies tekee muutamia ninjamaiset terävän tarkat iskut ilmaan.

Yritän hillitä itseni. Tunnistan tilanteen olevan varsin vaarallinen. Pyydän miestä laskemaan puukon takaisin tiskialtaaseen likaisten tiskien viereen. Eipä tällaistaakaan Poliisiammattikorkeakoululla harjoiteltu, että miten pitäisi toimia, kun ihminen ottaa puukon käteensä demonstraatiomielessä ja sohii sillä ilmaa. Mies laskee puukon. Hän ei missään kohtaa osoittanut aggressiota minua kohtaan heiluttaessaan puukkoa, vaan halusi esittää tilannetta ja minä sain eturivin paikan tähän esitykseen. Havainnollistava näyttös. Saan selvän kuvan mitä oli tapahtunut, mutta humalaisen arviointikyky toki saattoi pettää pahemman kerran, kun mies näytti aseistetulle poliisille puukko kädessään, mitä oli tehnyt. Hän oli kuitenkin rauhallinen ja tunnistin, että hänen aikeensa eivät olleet pahat. Jatkamme illan tapahtumien käsittelyä. Miehen mukaan kukaan ei ole saanut puukosta, hän oli vain uhannut sillä kaveriaan. Myöten tapahtumien kerrontaa, kiitän hänen kertomastaan ja hän kehuu minun olevan hyvä poliisi sekä ihminen. Ai minä vai? Minähän vain kysyin kysymyksiä ja kuuntelin miestä.

Partiokaverini palaa toisesta huoneesta luokseni. Hän on saanut selville todennäköisen tapahtumien kulun mieskaksikolta, joka on jäänyt vielä toiseen huoneeseen odottamaan. Minulla on oma kuvani tapahtuneesta ja se on varmasti erilainen kuin työkaverini kuva, olemmehan keskustelleet eri osapuolten kanssa eri huoneissa.

Kollegani tekee päätöksen. Hän kertoo veitsimiehelle, että tämä tullaan viemään poliisiasemalle. Mies tuohtuu ja alkaa huutaa partiokaverilleni solvauksia: ”Siis mitä vittua? Mähän just selitin tämän kaiken auki!” Hänhän on juuri saanut yhden poliisin vakuutettua, ettei ole tehnyt mitään

pahaa kellekään. Rauhoittelen miestä, mutta turhaan. Mies on raivoissaan, hänet muka vietäisiin pois kotoa ja vieläpä täysin syyttä. Juurihan hän sai nuoren konstaapelinalun vakuutettua, että kaikki oli käytännössä vitsiä. Tilanne on räjähdysherkkä ja ilmaa voi leikata vaikka sillä tiskialtaan keittiöveitsellä.

Kollegani ottaa kiinni miehen olkavarresta osoittaakseen, että puheet on nyt puhuttu ja että voimankäyttötilanne alkaa. Epäroin. Näytän kokeneelle partiokaverilleni käden eleellä, että saan tämän hoidettua ilman voimankäyttöä. Poliisikollegani irrottaa miehen kädestä ja ottaa askeleen poispäin. Pistän kaikki puhetaitoni peliin seuraavien minuuttien aikana. Kerron miehelle, miksi hänen tulee lähteä mukaamme poliisiasemalle. Kerron mitä poliisiasemalla tapahtuu ja perustelen toimiamme. Kuuntelen hänen raivoaan ja solvauksiaan ja nielen ne kaikki. Uskon edelleen, että saan hänet rauhoittumaan. Olimmehan jo muodostaneet hyvän suhteen hetki sitten kahdestaan ollessamme. Tämä uusi rauhoitteluprosessi vie aikaa, ja se vaatii minulta ja kollegaltani pitkää pinnaa.

Lopulta mies saa sanottua sanottavansa, rauhoittuu ja kävelee itse poliisiautoon. Se vei aikaa, mutta emme painineet. Kaikki säästyivät.

Omatuntoni kuitenkin kolkuttaa. Tiedän tehneeni virheen jättäessäni tarttumatta miehen toiseen olkavarteen. Nuori konstaapeli on tehnyt toistaiseksi suurimman virheen poliisiurallaan. Poliisin työ on partiotyötä. Partiokaveria ei koskaan jätetä. Kyse on luottamuspelistä, ja luottamuksenhan menettää vain kerran. Vaaransin itselleni tärkeän ja paljon arvostamani poliisin turvallisuuden, kun en mennyt hänen minulle selvästi osoittamaan voimankäyttötilanteeseen mukaan. Häpeän tapahtunutta suunnattomasti.

Mies viedään poliisiasemalle ja siellä poliisivankilan kylmän hohkavaan betonikoppiin. Pian minullekin selviää, että mies oli puhunut minulle osittain valetta, muunneltua totuutta. Mies oli toden totta puukolla sohaissut kaveriaan käsivarteen. Siitä oli jäänyt pieni verta vuotava haava. Minulla ei ollut tietoa tästä, mutta partiokaverillani tämä tieto oli. Hänellä oli myös usean vuoden poliisin kokemus ja tieto siitä, miten tehtävä tulisi hoitaa.

Myöhemmin maijan ratissa kertaamme asunnossa tapahtunutta. Pyydän anteeksi. Tiedän tehneeni suuren virheen. Keskustelemme asiat halki ja ymmärrämme toisiamme taas paremmin. En kuitenkaan anna itselleni anteeksi.

Jälkikäteen

Tehtävä oli monella tavalla tyypillinen poliisikeikka. Nyt vuosia myöhemmin voin pohtia sitä nykyisine tietoineni. Ensinnäkin kyseinen tehtävä oli poliisin neuvottelutilanne. En tuolloin nuorena konstaapelina mieltänyt tapahtuneen olevan neuvottelua, halusinhan vain selvittää tilanteen ilman voimankäyttöä. Halusin vain hoitaa keikan puheen avulla. Toteutin veitsimiehelle puhuessani poliisin neuvottelun peruselementtejä. Nämä elementit olivat kaukana tiedostetuista valinnoistani, ne vain tapahtuivat vahingossa. Sain luotua mieheen hyvän yhteyden ja luottamuksen ja lopulta omalla toiminnallani sain hänet rauhoittumaan. Peräti kahteen kertaan. Ja lopulta mies myös käveli omatoimisesti poliisiautoon, koska hänen asenteensa oli muuttunut.

Tapahtuman jälkikäteinen pohdinta on keskiössä myös poliisin neuvottelutyössä, koska tilanteita tulee tarkastella jälkikäteen. Neuvottelun jälkeen pohditaan, mikä meni hyvin

ja missä on vielä kehittämisen varaa. Jokainen tekee virheitä, mutta meistä parhaimmiksi erottaa ne, jotka eivät toista virheitään. Pohdittaessa tulee ymmärtää, että maailma ei ole mustaa ja valkoista. Olisi yksioikoista sanoa, että kyseinen keikka meni hyvin tai että se meni huonosti. Siinä oli elementtejä molemmista. Monesti katsomme asioita liian kaksinapaisesti. Uskomme ihmisen olevan rikollinen tai kunnon kansalainen, uskomme poliisin olevan hyvä tai paha, hyvä tai huono. Maailma ei ole joko–tai, vaan jotain siltä väliltä.

Luottamus on poliisityössä kaikki kaikessa. Luottamusta rakennetaan ihmisten välillä ja se on monen suuntaista. Suomalaiseen poliisiin luotetaan suuresti. Tämä jo mantraksi muodostunut tosiasia kirkastuu ja tulee elolliseksi vuoden 2022 Poliisibarometrissä, jonka mukaan 92 % ihmisistä luottaa poliisiin paljon.¹ Barometri on toisinto edellisistä, barometrit ovat osoittaneet samanlaisia tuloksia vuosien ajan. Ihmiset luottavat tehtävälle tulevaan suomalaiseen poliisiin jo automaationa. Mahtavaa olla poliisina Suomessa.

Asia ei kuitenkaan ole ihan näin yksiselitteinen, sillä muun muassa yhdysvaltalainen tutkimus vuodelta 2014 osoittaa, että mitä enemmän nuoret miehet olivat kohdanneet poliiseja elämänsä aikana, sitä vähemmän he olivat enää vastedes luottaneet yhdysvaltalaiseen poliisiin.² Rikosten tielle joutuneet ihmiset kohtaavat poliisia usein, ja he joutuvat monesti vastoin tahtoaan erilaisten poliisitoimien kohteeksi, olivatpa ne toimet sitten heidän omaisuutensa takavarikointia, heidän kiinniottojaan tai voimankäyttötilanteita heidän kanssaan. Poliisin kanssa asioiminen on siitä erityislaatuista kohtaamista, että sitä ei usein erikseen valita. Poliisi vain tulee paikalle, tahtoi ihminen sitä tai ei. Osa näistä pakkoasiakkaista sitten luottaa poliisiin ja osa taas ei lainkaan. Tämän yhdysvaltalaisen tutkimuksen valossa voisimme ehkä päätellä, että

mitä useammin asiakas tapaa poliisin, sitä vähemmän hän tähän luottaa.

Turkulaisessa omakotitalossa en voinut tietää, mikä miehen luottamuksen taso poliisiin oli. En tiennyt, oliko hän asioinut poliisin kanssa ennen, en tiennyt, olinko nyt rikkomassa vai rakentamassa hänen luottamustaan poliisiin. Tiesin vain sen, että sain häneen rakennettua luottamuksellisen suhteen omalla kuuntelemiselläni. Kuuntelin hänen kantansa tapahtuneesta puukon heiluttelusta, kuuntelin hänen kertomuksiaan elämästä ja niistä toiveista, joita hänellä vielä oli. Tiesin myös sen, että menetin miehen luottamuksen hetkelisesti, kun partiokaverini tarttui hänen olkavarteensa. Tiesin nyt sen, että menetin kollegani luottamuksen, kun en ottanut kiinni siitä toisesta kädestä.

Molemmat luottamukset kuitenkin saavutin takaisin. Ai miten? Puheella. Keskustelemalla miehen kanssa uudelleen kaikesta ja kertomalla, mitä tuleman pitää. Keskustelemalla partiokaverini kanssa asiat halki ja pyytämällä häneltä anteeksi.

Minkä takia en alun alkaen ottanut kiinni miehen käsi-varresta? Olinko vain kokematon ja arastin voimankäyttöä? Enkö halunnut loukata miestä, sillä olimme muodostaneet hyvän yhteyden keskustelumme aikana? Tai oliko syy sittenkin se, että olin ajatellut tehtävälle jo jonkinlaisen käsikirjoituksen, johon voimankäyttö ei kuulunut?

En osaa vuosien jälkeenkään antaa näihin kysymyksiin yksiselitteisiä vastauksia, mutta minut oli jo tuohon mennessä keitetty monessa voimankäyttötilanteessa enkä näin ollen arastellut voimankäyttöä. En takuuvarmasti myöskään muodostanut mieheen merkittävämpää suhdetta kuin partiokaveriini, olin aina ennemmin lojaali arvostamaani työkaveria kohtaan. Joka tapauksessa tilanne opetti minulle sen, että luottamus

kulkee moneen suuntaan. Luottamusta on partiokavereiden välillä sekä myös asiakkaan ja poliisin välillä.

Minusta

Olen poliisi, koulutettu neuvottelija ja Poliisiammattikorkeakoulun vuorovaikutuksen lehtori. Kun olin valmistunut poliisiksi monien vastaavien poliisikeikkojen jälkeen, jäin pohtimaan, mikä minua pohjimmiltaan kiinnostaa poliisityössä. Pohdittuani palasin aina kehämäisesti samaan vastaukseen. Minua kiinnostaa se, mitä tapahtuu minun ja ihmisten välillä: vuorovaikutus.

Oppiakseni lisää keksin ratkaisuksi opiskella aihetta yliopistolla. Hain ja pääsin Tampereen yliopistoon opiskelemaan puheviestintää. Olin löytänyt uuden intohimoni. Yliopisto-opiskelu avasi maailmankatsomustani ja ymmärrystäni kaikesta jo kokemastani poliisiudesta. Sain paljon malleja ja raameja, joilla kykenin selittämään omaa ja muiden toimintaa. Sain vastauksia vanhoihin kysymyksiini, mutta yhtä lailla uudet oppini saivat minut kysymään lisää kysymyksiä. Näin maailman ja sen ihmiset nyt taas uusin värein. Ei edelleenkään mustaa ja valkoista, vaan kaikkia muita värejä niiden välillä.

Puheviestinnästä on todettava, että termi on nyt jo vanhentunut ja suomalaiset yliopistot ovat siirtyneet käyttämään alasta yksinkertaisesti nimeä *viestintä*. Sen nimen alla tutkitaan ja opetetaan kaikenlaista ihmisten välistä viestintää ja vuorovaikutusta. Tampereen yliopiston perinteet ovat olleet ihmisten välisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa, eli siitä, josta itse olin ja olen edelleen tänä päivänä kiinnostunut. Viestintä on terminä haastava, mutta niin on myös vanha

nimi puheviestintä.³ Ala kun ei vain tarkastele sitä puhuttua viestintää, vaan sisältää tietenkin myös nonverbaalisen eli sanattoman viestinnän. Ala myös kattaa paljon muitakin kiinnostavia suuntauksia, kuten medioidun viestinnän, ryhmäviestinnän, johtamisviestinnän tai vaikkapa julkisen puhumisen tutkimuksen.

Valmistuin maisteriksi, mutta oppiminen jatkuu. Ihmisten välinen vuorovaikutus on edelleen tänä päivänä itselleni se kiinnostavin asia, ja yllätyn aina, kun löytyy uusi teoria tai malli, jonka avulla ihmisten välisen vuorovaikutuksen voi nähdä uusin tavoin. Ihmisyyys ja ihmisten välinen vuorovaikutus on uskomattoman moninaista, eikä sitä tosiaan voi selittää yhdellä tapaa. Sitä voi tarkastella eri kulmista ja eri tavoin. Kiitän yliopistoa mieleni ja maailmani avartamisesta.

Yliopisto-opiskeluni avasi myös konkreettisia ovia, sillä sen avulla minusta tuli poliisin kouluttama taktinen neuvottelija. Kun olin jo aikoinaan Poliisiammattikorkeakoulun penkillä kuullut poliisin erityistehtävistä, kaikista eniten minua oli kiinnostanut taktinen neuvottelu. Poliisissa on paljon erilaisia erityistoimintoja, kuten vaativien tilanteiden yksikkö VATI, pomminpurkuryhmä TEPO, joukkojenhallintaryhmä JOUHA, poliisikoiratoiminta K9 ja taktinen neuvottelutyö TANE. Monet kurssikaverini olivat kiinnostuneita poliisikoiratoiminnasta, VATIsta tai JOUHASTA, mutta minua tuntui kutsuvan luokseen neuvottelutyö.

Lopulta kun pääsin neuvottelijaksi, se työ vei minut mennessään. Oli hienoa ratkoa tilanteita pelkästään oman puheen avulla. Oli jotain, jossa minusta oli hyötyä. Oli jotain, jossa minä olin myös hyvä. Neuvottelutyö oli hienointa, mitä olin päässyt tekemään. Autoin hädässä olevia, keskustelin haastavissa tilanteissa ja valmistauduin moniin

neuvotteluihin, jotka eivät koskaan alkaneet. Lisäksi hyödynsin neuvotteluoppejani perinteisillä poliisitehtävillä, neuvottelutaidoista kun on hyötyä monessa paikassa. Neuvottelutyöstä tuli intohimoni, jota se on edelleen.

Poliisin operatiivinen työni tulisi kuitenkin katkeamaan yhteen puhelinsoittoon. Tuossa puhelussa sain mahdollisuuden päästä opettamaan poliiseille viestintää ja vuorovaikutusta. Olin saanut työtarjouksen Poliisiammattikorkeakoululta – vanhasta opinahjostani. Kyseessä olisi nyt kahden intohimoni yhdistäminen, kun saisin yhdistää poliisiuden sekä vuorovaikutuksen asiat työssäni. Tiesin, että vastaavaa tilaisuutta ei ehkä tulisi toista kertaa. En empinyt. Naulakoon saivat jäädä kenttähaalari sekä Walther-pistoolini. Jätin myös taakseni parhaat työkaverini, sillä minusta tuli viestinnän ja vuorovaikutuksen lehtori.

Opetus- ja koulutustyö oli aina jollain tapaa kiehtonut minua. Olin nauttinut suuresti omasta poliisikoulutusajastani ja nyt saisin auttaa ja ohjeistaa muita tuona oppimisen aikana. Eräänä etäisenä haaveenani poliisiopiskelijana oli ollut toimia joskus vielä opettajana koululla – outo haaveeni kävi toteen. Minusta oli tullut alan asiantuntija nuorella iällä. Minulla ei toki ollut kuitenkaan minkäänlaisia takeita siitä, olisinko hyvä opettaja. Takeet olivat vain siitä, että olin hyvä poliisi.

Hyppy tuntemattomaan. Muistan edelleen ensimmäisen päivän, kun astelin lehtorin työssäni koulun käytäviä. Samat käytävät ja luokat, mutta ne näyttivät nyt erilaisilta. Samat kasvot, jotka opettivat minua vuosia sitten, olivat nyt työkavereitani. Istuin myös nyt vuosien jälkeen eri puolella luokkaa, kun istuin opiskelijoiden edessä, enkä enää heidän seassaan. Sama paikka, mutta kaikki oli toisin.

Ensimmäisinä päivinä oli myös tulikasteeni: ensimmäinen luentoni. Jännitin luentoani paljon. Tiistaiseen luentosaliin

oli kerääntynyt monikymmenpäinen sininen opiskelijamassa, josta kaikki ihmiset siristelivät silmiään ikään kuin arvioiden uutta opettajakandidaattia: kuka tuo on ja millä kompetenssilla se tuohon tulee. Aloitin luentoni. Sanat tulivat suuhuni hyvässä järjestyksessä ja osasin vastata opiskelijoiden kiperiin kysymyksiin. Luento sujui kuin hyvä soljuva tanssi. Se oli kuin hyvä neuvottelutilanne, jossa tunsin olevani tilanteen päällä ja tiesin, että kaikki tulisi menemään hyvin. Tanssi jatkui ja lopulta loppui. Tarkalleen tanssi kesti kaksi tuntia, yhtä kauan kuin monet neuvottelut. Tanssi loppui, kumarsin ja toivotin opiskelijoille päivänjatkot. Moni opiskelija jäi kuitenkin vielä luennon jälkeen kanssani keskustelemaan asioista ja kiittämään luennosta. Olin otettu ja olin onnistunut. Hyvä tanssi ja koreografia. Jännitykseni ja pelkoni eivät olleet vieneet minusta voittoa.

Todellisuudessa olin valmistellut luentoja todella paljon. Harjoittelin omaa luentoani. Harjoittelin kaikkia mahdollisia kysymyksiä, opettelin miten sanoisin mitkäkin vaikeat asiat tai millä äänenpainolla sen tekisin. Tunsin myös yleisöni hyvin, vaikken koskaan ennen ollut tavannut heitä. Tiesin heidät, koska olin ollut aiemmin heidän tilanteessaan: pysyin samaistumaan heihin, olinhan hetki sitten istunut heidän tuoleillaan. Samoja asioita kuin neuvottelijan työssään: suunnittele, empatisoi, harjoittele ja toteuta.

Työni Poliisiammattikorkeakoululla on kasvanut unelmakseni, ja saan elää sitä todeksi viikko viikolta ja luento luennolta. Tästä huolimatta kaipaam operatiivista poliisityötä ja erityisesti neuvottelua. En voi nykyisen työni ohella toimia neuvottelijana. En voi olla päivisin lehtori ja öisin neuvottelija. Vaikken enää olekaan operatiivinen neuvottelija, pyrin tekemään kaiken meidän neuvottelutoimintamme eteen. Ahmin aiheeseen liittyvää tieteellistä ja muuta kirjallisuutta

ja kuuntelen ammattilaisten kokemuksia sekä sitten jaan kaikkea tietämääni.

Perehtymiseni ja intohimoni on huomattu. Olen saanut kunnian osallistua moneen kansainväliseen kriisi- ja pantti-vankineuvottelukoulutukseen osallistujana sekä kouluttajana. Onkin ollut hienoa päästä puhumaan neuvottelusta eri maihin alan ammattilaisille omasta viestintätieteellisestä kulmastani. Kaiken tämän lomassa on myös ollut mahtavaa saada kansainvälisiä neuvotteluystäviä, joiden kanssa olen voinut jakaa mietteitä ja hypoteeseja tulevaisuuden neuvottelusta.

En nykyisin tee operatiivista neuvottelutyötä, mutta olen aktiivinen niin Suomessa kuin ulkomaillakin. Keskustelemme usein toiminnan kehittamisestä ja siitä, miten kaikin tavoin käytyjä neuvotteluja voisi hoitaa. Keskustelujemme aikana monet meistä ovat todenneet, että ala tarvitsee kipeästi lisää kirjallisuutta. Poliisin neuvottelijat tekevät työtään suurella sydämellä ja juuri tuossa työssä itsensä kehittäminen on kaikki kaikessa. Poliisissa ihmisillä on tiedon jano. Halusin omalla panoksellani antaa jotakin poliisille ja erityisesti poliisin neuvottelutoiminnolle.

Kirjasta

Tämän kirjan tarkoituksena on valottaa poliisin tekemää operatiivista neuvottelutyötä. Osoitan, millä tavalla neuvottelun tiede kytkeytyy käytäntöön. Kokoan kirjassa erilaisia neuvottelutyöhön liittyviä teorioita ja malleja, joita reaali-maailmassa ammattilaiset pyrkivät soveltamaan. Kuten oma-kohtainen esimerkkini turkulaisesta poliisitehtävästä osoitti, toteutin itse monia hyvän neuvottelun elementtejä niitä

vielä oikeastaan ymmärtämättä. Haluan, että kurssi kursilta poliisi on parempi kuin se oli eilen. Täten toivon, että vastedes tuoreet poliisit olisivat varustettuja paremmilla taidoilla kuin minä olin. Toivon, että itselläni olisi ollut joku etäinen teorian luonnos tai hahmotelma tilanteeseen. Osin tästä syystä kirjoitan tätä teosta.

Tämä kirja on jaettu osiin. Ensimmäiseksi tulemme tarkastelemaan neuvottelun historiaa: mistä kaikki alkoi. Historian havinan jälkeen kirjassa tarkastelemme neuvottelun yleisiä periaatteita ja sitä, miten poliisin tekemät neuvottelut eroavat muista neuvotteluista. Tämän jälkeen annan sanani tieteestä ja sen merkityksestä. Neljänneksi sukellamme kirjassa itse poliisin neuvotteluun: minkälaisia tilanteita selvitetään ja miten se tapahtuu. Sitten jatkamme tarkastelemalla kahta erilaista mallia. Ensimmäinen on kuuntelemismalli, joka on kaiken perusta. Toinen malli puolestaan on konkreettinen neuvottelumalli, jolla tilanteet selvitetään. Lopuksi käymme läpi neuvottelun virheitä, eettisyyttä ja neuvottelujen jälkeisiä hetkiä.

Kirjassa olen halunnut pitää kiinni sekä tieteestä että käytännöstä. Poliisin alasta on viime vuosina kirjoitettu paljon omaelämäkertoja, rikostapauksista kertovia teoksia sekä fiktiivisiä tai puolifiktivisiä tuotoksia. Haluan kuitenkin itse olla tuomassa alalle uudenlaista tuotantoa, jossa poliisin alaa käsitellään tiedepohjaisesti. Vastaavaa kirjallisuutta on toistaiseksi julkaistu Suomessa kovin vähän. Tästä syystä kirjan lähteet perustuvat pitkälti vertaisarvioituun tieteeseen.

Kirjalla haluan tuoda myös läpinäkyvyyttä suomalaisen poliisin toimintaan. Uskon, että kertomalla yleisistä toimintamalleista ja -periaatteista voin auttaa näkemään poliisin tekemää työtä entistä laajemmin ja monipuolisemmin. Poliisissa tehdään paljon sellaista työtä, joka ei

näy kansalaisille, eikä kaiken pidäkään näkyä. Poliisilla on myös erikseen koulutettuja ryhmiä, joista taktiset neuvottelijat ovat yksi erityisryhmä. Osa noista muista ryhmistä on saanut viime vuosina paljon enemmän näkyvyyttä, ja näkyvyys on ehkä jopa saanut joitakin ihmisiä hakeutumaan alalle, kuten poliisikoiranohjaajaksi tai valmiusyksikkötyöhön. Mikäli joku tämän kirjan lukenut intoutuu hakemaan poliisiksi päästäkseen nimenomaan neuvottelijaksi, on kirja palvellut yhtä tarkoitustaan.

Kirjassa ei tulla paljastamaan neuvotteluista eikä poliisin työstä muutenkaan mitään salassa pidettäviä asioita. Neuvottelijoiden sekä neuvottelun kohteena olleiden ihmisten yksityisyyden suojan takia joitakin tilanteiden yksityiskohtia on muutettu. Haluan uskoa, että monia lukijoita kiinnostavat raakojen yksityiskohtien sijaan neuvottelun taustalla vaikuttavat opit, toimintatavat sekä tiede. Suomalaisessa true crime -kirjallisuudessa on ehkä revitelty poliisialaa viime vuosina jo riittävästi. Omalta osaltani haluan antaa konkreettista tietoa tekemisen taustoista ja tulevan tekemisen pohjaksi.

Muutama sana kirjan termeistä. Kirjaa kirjoittaessani olen päätenyt käyttämään termiä *poliisineuvottelu*. Termillä tarkoitan kaikkea poliisin tekemää operatiivista neuvottelutyötä. Sillä ei tässä siis tarkoiteta esimerkiksi poliisin virkaehtosopimuksen uudelleenneuvottelua, poliisin sisäisiä henkilökohtaisia palkkaneuvotteluja tai muitakaan vastaavia vuorovaikutustilanteita, jotka ovat toki myös neuvottelua. Keskitymme nyt poliisin asiakkaan ja poliisineuvottelijan välisiin neuvotteluihin. Tulen myöhemmin kirjassa avaamaan neuvottelutermien sekamelskaa ja annan siitä oman kriittisen sanani.

Kirjaa kirjoittaessa olen tietysti pohtinut, kenelle kirja soveltuu luettavaksi. Haluan uskoa, että jokainen lukija voi

saada tästä jotakin irti. Kokenut neuvottelija saa uusinta teoreettista oppia ja alaan vihkiytymätön puolestaan suhteellisen syvän raapaisun neuvotteluiden maailmaan. Jokainen poliisi on myös omanlaisensa neuvottelija, joten uskon, että jokainen kirjaa lukenut poliisi saa työhönsä jotakin uutta. Ehkä tuo uutuus on pientä, ehkä suurta. Monet kansainväliset neuvottelukollegani ovat ainakin oppineet paljon uutta, kun olemme yhdessä keskustelleet vastaavista teemoista vuosien aikana eri piireissä. Uskon myös, että jokainen ihmisläheistä työtä tekevä lukija voi saada jotakin uutta työhönsä. Miten haastavia tilanteita voisi mahdollisesti ratkoa? Mitä minun tulisi sanoa? Tai toisaalta mitä minun ei tulisi sanoa tässä vaikeassa tilanteessa? On myös todennäköistä, että kirjan opeilla voi parantaa omien läheisten ihmissuhteidensa laatua.

Kaiken kaikkiaan oma pyyteetön haluni on auttaa ihmisiä, oli se auttaminen sitten yhteiskunnallisesti tai poliisin sisällä tapahtuvaa auttamista. Tapahtukoon se sitten vaikka kirja ja sen sana kerrallaan.

Ei voimalla vaan vuorovaikutuksella

Kirja kuvaa poliisin neuvottelijoiden työtä ja havainnollistaa, miten neuvottelun tiede kohtaa vaativan ja joskus raa'anakin käytännön.

Neuvottelu on olennainen osa poliisin ammattia. Työtä tehdään vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa, eikä kriiseiltä ja konflikteilta voi välttyä. Jotkut neuvottelevat tavanomaisissa asiakas-kohtauksissa, jotkut viikoittain poliisitehtävillä ja erityiskoulutetut neuvottelijat vaativimmissa kriisi- ja panttivankitilanteissa.

Neuvottelijaksi ei synnytä, vaan siihen opitaan. Kirjassa perehdytään poliisin neuvotteluiden periaatteisiin ja erilaisiin oikean elämän tapauksiin. Samalla kirja antaa lukijalle vinkkejä arjen kriiseihin ja näyttää, miten tiukkoja tilanteita selvitetään vain puheen keinoin.

Poliisiammattikorkeakoulun vuorovaikutuksen lehtori **Peter Liski** on poliisi, taktinen neuvottelija ja ulkomaillakin aihetta kouluttanut aiheen asiantuntija. Populaarissa tietokirjassaan hän vie lukijat mukaansa moniportaiselle matkalle neuvotteluiden maailmaan.

