

# ”MEITÄ ALETTIIN JO KUTSUA KALMAPARTIOKSI”

Poliisin kokemat tunteet kuolinviestitehtävällä  
Laura Saariola

2/2017

## Tiivistelmä

Tekijä	Tutkinto/kurssi ja opinnäytetyö/nimike	
Laura Saariola	Poliisi (AMK)	
Julkaisun nimi	Julkisuusaste	
"Meitä alettiin jo kutsua kalmapartioksi" - Poliisin kokemat tunteet kuolinviestitehtävällä	Julkinen	
Ohjaajat ja opintoaine/opetustiimi	Opinnäytetyön muoto	
Mari Koskelainen, opettaja/psykologi	Tutkimuksellinen opinnäytetyö	
Tiivistelmä		
<p>Tämä opinnäytetyö käsittelee kuolinviestin toimittamisen aiheuttamia tunteita poliisimieheissä. Tehtävän poliisimieheissä herättämistä tunteista ja ajatuksista ei ole olemassa ajantasaista tutkimustietoa. Tästä syntyi ajatus tehdä aiheesta opinnäytetyö, jossa pyritään selvittämään koettujen tunteiden lisäksi sitä, miten kuormittavia asioita käsitellään ja mitä jälkipuintimenetelmistä ajatellaan. Tutkimuksessa pyritään kartoittamaan työssä koettua uupumista ja selvittämään millaiset kuolinviestitehtävät ovat raskaimpia.</p> <p>Työ on toteutettu kvalitatiivisena tutkimuksena teemahaastattelumenetelmällä. Aineisto on kerätty haastattelemalla yhteensä neljää Lounais-Suomen poliisilaitoksessa samalla poliisiasemalla työskentelevää poliisia. Haastatteluun osallistuneet henkilöt on valittu satunnaisesti työnkuvasta riippumatta ja vastaajat esiintyvät työssä anonymisti.</p> <p>Työn teoreettisessa osuudessa kerrotaan aluksi kuolinviestin toimittamiseen liittyvästä ohjeistuksesta ja käytännöistä sekä poliisille annetusta palautteesta kuolinviesteihin liittyen. Teoriassa käsitellään tunteita ja niiden vaikutusta työssä jaksamiseen sekä myötätuntoutyydytystä, myötätuntostressiä ja myötätuntouupumusta. Teoriaosuuden lopussa kerrotaan poliisiorganisaatiossa käytössä olevista jälkipuintimenetelmistä.</p> <p>Kuolinviestitehtävät herättävät viejässä surua, empatiaa ja huolta. Partiokaverille puhuminen on yleisin tapa käsitellä tunteita. Kolme neljästä on joskus urallaan kokenut myötätuntouupumusta. Vaikeimpia ovat yllättävät kuolemat ja sellaiset, joihin viestinviejä pystyy itse samaistumaan oman elämäntilanteensa kautta. Lapsen tai lapsiperheen toisen vanhemman kuolemasta kertominen koetaan raskaimpana ja koskettavimpana tehtävänä.</p>		
Sivumäärä	Tarkastuskuukausi ja vuosi	Opinnäytetyökoodi (OPS)
43 + 3 liitesivua	Helmikuu 2017	AMK2014ONT
Avainsanat		
Kuolinviesti, tunteet, myötätuntouupumus, jälkipuinti, posttraumatyöpaja		

## SISÄLLYS

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>KUOLINVIESTI</b> .....	<b>4</b>
2.1	Kuolinviestin vieminen .....	4
2.2	Kuka kuolinviestin toimittaa .....	5
2.3	Kenelle ja milloin kuolinviesti toimitetaan .....	7
2.4	Tilanteen eteneminen paikan päällä .....	8
<b>3</b>	<b>KOKEMUKSIA POLIISIN VIEMISTÄ KUOLINVIESTEISTÄ</b> .....	<b>8</b>
3.1	Henkirikoksen uhrin omaisille viedyt kuolinviestit .....	9
3.2	Poliisille annettu positiivinen palaute kuolinviestitehtäviltä.....	9
3.3	Esimerkkejä huonosti hoidetuista kuolinviestitehtävistä .....	10
<b>4</b>	<b>TUNTEET JA JAKSAMINEN TYÖSSÄ</b> .....	<b>10</b>
4.1	Auttajan omat tunteet tehtävällä .....	11
4.2	Myötätuntotyydytys .....	11
4.3	Myötätuntostressi .....	12
4.4	Myötätuntouupumus .....	12
4.5	Työyhteisön vaikutus myötätuntouupumuksen syntymiseen .....	13
4.6	Myönteisten asioiden vaikutus terveyteen ja jaksamiseen.....	14
<b>5</b>	<b>JÄLKIPUINNIN TARVE POLIISIN TYÖSSÄ</b> .....	<b>14</b>
5.1	Purkukeskustelu ja jälkipuinti .....	15
5.2	Kriittisten tilanteiden jälkitoimet poliisihallinnossa .....	15
5.3	Purkukeskustelu poliisihallinnossa .....	16
5.4	Posttraumatyöpajat poliisihallinnossa .....	16
<b>6</b>	<b>TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b> .....	<b>17</b>
6.1	Tutkimusmenetelmä .....	17
6.2	Tutkimuksen toteutus .....	18
6.3	Teemahaastattelu ja syvähaastattelu .....	18
6.4	Tutkimuksen teemat ja tutkimusongelma .....	19
6.5	Tutkimuksen kohderyhmä ja haasteltavien valinta .....	20
6.6	Tutkimuksen toteuttaminen ja aineiston analysointi.....	21
<b>7</b>	<b>TUTKIMUSTULOKSET</b> .....	<b>22</b>
7.1	Kuolinviestin toimittaminen virkatehtävänä .....	22
7.2	Kuolinviestin viemisen herättämät tunteet poliisissa.....	23
7.3	Eettisyys ja etiketti kuolemasta kerrottaessa .....	27
7.4	Myötätuntotyydytys, myötätuntostressi ja myötätuntouupumus .....	28
7.5	Vaikein kuolinviestitehtävä uralla.....	31
7.6	Poliisien valmiudet kuolinviestitehtävälle eri vaiheissa uraa.....	33
<b>8</b>	<b>POHDINTA</b> .....	<b>35</b>
	<b>LÄHTEET</b> .....	<b>41</b>
	<b>LIITTEET</b>	

# 1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee kuolinviestin viemistä ja sen aiheuttamia tunteita ja ajatuksia poliisimieheissä, joka viestin toimittaa. Kuolinviestillä tarkoitetaan omaisille toimitettavaa tietoa siitä, että läheinen on kuollut. Ajatus tutkimukselle syntyi kesällä 2016 opinnäytetyön tekijän tutkiessa lähiomaisen kuolemaan liittyviä dokumentteja vuosien takaa. Kuolinviesti toimitettiin monen välikäden kautta puhelimitse eikä annettu mahdollisuutta kysyä asioista poliisilta, joka olisi asioista osannut kertoa. Lehdissä kirjoitetaan usein kuolinviestin viemisen olevan kenties poliisin vaikein virkatehtävä. Tästä heräsi mielenkiinto tutkia kuolinviestin viemisen aiheuttamia tunteita poliisimieheissä. Työn tarkoituksena on myös selvittää, onko tehtävä joillekin niin vaikea, että sitä ei haluta itse toimittaa. Tarkastelun alla on myös tehtävän aiheuttamien tunteiden käsittely omassa mielessä ja se, jäävätkö kuormittavat tehtävät mieleen painamaan tehtävän jälkeen. Työssä käydään läpi jälkipuintimenetelmiä, joilla poliisi voi purkaa traumatisoivia kokemuksiaan.

Poliisikoulussa on vuonna 2010 tehty yksi päättötyö kuolinviestin viemisestä. Työssä on kuitenkin käsitelty vain omaisten kohtaamista kuolinviesti- ja vainajapaikalla eikä työssä ole käyty läpi poliisin kokemia tunteita tai ajatuksia. Helsingin yliopiston teologisessa tiedekunnassa on vuonna 1998 julkaistu Pro Gradu -tutkielma kuoleman kohtaamisesta poliisin työssä ja kyseinen teos käsittelee myös kuolinviestin viemistä sekä poliisin kokemia tunteita tehtävällä (Kontio & Liikkanen 1998).

Tämän opinnäytetyön alkuosassa on teoreettinen viitekehys, johon kuuluvat luvut 2–5. Luvussa 2 käsitellään kuolinviestin viemistä poliisin virkatehtävänä ja siihen liittyvää ohjeistusta sekä rutiineja tehtävällä. Luvussa 3 kerrotaan sekä negatiivisesta että positiivisesta palautteesta, jota poliisi on saanut kuolinviestitehtäviltä. Luku 4 käsittelee tunteita ja jaksamista työssä. Luvussa esitellään käsitteet myötätuntotyydytys, myötätuntostressi ja myötätuntuupumus, jotka ovat tyypillisiä ilmiöitä aloilla, joilla työskennellään muiden ihmisten auttamiseksi sekä kohdataan paljon kärsimystä ja surua. Samassa luvussa kerrotaan työyhteisön vaikutuksesta myötätuntuupumuksen syntymiseen sekä myönteisten asioiden vaikutuksesta terveyteen ja jaksamiseen. Luvussa 5 kerrotaan poliisiorganisaatiossa käytössä olevista menetelmistä, joilla pyritään purkamaan traumaattisten työtehtävien aiheuttamia tuntemuksia. Tarkastelun alla ovat purkukeskustelut ja posttraumatyöpajat.

Teoreettisen viitekehysten jälkeen työssä on tutkimusosa ja luvussa 6 kerrotaan haastattelututkimuksen toteutuksesta. Tutkimus on toteutettu haastattelemalla yhteensä neljää saman poliisilaitoksen alueella työskentelevää poliisimiestä ja -naista. Haastattelu on toteutettu laaditun haastattelurungon pohjalta puolistrukturoituna haastatteluna. Haastateltavat saivat etukäteen tutustua haastattelurunkoon sekä terminologiaan. Tutkimusmenetelmänä on käytetty kvalitatiivista tutkimusta ja teemahaastattelua sekä syvähaastattelua. Luvussa kerrotaan tutkimusmenetelmistä, haastateltavien valinnasta, tutkimuksen toteuttamisesta ja aineiston analysoinnista. Alaluvussa 6.4 selitetään haastattelun teemat. Tutkimusongelmat on sisällytetty teemoihin ja jokaisen teeman yhteydessä kerrotaan, mitä kyseisellä teemalla pyritään selvittämään.

Ensimmäisessä teemassa *kuolinviestin toimittaminen virkatehtävänä* käydään läpi vastaajien yleisiä ajatuksia kuolinviestitehtävästä, onko tehtävä vaikein poliisitehtävä, kuten usein kerrotaan ja vaikuttaako viestiä toimittavan poliisin sukupuoli jotenkin viestin aiheuttamiin tunteisiin tai niiden käsittelyyn. Teemassa pyritään myös selvittämään sitä, onko kuolinviestin vieminen virkatehtävä, jota mahdollisesti vältellään tai pyritään siirtämään toisen tahon tai partion vietäväksi. Haastattelussa on myös tarkoitus selvittää syitä välttelylle, jos sellaista on havaittu.

Toinen teema on *kuolinviestin viemisen herättämät tunteet poliisissa*. Tässä teemassa haastateltavalta pyritään samaan mahdollisimman paljon omaa kerrontaa kuolinviestitehtävällä kokemistaan tunteista sekä asioista, jotka herättävät näitä tunteita. Haastateltavaa myös pyydetään kertomaan omasta valmistautumisestaan kuolinviestitehtävälle. Haastateltavaa pyydetään kuvailemaan, mikä on haastavinta tai raskainta kuolinviestiä toimittaessa, ja miten käsitellä omat tunteet tehtävän jälkeen, jotta ne eivät jäisi mieleen pyörimään.

Kolmantena teemana on *eettisyys ja etiketti kuolemasta kerrottaessa*. Teemassa haetaan vastauksia haastateltavan mielestä parhaaseen toimintatapaan kuolinviestitehtävällä. Vastaajilta kysytään heidän mielipidettään tapoihin, joilla poliisi voi osoittaa omaisille myötätuntoa ja voiko poliisi esimerkiksi halata tai saako poliisi itkeä. Haastateltavalta kysytään myös asioita, joita ei toivoisi kenenkään poliisin kuolinviestitehtävällä tekevän.

Neljännessä teemassa *myötätuntotyydytys, myötätuntostressi ja myötätuntouupumus* pyritään selvittämään, onko haastateltava tunnistanut itsessään joitakin näistä käsitteistä ja jos on, mistä arvelee näiden tuntemusten aiheutuneen. Myötätuntotyydytys-käsitteeseen liittyen haastateltavalta kysytään hänen kuolinviestitehtäviltä saamastaan positiivisesta palautteesta ja miltä se on itsestä tuntunut.

Viidennessä teemassa *vaikein kuolinviestitehtävä uralla* ei ole ollenkaan ennalta suunniteltuja tarkentavia kysymyksiä vaan haastateltavaa pyydetään vapaalla kerronnalla kertomaan uransa vaikeimmasta kuolinviestistä tai siitä, millaiset kuolinviestit ovat itselle yleensä vaikeimpia ja mitkä seikat tekevät tehtävistä vaikeita. Teemassa haetaan vastausta siihen, onko jollekin tietylle ihmiselle tietynlainen tehtävä vaikeampi tai mistä vaikeus aiheutuu ja mitä tunteita erityisen vaikea tehtävä herättää.

Kuudes ja viimeinen teema on *poliisien valmiudet kuolinviestitehtävälle eri vaiheissa uraa*. Tämän teeman tarkoituksena on selvittää vastaajien näkemystä siitä, pitäisikö poliisiksi valmistuvia kouluttaa paremmin jo opiskeluaikana kuolinviestitehtäville ja millaiset valmiudet harjoittelijoilla on vastaajan mielestä kuolinviestitehtäville. Vastaajilta kysytään myös omia kokemuksia siitä, miten ajatukset ja rutiinit kuolinviestitehtävillä ovat muuttuneet uran edetessä. Haastateltavaa pyydetään lopuksi lähettämään opinnäytetyön kautta terveisiä tuleville poliiseille ja annetaan kertoa vapaalla kerronnalla jotakin omasta mielestä tärkeää ja muistamisen arvoista kuolinviesteihin liittyen.

Luvussa 7 käydään tutkimustuloksia läpi ja jokaisella teemalla on oma alalukunsa. Jokaisen teeman alle on otettu suoria lainauksia haastateltavien vastauksista. Luvussa 8 on pohdinta, jossa käydään läpi tutkimustuloksia ja johtopäätöksiä, joita voidaan haastattelun perusteella tehdä. Pohdinnassa verrataan teoriaa ja tutkimustuloksia toisiinsa. Pohdinnassa arvioidaan lisäksi tutkimuksen luotettavuutta ja kerrotaan mitä hyötyä opinnäytetyöstä toivotaan olevan poliisiorganisaation jäsenille tai muille työn lukijoille.

## **2 KUOLINVIESTI**

Kun ihminen kuolee, pitää hänen läheisilleen saattaa tieto tapahtuneesta. Kuolinviestistä puhutaan myös suruviestinä, mutta tässä työssä käytetään termiä kuolinviesti. Kuolinviestin toimittaminen on osa vainajatehtävää ja kuolemansyyn selvittämistä. Pääsääntöisesti tehtävä kuuluu poliisille, mutta joskus tehtävälle mukaan voidaan ottaa esimerkiksi pappi, kriisityöntekijä tai sosiaalityöntekijä. Kuolinviestin viemisen on sanottu olevan yksi vaikeimmista tehtävistä poliisin työssä. (Kiiski 2009, 99–101; Meriläinen 2013.) Poliisihallitukselta on olemassa *Poliisitutkinta kuoleman johdosta* -ohje, jossa ohjeistetaan lyhyesti kuolinviestin vieminen. Tätä ohjetta enemmän poliisin toimintaa kuolinviestitehtävillä ohjaa kuitenkin työelämässä opittu käytäntö ja kokemus. Kuolinviestin viemisestä on olemassa myös kirjallisuutta, mutta teokset käsittelevät lähinnä tehtävään kuuluvia rutiineja ja toimintatapoja sekä omaisten toimintaa ja käyttäytymistä viestin saatuaan. (Poliisihallitus 2014, 7–8.)

### **2.1 Kuolinviestin vieminen**

Poliisi pyrkii viemään omaisille tiedon läheisen kuolemasta aina henkilökohtaisesti. Joskus kuolemaa on osattu odottaa ja esimerkiksi hoivakodissa asuvan vanhuksen omaisten kanssa on saatettu sopia ilmoittamistavasta kuoleman kohdatessa. Tällöin poliisia ei välttämättä tarvita ollenkaan paikalle vaan esimerkiksi henkilökunta voi välittää viestin puhelimitse. Kuolinviestin toimittamisesta puhelimitse on saatettu sopia myös silloin, jos ihminen on ollut pitkään kateissa tai läheinen asuu esimerkiksi ulkomailla. Jos vainajan omaiset asuvat muualla, toisen paikkakunnan poliisilta voidaan pyytää virka-apua kuolinviestin toimittamiseen ja tällöin yleinen käytäntö on, että eri alueiden kenttäjohtajat sopivat asiasta keskenään. Kaikkien kannalta parasta kuitenkin olisi, että kuolinviestin toimittaisi itse vainajatehtävällä ollut ja siten asiasta mahdollisimman paljon tietävä poliisipartio. Toisinaan omaiset haluavat tietää kuolemasta kaiken mahdollisen ja on ikävää, jos partio ei osaa antaa vastauksia omaisten kysymyksiin. Kuolinviestiä vievällä partiolla tulisi olla tärkeimmät tiedot kuolemasta ja siitä, miten ja missä olosuhteissa kuolema on tapahtunut. Partion tulisi tietää myös menehtyneen henkilön tunnistamistavasta ja vainajan tilasta, sillä vainajan ollessa esimerkiksi silpoutunut tai ruhjoutunut, partion tulisi saada omaiset luopumaan vainajan katsomisesta. (Kiiski 2009, 99–100; Poliisihallitus 2014, 7–8.)

Eri viestimissä ja kirjallisuudessa mainitaan usein kuolinviestin viemisen olevan kenties vaikein ja raskain poliisin virkatehtävä (Kiiski 2009, 99; Meriläinen 2013).

Poliisiammattikorkeakoulun pääsykoekirjassa yksi artikkeli käsittelee kuolinviestin viemistä ja artikkelin kirjoittaja, vanhempi konstaapeli Jussi Majanen, kertoo kokevansa kuolinviestin viemisen jopa kaikkein vaativimmaksi poliisitehtäväksi. Tehtävä vaatii henkistä kanttia, rohkeutta ja äärimmäisen hyviä vuorovaikutustaitoja. Majanen toteaa, että siinä vaiheessa, jos ihmisen kuolema ja poislähtö ei enää kosketa, on jotakin pahasti vialla. Majanen kertoo oman uransa mieleenpainuvimman kuolinviestitehtävän sattuneen hänen ollessaan kenttäjaksolla nuorempana konstaapelina. Useampi nuori samalta paikkakunnalta oli kuollut liikenneonnettomuudessa ja ainoan yövuorossa olevan partion tehtävänä oli toimittaa kuolinviesti kaikkien nuorten koteihin. Majanen kertoo hetkellisesti ajatelleensa, että kunpa kolarin selvittelyssä menisi niin pitkään, että kuolinviestien toimittaminen jäisi päivävuorolle. Viestit toimitettiin yhdessä kirkkoherran kanssa, ja jokaisessa kodissa vanhemmat saivat kuulla, että lapsi ei koskaan enää palaa kotiin. Majanen mainitsee, että puhuminen ja asioiden purkaminen kuuluvat osaksi debriefingiä, joka kuitenkin poliisityössä hoituu käytännössä kahvipöytäkeskusteluina ja partiokaverin kanssa jutellessa. (Majanen 2016, 190–193.)

Poliisi & oikeus -lehdessä on julkaistu kuolinviestitehtävän vaativuudesta artikkeli, jossa kerrotaan muun muassa omaisten eri tavoista suhtautua kuolinviestiin shokkivaiheessa, joka usein alkaa kuolemasta kerrottaessa. Toisinaan shokkivaiheessa ihmisen käyttäytyminen voi olla kaoottista, jolloin tunteet purkautuvat itkemällä, huutamalla, vaikertamalla tai täysin epäolennaisten asioiden puhumisella. Jotkut voivat käyttäytyä pinnallisen rauhallisesti ja tyynesti, kun taas toiset jäähmettyvät paikalleen täysin lamautuneena. Usein omainen ei muista tilanteesta jälkeenpäin mitään ja tästä syystä kuolinviestin viejän tulisi jättää kirjalliset toimintaohjeet ja tarvittavat yhteystiedot omaiselle. Ihminen voi myös kieltää asian mielestään täysin ja sulkea asian pois mielestään, koska ei pysty vastaanottamaan tietoa. Omaisen voi peilata omaa syyllisyyttään ympäristöön, jolloin myös kuolinviestin toimittaja voi olla ”syyllinen” ja joutua pahan olon purkauksen kohteeksi. Kuolinviestin viejän olisi hyvä pitää mielessään, että hän tulee jakamaan itse sen tuskan ja järkytyksen, jonka viestin vieminen aiheuttaa. Hän tulee myös tietoisesti tai tiedostamattaan kantamaan sitä taakkaa, jonka omaisen viestintuojalle viestii, oli se sitten kaoottisena tai rauhallisena ilmenevää tuskaa. (Hildén 2007, 8–9.) Yhdysvalloissa työskentelevien poliisien kokemuksista kirjoitetussa teoksessa mainitaan, että eräs poliisi on kertonut toimittaneensa urallaan niin paljon kuolinviestejä, että osaa jo erottaa kirkumisesta tai ulvomisesta sen, onko omainen menehtyneen henkilön äiti, sisarus vai puoliso (Kirschman ym. 2014, 58).

## 2.2 Kuka kuolinviestin toimittaa

Kuolinviestin vieminen on lähes poikkeuksetta poliisin tehtävä. Poliisihallituksen ohje *Poliisitutkinta kuoleman johdosta* antaa suuntaviivoja kuolemasta ilmoittamiseen ja ohjeessa muistutetaan myös muiden auttavien tahojen mukaan ottamisesta tehtävän traagisuudesta riippuen. Poliisilaitosten ja -asemien välillä käytännöt voivat vaihdella paljonkin. (Poliisihallitus 2012, 7–8.)

Kuolinviestiä viemään tulisi lähettää mahdollisimman hyvin tehtävään sopiva henkilö tai partio. Pienemmällä paikkakunnilla tavallinen kenttäpoliisi, eli valvonta- ja hälytyssektorilla työskentelevä konstaapeli, voi hoitaa paljonkin erilaisia tehtäviä ja vaikka tutkia osan jutuistaan itse. Pienemmissä kaupungeissa siten myös kuolinviestin vieminen osuu useammin saman henkilön kohdalle. Suuremmissa kaupungeissa taas voi olla poliisilaitoksen sisällä erityistutkintaryhmiä, jotka hoitavat kuolinviestitehtäviä, ja yksittäiselle poliisimiehelle ei välttämättä koskaan osu kuolinviestitehtäviä omalle kohdalle. Kuolinviestin voi toimittaa poliisiasemasta riippuen joko valvonta- ja hälytyssektorin poliisipartio, taktisen tutkinnan partio tai esimerkiksi joillakin asemilla virka-aikaan työskentelevä rikospaikkapartio. Valintakriteereinä kuolinviestin viejälle voi olla esimerkiksi luonteenlaatu ja työkokemus. Kokemattoman olisi hyvä ottaa mukaansa aina poliisimies, jolla on kokemusta kuolinviestitehtäviltä, sillä vain käytännön kautta voi saada kokemusta vaikealle tehtävälle. Jos kyseessä on hyvin traaginen kuolemantapaus, esimerkiksi lapsen tai nuoren kuolema, itsemurha tai henkirikos, ja odotettavissa on voimakkaita tunnereaktioita, olisi tehtävälle hyvä ottaa heti mukaan poliisin lisäksi muita auttavia tahoja. Useimmiten poliisi vie kuolinviestin ilman muita viranomaisia, mutta mukaan voidaan pyytää myös esimerkiksi pappi, sosiaalityöntekijä tai kriisityöntekijä. Joissakin kaupungeissa on olemassa erikseen poliisipastori, mutta nykypäivänä pappia enää harvoin käytetään tehtävillä. Toisinaan omainen voi itse olla sairaanhoidollisten palvelujen tarpeessa järkytyksen keskellä ja tällöin voidaan soittaa ambulanssi paikalle varmistamaan vointia. (Kiiski 2009, 100–101.)

Esimerkiksi Turussa ja Kaarinassa toimii seurakuntayhtymän kuolinviestipäivystys, josta poliisi voi pyytää apua vaikeille ja äkillisille kuolinviestitehtäville. Tapaukset ovat usein rankkoja: henkirikoksen uhreja, itsemurhaan päätyneitä, liikenneonnettomuudessa kuolleita tai kadonneita, jotka löytyvät menehtyneinä. Kuolinviestipäivystyksessä työskentelevä diakoni Erja Viherkoski päivystää vapaaehtoisena oman työnsä ohella. Poliisi soittaa päivystyspuhelimeen tarpeen vaatiessa, mutta Viherkosken mukaan voisi soittaa useamminkin. Usein kuolinviestipäivystäjä jää vielä omaisen luokse poliisin jo poistuttua ja omaisen kanssa voidaan puhua esimerkiksi muistoista, elämästä ja kuolemasta. Kaikki omaiset eivät kuulu kirkkoon ja uskonnosta puhutaankin vain omaisen niin halutessa. Viherkosken mielestä päivystäjällä ei saisi olla liian tuoretta kuolemantapausta omassa elämässä, sillä työ on muutenkin ahdistavaa. Jotkut ovat eronneet päivystysringistä, koska työ on vienyt yöunet. (Järvinen 2016.)

Muissa maissa käytännöt kuolemasta ilmoittamiseen vaihtelevat. Iso-Britanniassa käytetään odottamattomissa ja traumaattisissa kuolemantapauksissa, kuten henkirikoksissa, liikennekuolemissa ja muissa onnettomuuksissa, yhteyshenkilöä tutkintaa suorittavan poliisin sekä omaisten välillä. Family liaison officer (FLO) on erityiskoulutettu virkamies tai tutkija, jonka tehtävänä on kerätä todistusaineistoa ja muita tietoja vainajan perheenjäseniltä tavalla, joka edistää jutun tutkintaa, mutta samalla kuitenkin tukee omaisia kriisin keskellä. FLO-yhdyshenkilöt saavat ensimmäisen kontaktin omaisiin kertomalla heille läheisen kuolemasta eli kuolinviestin toimittamalla. Kuolinviestin toimittaminen ei siis kuulu aina poliisille automaattisesti. Kuolinviestin toimittaneet FLO-virkamiehet jatkavat linkkinä rikostutkijan ja omaisten välillä. Vuonna 2007 julkaistun tutkimuksen



mukaan FLO-yhdyshenkilöt kokivat ongelmaksi sen, että he eivät saa tarpeeksi arvostusta muilta poliisin tutkijoilta, vaikka tekevät varsin kuormittavaa ja raskasta työtä. Vastaajat sen sijaan kokivat palkitsevana sen, että työstä saa kiitosta eri tavalla kuin muusta poliisityöstä. Yksi vastaajista kertoi nauttivansa suunnattomasti tekemästään työstä, vaikka työ on luultavasti vaikein koskaan tekemänsä työ. Tutkimuksessa on käytetty seitsemänkymmenen FLO-tutkijan vastauksia aiheesta. Ajatuksena tällaisen yhdyshenkilön käyttäminen kuolinviestitehtävillä on kuitenkin varteenotettava, sillä erityiskoulutetulla FLO-tutkijalla lienee tavallista virkamiestä tai rikostutkijaa ihmisläheisempi ja auttavampi ote omaisiin, mutta kuitenkin heillä on riittävästi tietoa poliisin työstä edistääkseen juttujen selvittämistä. (Eyre 2007, 30–33.)

Yhdysvalloissa yli 240 vastaajaa eri ammateista on osallistunut sähköpostitse tutkimukseen, jossa on selvitetty kokemuksia kuolinviestitehtäviltä. Jotkut vastaajista pitivät pahimpana omaisen tunnetiloihin samaistumista näiden menetettyä lapsen tai puolison. Tällaisissa tapauksissa he tunsivat itsensä avuttomiksi ja hyödyttömiksi. Tutkimuksessa vain harva oli saanut erillistä koulutusta kuolinviestien toimittamiseen. Tutkimuksessa todettiin, että henkistä tukea tarjoamalla ja kouluttamalla henkilöstöään kuolinviestitehtäville, voidaan vähentää ammatillista uupumusta. (Stewart ym. 2010.)

### **2.3 Kenelle ja milloin kuolinviesti toimitetaan**

Poliisi pyrkii toimittamaan kuolinviestin vainajan lähimmälle omaiselle, joka vainajan iästä riippuen useimmiten on joko vanhempi, lapsi tai sisarus. Aina on harkittava tapauskohtaisesti, kannattaako kuolinviestiä viedä esimerkiksi yksinäiselle vanhukselle vai pyritäänkö tavoittamaan ensiksi jokin muu sukulainen. Jos lähimmälle omaiselle ei ole mahdollista viedä tietoa kuolemasta, valitaan joku muu sukulaisista ja hänen harkintaansa jää se, miten hän ilmoittaa kuolemasta muille omaisille. Kuolinviestin toimittamisen yhteydessä omaisen kanssa yleensä sovitaan siitä, kuka läheisistä hoitaa vainajan kuolinpesän edustajana asioita kuolemansyöntutkinnassa. (Kiiski 2009, 101.)

Sosiaalisen median, erilaisten älypuhelimien viestisovellusten ja kännykkäkameroiden yleistyminen on aiheuttanut sen, että kaikki kiinnostava tieto laitetaan heti jakeluun mieltämättä seurauksia. Ihmiset kiinnostuvat nähdessään sinisten valojen vilkkuvan eikä poliisi voi valvoa kansalaisten sosiaalisen median käyttöä. Etenkin onnettomuuskuolemissa ja henkirikostapauksissa tieto läheisen kuolemasta pyritään viemään viivytyksettä, jotta omaiset eivät joutuisi lukemaan uutista lehdestä tai internetistä. (Vironen 2015.)

Henkirikoskuolemissa viesti pyritään toimittamaan mahdollisimman nopeasti myös tutkinnallisista syistä, koska uhrin viimeisistä liikkeistä ja kontakteista pyritään saamaan kaikki mahdollinen tieto. Usein lähiomaiset ovat juuri niitä, jotka osaavat kertoa eniten ja vilpittömästi haluavat rikoksen selviävän. Myös lasten ja nuorten kuolemissa sekä muissa odottamattomissa kuolemantapauksissa tieto on syytä viedä viipymättä. (Kiiski 2009, 100.)

## 2.4 Tilanteen eteneminen paikan päällä

Kuolemantapauksissa poliisi selvittää lähiomaiset ja valmistautuu viemään kuolinviestin. Ennen omaisen kotiin menoa partio usein sopii keskenään siitä, kumpi ottaa puhujan roolin. Jos toisella loppuu sanat kesken, voi toinen ottaa vetovastuun. Vaatteiden tulisi olla mahdollisimman siistit, mutta virkapuvun ja siviilivaatetuksen käyttämisestä ollaan montaa mieltä. Vanhusten kohdalla on todettu, että virkapukuun liittyy parempi uskottavuus, jolloin poliisi päästetään yleensäkin sisälle asuntoon ja tapahtunut sisäistetään paremmin todeksi. Kuollut-sanaa tulisi käyttää mieluummin kuin kertoa omaisen nukkuneen pois tai menehtyneen. On tutkittu, että kuollut-sana on konkreettisempi kuin esimerkiksi menehtynyt tai nukkunut pois, ja sen omainen sisäistää paremmin. Omaiselle pyritään kertomaan kuolemasta vain välttämätön, mutta toisinaan omaiset haluavat tietää lisää tapahtumista ja esimerkiksi kuolinsyystä. Ei kuitenkaan ole sopivaa alkaa puhua ruumiinavauksesta, tai esimerkiksi vainajan ruumiissa olleista vammoista. Yleensä ei kannata luottaa siihen, että omainen näyttää rauhalliselta, sillä reagointi saattaa olla viivästynyttä ja suurin shokki iskee vasta poliisin poistuttua. Yksin asuvan tai muuten yksinäisen omaisen seuraksi olisi hyvä pyrkiä saamaan esimerkiksi ystävä, naapuri, toinen sukulainen tai muu auttava taho. Poliisin on kohteliasta esittää osanotto omaiselle ja kukin poliisi toimii itselleen sopivalla tavalla. Jotkut poliisimiehet hoitavat tehtävän nopeammin, toiset ajan kanssa ja jotkut halaavat omaista, kun taas toiset kättelevät. (Kontio & Liikkanen 1998, 83.)

Pirkanmaalla useita kuolinviestejä poliisin kanssa toimittanut pastori Ismo Kunnas kertoo havainneensa, että kuolinviestiä vieneillä poliiseilla on upeaa tilannetajua pystyä sietämään hiljaisuutta. Toisinaan ahdistus ja tuska leijailevat ilmassa siten, että ilmaa voisi leikata veitsellä. Näissä tilanteissa on vain parasta olla hiljaa ja istua omaisen seurana. (Meriläinen 2013.)

Omaisten kotoa lähtiessään poliisin tulisi aina jättää *Tietoja vainajan omaisille* -lomake, josta lähiomaiset voivat myöhemmin lukea asioita, joita eivät ehkä ole sisäistäneet järkytyksen keskellä (Poliisihallitus 2014, 8).

## 3 KOKEMUKSIA POLIISIN VIEMISTÄ KUOLINVIESTEISTÄ

Sosiaali- ja terveysministeriön tutkimuksen mukaan poliisien valmiudet kuolinviestin viemiseen ovat vain kohtalaiset. Ammattikunnan sisällä on suuria eroja ammattitaidossa ja suoritus vaihtelee omaista kunnioittavasta ja empaattisesta tavasta aina tylyyn tiedon kertomiseen. Tutkimuksen mukaan kielteiset kokemukset kuolinviestin viemisestä olivat niin yleisiä, että poliisien ammattitaitoa pitäisi kehittää edelleen. Vainajien läheiset toivoivat, että poliisin lisäksi kuolinviestiä viemässä olisi myös kriisityöntekijä ja omaisille annettaisiin enemmän tietoa auttamistahoista. (Sosiaali- ja terveysministeriön selvitykset 2010:21, 60.) Tutkimukseen on osallistunut vain henkirikoksen uhriksi joutuneiden omaisia, joten tutkimustuloksia ei voi yleistää koskemaan kaikkia poliisin toimittamia kuolinviestejä.

### **3.1 Henkirikoksen uhrin omaisille viedyt kuolinviestit**

Henkirikoksen uhriksi joutuneiden henkilöiden läheiset pitävät poliisin toimintaa kuolinviestin toimittamisen yhteydessä toipumisen kannalta ratkaisevana asiana. Omaisten mukaan tapa, jolla heille ilmoitettiin läheisen kuolemasta henkirikoksen uhrina, vaikutti syvästi heidän elämäänsä jatkossa ja sillä oli merkitystä myös heidän suhtautumiseensa oikeusjärjestelmää kohtaan. (Sosiaali- ja terveysministeriön selvitykset 2010:21, 24.)

### **3.2 Poliisille annettu positiivinen palaute kuolinviestitehtäviltä**

Poliisipartiot saavat toisinaan positiivista palautetta tehtäviltä, joihin liittyy surevien omaisten kohtaamista. Palautetta tulee sekä tehtäviltä, joissa on menehtynyt henkilö ja poliisi menee paikalle kuolemansyyn selvittämisen vuoksi, että kuolinviestin toimittamisesta omaisille. Omaiset eivät yleensä järkytykseltään pysty antamaan palautetta heti tai edes miettimään poliisin toimintaa tilanteessa, mutta jälkikäteen muistuu mieleen vainajapaikalla olleen tai kuolemasta ilmoittaneen poliisin toiminta. Omaiset voivat antaa palautetta esimerkiksi soittamalla poliisiaseman palvelupäivystykseen, jolloin asiakaspalautteen vastaanottanut poliisi laittaa palautteen eteenpäin. Kuolinsyyn selvittämisen tiimoilta omaiset ovat yhteydessä poliisiasemilla työskenteleviin tutkintasihteereihin, jotka myös laittavat saamansa palautteen eteenpäin siten, että hyvä palaute tavoittaa myös palautteen kohteena olevan poliisin tai partion. Toisinaan palaute laitetaan kohteena olevan poliisin omaan sähköpostiin hänelle tiedoksi, mutta joskus partioille annettuja kiitoksia julkaistaan myös poliisin sisäisessä tietoverkossa, jos palautteen vastaanottaja on sen sinne kirjoittanut. Sisäisessä tietoverkossa poliisipartioita on kiitetty vainajatehtävillä muun muassa ihanasta ammattitaidosta, vanhan rouvan erityisestä huomioon ottamisesta sekä partion menettelystä ja omaisten kokonaisvaltaisesta huomioonottamisesta. Kuolinviestiä vienyttä partiota on haluttu kiittää asiallisen lämpimästä ja ihmisläheisestä käytöksestä kuolinviestin toimittamisen yhteydessä. Kyseiset palautteet on annettu sen poliisilaitoksen alueella, jossa tähän opinnäytetyöhön liittyvät haastattelut on toteutettu. Negatiivista palautetta alueen kuolinviestitehtäviltä ei ole kirjattu minnekään julkisille foorumeille. (Poliisihallinnon sisäinen intranet Sinetti 2016; Salmenranta 2016.)

Henkirikoksen uhrina kuolleiden omaisille teetetyn kyselyn mukaan 65 % vastanneista oli tyytyväisiä poliisin tapaan toimittaa kuolinviesti. Kiitosta annettiin muun muassa kiireettömyydestä ja omaisten luona vietetystä ajasta, kriisiavun hankkimisesta, ymmärtäväisyydestä ja osaa-ottavaisuudesta, tarkasta asioiden kuvaamisesta omaiselle, tiedon viemisestä heti yöllä sekä naispuolisen papin ja poliisin mukanaolosta. (Sosiaali- ja terveysministeriön selvitykset 2010:21; 45-46.)

### 3.3 Esimerkkejä huonosti hoidetuista kuolinviestitehtävistä

Henkirikoksen uhrina kuolleiden omaisille teetetyssä kyselyssä pettymyksensä esiin tuoneet vastaajat perustelivat tyytymättömyyttään muun muassa sillä, että kuolinviesti oli toimitettu puhelimitse tai sitä ei oltu toimitettu lainkaan. Tutkimuksessa ei selviä onko kuolinviesti tällaisissa tapauksissa kuitenkin toimitettu kasvotusten jollekin toiselle omaiselle, mutta vastaaja on jäänyt ilman kuolinviestiä. Eräs vastaaja kertoi pettyneensä siihen, että hänelle ei kerrottu auttamistahoista mitään eikä hän itse sokissa ollessaan ymmärtänyt kysyä, joten hän joutui myöhemmin ottamaan itse selvää kaikesta saadakseen apua. Yksi kyselyyn vastannut nainen kertoi miehensä puukotetun kotona kuoliaaksi sillä aikaa, kun nainen oli itse toisella paikkakunnalla. Nainen kertoi poliisin pimittäneen tietoja, koska pariskunta ei ollut naimisissa. Nainen oli palannut yksin veriseen asuntoon eikä hänelle oltu tarjottu mitään kriisiapua, vaikka poliisi oli naisen pyynnöstä tullut käymään heidän kotonaan. (Sosiaali- ja terveysministeriön selvitykset 2010:21, 46.) Nämä palautteet ovat ainoastaan henkirikoksen uhrina kuolleiden omaisilta eikä niitä voi yleistää koskemaan kaikkia poliisin viemiä kuolinviestejä.

## 4 TUNTEET JA JAKSAMINEN TYÖSSÄ

Poliisimies tapaa päivittäin työssään ihmisiä, jotka ovat jollakin tapaa avun tarpeessa. Poliisin tehtäväpiiriin kuuluu myös asioida sellaisten tehtävien parissa, joihin liittyy paljon kurjuutta ja kärsimystä sekä ihmisten kokemaa tuskaa. Poliisin työssä pitää olla henkisesti vahva, jotta kestää kaiken kurjuuden ja ikävät asiat, joita työssä kohtaa. Vuosien saatossa käsittelemättömät asiat saattavat patoutua ja aiheuttaa uupumusta, jota ei ehkä kuitenkaan osata tunnistaa tarpeeksi ajoissa, jotta uupuminen voitaisiin ehkäistä. Myötätunto on surua toisen ihmisen pahasta olost. Työntekijällä myötätunto ilmenee haluna lieventää asiakkaan pahaa oloa tai poistaa kärsimyksen syy ja näin helpottaa asiakkaan elämää. Voidaan puhua auttajasta, joka poliisikin työssään on. (Nissinen 2012, 39.)

Temperamenttitutkimuksista tunnettu kirjailija ja psykologi Liisa Keltinkangas-Järvinen on todennut henkilön temperamentin ja persoonallisuuden vaikuttavan tunteisiin ja stressinsietokykyyn. Temperamentti on pysyvä ominaisuus, mutta kasvatuksella ja ympäristöllä on vaikutusta siihen, millainen ihmisen persoonallisuudesta aikuisena kehittyy. Temperamentti saa ihmisen reagoimaan yksilöllisellä tavalla asioihin ja selittää sen, miksi ihmiset kokevat samat asiat eri tavalla. Esimerkiksi temperamenttiin liittyvä voimakas negatiivinen tunteellisuus voimistaa sekä fyysistä että psyykkistä stressiä. Mieli-pahaan ja ärtyisyyteen taipuvaiset aikuiset kokevat kanssakäymisen muiden ihmisten kanssa useammin ristiriitaisena ja reagoivat näissä ristiriitatilanteissa muita voimakkaammin mieli-pahan jatkuessa vielä seuraavaan päiväänkin. Ihminen ei kykene tahdonalaisesti päättämään mitä tuntee, eikä muuttamaan vallitsevaa tunnetilaansa helposti toiseksi, mutta omia tunnekokemuksiaan tulkitsemalla voi oppia suuntaamaan tunteita eri tavalla. (Keltinkangas-Järvinen ym. 2001.)

#### 4.1 Auttajan omat tunteet tehtävällä

Kuolinviestiä toimittavan poliisin voidaan ajatella olevan auttajan roolissa, sillä vaikka omainen saa suru-uutisen, ratkaisee paikalla olevan poliisin toiminta paljolti sen, miten omainen jatkossa muistaa asiat elämänsä kenties musertavimman parituntisen jälkeen. Poliisin toiminta ei poista sitä faktaa, että joku on kuollut, mutta poliisin käytöksellä ja omaiselle sanotuilla sanoilla voi olla suuri merkitys omaisen toipumisen kannalta. Helsingin yliopiston uskontotieteen laitoksen julkaisemassa Pro Gradu -tutkielmassa on käsitelty kuoleman kohtaamista poliisin työssä. Tutkimuksessa kerrotaan haastateltavien omia kokemuksia kuolinviestitehtävän aiheuttamista tunteista. Tutkimus on vuodelta 1998, mutta tutkimustieto on edelleen hyödynnettävissä lähteenä tässä opinnäytetyössä, koska vastaajat ovat kertoneet omista tunteistaan ja kuolinviestit ovat jo tuolloin olleet poliisille kuuluvia virkatehtäviä. (Kontio & Liikkanen 1998, 82–86.)

Tutkimuksessa on haastateltu viittä poliisia, joista yksi on ollut nainen. Vastaajista kaksi on kokenut kuolinviestin viemisen erityisen vaikeaksi, lähinnä omaisten kohtaamisen vuoksi, koska vastassa voi olla aivan mitä tahansa. Vastaajista neljä koki tehtävän helpottuvan vuosien kokemuksen myötä, mutta yksi vastaaja koki, että työkokemuksesta ei ole mitään hyötyä vaan persoonallisuus ratkaisee tehtävällä, sillä siellä tarvitaan enemmän ihmistä kuin poliisia. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että poliisi voi mennä omaisten suruun mukaan tiettyyn rajaan asti. Jokainen haastateltava vastasi, että poliisillakin on oikeus näyttää tunteensa kuolemaa kohdatessaan ja etenkin lasten kuolemat tai muut koskettavat tapaukset aiheuttavat sen, että tilanteessa on vaikea pysyä ”kivikasvona”. Yksi haastateltava kuitenkin totesi, että kuolemaan tottuu vuosien saatossa ja se on vain työtä. Kaikki kokivat, että poliisin on pidettävä tilanne hallinnassa ja tunteet voi päästää valloilleen vasta tehtävän jälkeen, jotta ei aiheuta tilanteessa enempää hämmennystä. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että kuoleman kohtaamista ei voi koskaan käsitellä liikaa tunnetasolla, koska silloin työstä voi tulla henkisesti liian raskasta. (Kontio & Liikkanen 1998, 82–86.)

#### 4.2 Myötätuntotyydytys

Myötätuntotyydytys tarkoittaa ammatillista kokemusta työntekijän osallisuudesta toisen ihmisen tragedian jakamiseen ja hänen auttamiseensa. Myötätuntotyydytys on positiivinen tila, jossa työntekijä kokee tyydytystä pystyessään auttamaan asiakasta tämän selviytymiskamppailussa. Myötätuntotyydytystä kokeva ihminen ammentaa oman jaksamisensa onnistumisen kokemuksista, ammatillisuutensa riittävydestä sekä kyvystään vastata haasteisiin. Poliisikin saattaa työssään kokea myötätuntotyydytystä, sillä työ on raskasta, mutta samalla myös palkitsevaa ja motivoivaa. Jos työn kuormittavuus ja tyydyttävyyden vaatimukset ovat tasapainossa, vaativa stressitila ja työn mukaansatempaava kiinnostavuus vuorottelevat. Asiakastilanteiden kautta tapahtuu myös ammatillista kasvua ja auttaja voi kehittää itseään hänelle annettun tai vain itse kokemansa palautteen avulla. Oman ammatillisen kasvun mahdollisuus on jatkuvasti läsnä työssä, mutta vaihtoehtona oleva uupuminen voi johtaa myötätuntostressiin. (Nissinen 2012, 28–30.)

### 4.3 Myötätuntostressi

Toisaalta voisi ajatella, että auttajan olisi hyvä pystyä samaistumaan asiakkaan kokemuksiin ja tuntemaan empatiaa toisen surun kohdatessaan. Ammatikseen muita auttavan taakka käy kuitenkin liian raskaaksi, jos hän alkaa murehtia asiakkaan kokemuksia ja tuntemaan liiaksi empatiaa. Myötätuntoisia ajatuksia ja tuntemuksia voi syntyä, koska auttaja kokee asiat niin kuin olisi ne itse kohdannut. Myötätuntostressi eli työperäinen emotionaalinen stressi on seurausta ihmiselämän tragedioiden jatkuvasta todistamisesta ja jakamisesta. Myötätuntostressi saa alkunsa siinä vaiheessa, kun asiakkaiden kokemuksista alkaa siirtyä murheita työntekijän mieleen. Myötätuntostressi voi helpottaa vapaapäivinä ja lomilla, mutta pitkittyessään se muuttuu kokonaisvaltaisemmaksi ja normaalia loppuunpalamista syvemmäksi väsymystilaksi, jolloin voidaan puhua myötätuntouppumuksesta. (Nissinen 2012, 30–32.)

### 4.4 Myötätuntouppumus

Myötätuntostressi kehittyy hitaasti ja usein huomaamatta myötätuntouppumukseksi. Myötätuntouppuminen on työuupumista, joka liittyy työn emotionaaliseen kuormittavuuteen, jatkuvan ahdistuksen ja surun näkemiseen (Nissinen 2012, 31). Myötätuntouppumus (compassion fatigue) on käsite, jonka yhdysvaltalainen Charles R. Figley kehitti kuvaamaan sekundaarista posttraumaattista stressireaktiota, jota ilmenee esimerkiksi hoitoalalla, poliiseilla, sosiaalityössä ja muilla aloilla, joilla autetaan ihmisiä. Läheisiä termejä myötätuntouppumukselle ovat sijaistraumatisoituminen ja tunnetartunta. (Toivola 2004, 330–332.)

Helsingin Sanomissa artikkelin kirjoittanut Pääkkönen siteeraa psykoterapeutti Peter Wallinia, jonka mukaan sijaistraumatisoitumisen sanotaan olevan vielä myötätuntouppumustakin vakavampi tila. Wallinin mukaan sekä sijaistraumatisoitumista että myötätuntouppumusta voi ehkäistä välttämällä uppoutumasta työssään yksityiskohtiin. Auttaja eläytyy usein asiakasta tai uhria kuunnellessaan hänen tarinaansa siten, että kuvittelee tapahtumat mielessään ja näitä tapahtumia aletaan nähdä toistuvana filminä joko hereillä tai unessa. Auttajan ei tarvitse kokea huonoa omaatuntoa, vaikka hän ei eläytysikään täysin toisen tunteisiin. Esimerkiksi sosiaalityöntekijät, psykiatrit ja psykologit saavat valmennusta siihen, miten suojella itseään myötätuntouppumiselta. Poliisiorganisaatiossa näitä asioita käydään läpi traumatyöpajoissa, joihin osallistuu vain harva poliisimies tai -nainen. (Pääkkönen 2016.)

Poliisiammattikorkeakoulu on yhdessä Toronton yliopiston ja torontolaisen George Brown Collegen kanssa toteuttanut tutkimuksen, jossa tarkastellaan ensimmäistä kertaa suomalaisten poliisien altistumista myötätuntotyötyytykselle ja myötätuntouppumukselle sekä vastaajien persoonallisuuden vaikutusta näihin muuttujiin. Tutkimukseen osallistui 1173 suomalaista poliisia, joista kymmenen prosenttia kärsi merkittävästä myötätuntouppumuksesta. Neljäkymmentä prosenttia tunnisti itsessään lievää myötätuntotytydytystä. Tutkimuksessa todettiin vastaajien negatiivisten luonteenpiirteiden

korreloivan positiivisesti myötätuntouupumuksen kanssa, eli negatiivisia luonteenpiirteitä enemmän omaavilla henkilöillä esiintyi myös enemmän myötätuntouupumusta. Myötätuntotyydytyksen kanssa negatiiviset luonteenpiirteet, kuten häikäilemättömyys, narsismi ja psykopatia, korreloivat negatiivisesti eli mitä enemmän näitä piirteitä ilmeni, sitä vähemmän myötätuntotyydytystä koettiin työstä. Tutkimuksessa voitiin lisäksi todeta, että myötätuntotyydytyksen kokemisesta, uupumuksesta ja persoonallisuuden piirteistä pystyttiin merkittävästi ennustamaan tulevaa myötätuntouupumusta. (Papazoglou ym. 2016.)

Myötätuntouupumuksesta kärsivä ihminen alkaa vältellä kaikkea, mikä muistuttaa asiakkaan ahdistuksesta, mutta silti nämä ajatukset hallitsevat mieltä ja auttaja tuntee kyvyttömyyttä hallita omaa oloaan. Auttajan on entistä enemmän pyristeltävä irti hankalasta olostaan ja tuntiessaan voimattomuutta hän voi muuttua kylmäksi ja etäiseksi sekä osoittaa välinpitämättömyyttä autettavaa kohtaan. (Nissinen 2007, 12).

Entinen poliisi Sakari Pipatti kertoo, että poliisiin työssä kohtaa niin paljon stressiä, pahuutta ja kuolemaa, että se on saanut monen kollegan riistämään henkensä. Pipatin näkemyksen mukaan tunnolliset ihmiset tuntevat voimattomuutta eivätkä keksi muuta ratkaisua. Aina tunneihmiseksi itsensä tiennyt Pipatti ymmärsi jotakin olevan vialla, kun näki tytön ammuttuna verilammikossa eikä se tuntunut enää miltään. Pipatti kertoo kokeneensa työn stressaavaksi ensi metreistä lähtien, mutta lopetti vasta työskenneltyään kolmekymmentä vuotta poliisina. (Simola 2012.) Pipatti pääsi yli työn aiheuttamasta kuormituksesta kirjoittamalla kirjan, jossa sivuaa omaa työuupumustaan (Ursin 2012).

#### **4.5 Työyhteisön vaikutus myötätuntouupumuksen syntymiseen**

Työntekijän henkilöhistoria ja persoona vaikuttavat hänen stressinsietokykyynsä, mutta ensisijaisesti myötätuntostressi on työperäinen olotila ja myötätuntouupumus koko työyhteisöä koskeva ilmiö. Myötätuntostressin voimakkuus riippuu siitä, miten työyhteisön jäsenet suhtautuvat tunneperäiseen stressiin ja miten asiaan halutaan työyhteisössä vaikuttaa. Myötätuntostressin syntyminen jakaa mielipiteitä ja osa sekä työntekijöistä että johtajista ajattelee henkisen kuormittumisen olevan yksilön oma ongelma, johon vain hän itse pystyy vaikuttamaan niin halutessaan. Osa taas kiistää kokonaan yksilöllisten piirteiden vaikutuksen ja näkee ongelmia ennemminkin yhteisössä ja etenkin johtajuudessa. (Nissinen 2012, 30–31.)

Auttajan työ voi olla kuormittavaa myös organisaation asettamien paineiden vuoksi. Työsuoritteiden määrä ja toteuttamisaikataulu voivat olla mahdottomia saavuttaa ja työntekijän pyrkiessä etenemään nopeasti tilanteesta toiseen, jäävät edelliset käsittelemättä. Ideaalitulanteessa työntekijälle olisi varattu aikaa käydä läpi edellisen autettavan ongelmia ja tilannetta. Samalla auttajalla olisi mahdollisuus pohtia omaa ammattirooliaan ja sisäistää tilanteista oppimia asioita. Toimenpiteisiin saatetaan organisaatiossa ryhtyä ilman riittävien resurssien arviointia ja tilanne hoidetaan liian hätäisesti. Auttamistyötä tekevää

tämä voi turhauttaa ja motivaatio heikkenee, mutta myös apua tarjoavaan järjestelmään petytään asiakkaiden taholta. (Nissinen 2007, 38–39.)

#### 4.6 Myönteisten asioiden vaikutus terveyteen ja jaksamiseen

Terveyspsykologiassa on pitkään tiedostettu tunteiden ja terveyden vuorovaikutus, mutta tutkimus on keskittynyt ennemminkin kielteisiin kuin myönteisiin tunteisiin. Valtaosa terveyden ja tunteiden tutkimuksista on tarkastellut kielteisten tunteiden vaikutusta tautiprosesseihin, sekä mielenterveyteen että fyysiseen terveyteen. Psykologisella stressillä on tiedetty olevan kielteisiä vaikutuksia terveyteen ja voidaan olettaa, että käytännössä keskittymällä negatiivisten asioiden sijasta mieluummin ympärillään tapahtuviin positiivisiin asioihin ihminen voi paremmin. Koska äärimmäisiä, jatkuvia tapahtumia kuitenkin ei voi aina jättää huomiotta, stressinaiheuttaja ja sen aikaansaamat kielteiset tuntemukset pitää hyväksyä. Vaikeita traumoja kohtaavien ihmisten on käsiteltävä ja opittava hallitsemaan kielteinen tapahtuma voidakseen paremmin. Tutkimuksissa on todettu, että henkilöt, jotka vakavia stressinaiheuttajia kohdatessaan ilmaisevat omia tunteitaan vähän tai ei ollenkaan, tyypillisesti kärsivät huonommasta terveydestä kuin emotionaalisesti itseään enemmän ilmaisevat yksilöt. Myönteisempien tunnesanojen käytön on myös osoitettu hyödyttävän traumoja ja muita vakavia stressinaiheuttajia kohdanneita ihmisiä. (Larsen ym. 2006, 216-221.)

## 5 JÄLKIPUINNIN TARVE POLIISIN TYÖSSÄ

Käsittämättömät tunteet ja kuormittava työ voivat aiheuttaa erilaisia ongelmia vuosien jälkeen, mutta poliisien ”ammattitaudeista” ei juurikaan puhuta julkisesti. Yhdysvaltalaisia poliiseja hoitaneet psykologit kertovat, että on tiettyjä huolenaiheita, jotka poliisikulttuurissa onnistutaan peittämään ja niiden olemassaoloa on hankala todentaa. Poliisien on todettu kärsivän alkoholismista, lääkeriippuvuuksista, somatisaatiohäiriöistä ja masennuksesta. Jotkut päätyvät itsemurhaan. (Kirschman ym. 2014, 129.)

Työturvallisuuslain 2 luvun 8 § (23.8.2002/738) velvoittaa työnantajaa huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveellisyydestä työssä. Työnantaja on velvollinen selvittämään sekä tunnistamaan työpaikan vaara- ja haittatekijöitä ja hänen on pyrittävä poistamaan tai vähentämään niiden haitallisia vaikutuksia. (Työturvallisuuslaki, 2:8 §.) Suomalaisista poliiseista 40 prosenttia on kertonut vähintään viidenneksen työajastaan kuluvan vaativien tehtävien hoitamiseen. Yli puolet on kertonut työnsä olevan stressaavaa. (Andersen ym. 2015a.) Yksittäisen poliisin mahdollisuus säädellä työtehtävien aiheuttamia stressitasoja liittyy työtehtäviin valmistautumiseen, työtehtävillä toimimiseen sekä niistä palautumiseen. Koetulla stressillä on tutkimusten mukaan yhteys poliisien terveyteen, työhyvinvointiin ja työtehtävistä suoriutumiseen. Henkinen hyvinvointi on edellytys työssä jaksamiselle ja poliisin työssä kohdataan paljon kuormittavia asioita. Henkilöstön hyvinvointia ja työssäjaksamista voidaan edistää erilaisilla jälkipuintikeinoilla, kuten purkukeskusteluilla ja posttraumatyöpajoilla. Stressireaktioiden normalisointi ehkäisee



kriittisen tilanteen aiheuttamia negatiivisia jälkiseurauksia ja vaativien tilanteiden jälkeiset toimet ovat tärkeä osa poliisien työtehtävistä aiheutuneen stressin käsittelyä sekä siten myös terveydestä ja työkyvystä huolehtimista. (Poliisihallitus 2012, 1–2.) Työnohjauskäsitettä ei poliisiorganisaatiossa miehistötasolla tunneta eikä työnohjausta järjestetä siinä muodossa kuin monella muulla alalla.

### **5.1 Purkukeskustelu ja jälkipuinti**

Purkukeskustelu soveltuu traumatisoivan tapahtuman tai työtilanteen aiheuttaman järkytyksen tai shokin purkuun. Puhekielessä käytetään purkukeskustelusta joskus termiä *tuuletus*. Ihanneaika purkukeskustelun järjestämiselle olisi kolmen tunnin sisällä, mutta kuitenkin viimeistään kahdeksan tunnin kuluessa tapahtuneesta. Purkutilaisuus kestää 20–45 minuuttia, mutta kuitenkin enintään tunnin. Purkukeskusteluun osallistuu ainoastaan pieniryhmä, joka on ollut työtilanteen ytimessä. Jos paikalla on ollut auttajia eri aloilta, esimerkiksi ambulanssihenkilöstöä, palomiehiä ja poliiseja, jokaiselle ammattikunnalle järjestetään oma purkukeskustelunsa, kun taas jälkipuinti voi tapahtua isommalle ryhmälle yhdessä. Purkukeskustelussa arvioidaan jälkipuinnin tarve. (Nurmi 2006, 172–174.)

Jälkipuinti on osa laajempaa stressin- ja kriisinkäsittelyä, jolla pyritään estämään tai lieventämään pysyviä jälkivaikutuksia. Psykologista ja emotionaalista jälkipuintia käytetään apuna käsiteltäessä vakavan tapahtuman herättämiä voimakkaita tunteita, mahdollisia kielteisiä tuntemuksia sekä purettaessa näiden kokemusten työntekijässä aiheuttamaa psyykkistä stressiä. Jälkipuinnin pitäisi sekä käsitteenä että tietoisena suhtautumistapana ja taitona kuulua organisaatioiden toimintaan kollegiaalisena tukena, vertaistukena, kriisiryhminä tai ulkopuolisen vetäminä ryhminä. (Hammarlund 2004, 113.) Jälkipuinnissa on tarkoitus tuoda esiin se, että kukaan ei säästy oireilta, jos tilanne tai työtehtävä on tarpeeksi rankka, omakohtainen tai muuten puhutteleva. Tilanteessa mukana olleiden tiedot tapahtuneesta kootaan yhteen kokonaiskuvan kartoittamiseksi. Mukana olleet saavat tilaisuuden kertoa omista tunteistaan ja mahdollisuuden purkaa kokemuksiaan, mielikuviaan ja aistimuksiaan. Tilaisuudessa ei etsitä syyllisiä tai anneta kritiikkiä kenellekään vaan tarkoituksena on käydä tilanne läpi keskeytyksettä alusta loppuun. Kyseessä on henkinen prosessi, jota ei sovi keskeyttää. Muistiinpanojen tekeminen tilaisuudessa on kielletty ja puhutuista asioista on ehdoton vaitiolo. Jälkipuinti tulee järjestää 24–72 tunnin sisällä tapahtuman jälkeen, kuitenkin vasta pahimman sokkivaiheen mentyä ohi. (Nurmi 2006, 178–180.)

### **5.2 Kriittisten tilanteiden jälkitoimet poliisihallinnossa**

Poliisihallitus on vuonna 2012 antanut määräyksen, joka säätelee kriittisten työtilanteiden jälkeisiä toimia poliisihallinnossa. Määräys on laadittu vuonna 2011 teetetyin jälkipuintikyselyn jälkeen, koska tulokset osoittivat käytäntöjen vaihtelevan poliisiyksiköiden välillä ja toimintatapoja haluttiin yhtenäistää. Kriittisellä tilanteella voidaan tarkoittaa mitä tahansa työssä kohdattua tapahtumaa tai tilannetta, joka voi

aiheuttaa stressireaktioita. Stressillä tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilöön kohdistuvat haasteet ja vaatimukset ylittävät henkilön käytössä olevat voimavarat ja sekä fyysinen että psyykinen rasitustila kasvaa (Kalakoski ym. 2007, 75). Tilanne voi olla joko lyhyt- tai pitkäkestoinen ja vaikutukset sekä fyysisiä että psyykkisiä. Kriittisen tilanteen jälkeen traumaattiset kokemukset voivat ilmetä esimerkiksi väkisin mieleen tunkeutuvina ajatuksina ja tunteina, painajaisina tai unihäiriöinä, syyllisyydentunteena, välttelynä, ärtyneisyytenä tai keskittymiskyvyttömyytenä. Kriittisiin tilanteisiin reagointi on täysin yksilöllistä ja esimerkiksi elämässä koetut asiat, työkokemus sekä ammatillinen identiteetti vaikuttavat henkilön reagoitiherkkyteen. (Poliisihallitus 2012, 1–2.)

Purkukeskusteluilla pyritään ehkäisemään työntekijän traumatisoitumista kriittisen tilanteen jälkeen. Poliisihallituksen määräyksessä on lueteltu joitakin kriittisiä tilanteita, joiden jälkeen tulee järjestää purkukeskusteluja, mutta kuolinviestin viemistä tai vainajatehtäviä ei ole mainittu ollenkaan, vaikka kyseiset tehtävät voivat toisinaan olla hyvinkin kuormittavia. Poliisihallinnon koko henkilöstöllä on oikeus vaatia purkukeskustelun järjestämistä, mutta työntekijä ei välttämättä tiedosta omaa reagoitiaan tai tunnista tilannetta niin kriittiseksi, että osaisi vaatia pääsyä purkukeskusteluun. Poliisihallituksen määräyksessä ei käytetä yleisesti tunnettuja defusing- ja debriefing-termejä, vaan jälkipuintikeskusteluista puhutaan ainoastaan nimellä *purkukeskustelu*. (Koskelainen 2016, 52; Poliisihallitus 2012, 2.)

### **5.3 Purkukeskustelu poliisihallinnossa**

Englanniksi kaiken kattava nimitys jälkipuintityöskentelylle tunnetaan lyhenteellä CISM – Critical Incident Stress Management. Defusing-termi tunnetaan nimellä purkukeskustelu ja Debriefing-termi puolestaan tunnetaan paremmin jälkipuintina. (Hammarlund 2004, 133.) Poliisihallinnossa purkukeskustelu pyritään järjestämään kriittisen tilanteen jälkeen vielä saman vuoron aikana ennen kotiin lähtöä. Kokemuksellisen purkukeskustelun järjestää oman poliisiyksikön koulutettu purkukeskustelun ohjaaja, jollaisia tulisi jokaisesta poliisiyksiköstä löytyä yksi tai useampia. Ohjaajan pitää olla tilanteen ulkopuolinen eikä hän ole saanut olla mukana käsiteltävässä kriittisessä tilanteessa. Purkukeskustelun ohjaajan harkinnan mukaan purkukeskusteluja voidaan järjestää myöhemmin lisää. Ennen työvuoron päättämistä on esimiehen vastuulla varmistaa, että työntekijä voidaan lähettää kotiin eikä ole tarvetta esimerkiksi lähteä päivystykseen. (Poliisihallitus 2012, 2–3.)

### **5.4 Posttraumatyöpajat poliisihallinnossa**

Poliisihallinnon kaikkien työntekijöiden, asemasta ja työnkuvasta riippumatta, on mahdollista osallistua posttraumatyöpajoihin, joiden kustannuksista vastaa Poliisihallitus. Työpajat on tarkoitettu erityisen vaikeissa työtilanteissa olleiden tueksi jälkitoimena silloin, kun kriittisestä tilanteesta on kulunut vähintään kuusi kuukautta. Työpajat soveltuvat myös voimakkaan kasautuneen stressin käsittelyyn. Aloitteen posttraumatyöpajoihin osallistumisesta voi tehdä työterveyshuolto, henkilö itse tai poliisin

yksikkö, mutta tällöin kuitenkin tarvitaan osallistujan oma suostumus. (Poliisihallinnon sisäinen intranet Sinetti 2016.)

Posttraumatyöpajat on kehitetty Suomeen sopivaksi FBI:n vuonna 1985 luomasta PCIS-mallista (Post Critical Incident Seminar). Poliisihallituksen määräys kriittisten tilanteiden jälkipuinnista tuli voimaan 1.5.2012 ja ensimmäiset posttraumatyöpajat järjestettiin jo saman vuoden marraskuussa. Posttraumatyöpajoihin osallistuneista henkilöistä osa on ollut läsnä esimerkiksi kouluampumistapauksilla tai tutkii työkseen lapsiin kohdistuvia vakavia rikoksia. Posttraumatyöpajoissa myönteistä palautetta on saanut vertaistuki, jota on pidetty tärkeänä ja avautumista helpottavana tukimuotona. Työpajoissa on ollut luennoitsijoita kertomassa muun muassa alkoholista vääränä stressinhallintakeinona sekä lääkkeitä ja niiden käytöstä hoitomuotona. Työpajoissa järjestetään muun muassa EMDR-terapialuentoja ja pienryhmäkeskusteluja vertaistukiryhmän kanssa. Jotkut posttraumatyöpajoihin osallistuneet ovat kertoneet, että paja on ollut parasta, mitä heille on koskaan tapahtunut ja pajojen pitäisi olla pakollisia kaikille poliiseille. (Järvelin 2012, 18–19.)

Posttraumatyöpajoihin osallistuneet henkilöt ovat nimettömänä antaneet seuraavaa palautetta poliisihallinnon sisäisessä intranetissä:

*”Tiedostan myös paremmin nyt sen asian, että meidän työ on ”epätavallista” ja olemme tekemisissä vaikeiden asioiden ja ihmisten kanssa, ja että se vaikuttaa myös muuhun elämäämme, vaikka emme niin haluaisi.”*

*”Ymmärrän myös, että en jaksa tehdä tätä työtä mielekkäästi eläkeikään asti, ellen saa välillä purkaa tuntemuksia jollakin tavalla. Posttraumatyöpajassa tälle asialle annettiin aikaa, ihmiset kuuntelivat ja sait jakaa kokemuksia muiden kanssa.”*  
(Poliisihallinnon sisäinen intranet Sinetti 2016.)

Suomalaisia poliiseja kartoittaneen tutkimuksen mukaan myös vertaistuki on haluttu tukimuoto ja siksi tarkoituksena on luoda toimintamalli välittömien purkukeskustelujen ja posttraumatyöpajojen väliin. Pohjanmaan poliisilaitoksessa on vuonna 2016 toteutettu Kaiku-hanke vertaistuen kehittämiseksi. (Koskelainen 2016, 55.)

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 6.1 Tutkimusmenetelmä

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen tutkimus, koska työssä haluttiin saada esille mahdollisimman paljon todellisia ajatuksia ja aitoja mielipiteitä sekä saada aikaan hyvä keskusteluyhteys haastateltavien kanssa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on olennaista henkilökohtainen osallistuminen ja merkityksien tulkinta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositaan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa ja aineisto kootaan luonnollisissa sekä todellisissa tilanteissa. Tätä tutkimusmenetelmää hyödyntämällä voidaan paljastaa odottamattomia seikkoja ja siksi lähtökohtana ei ole

teorian tai oletuksen testaaminen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositaan tutkimusmetodeja, joissa haastateltavien omat näkökulmat pääsevät esille. Kvalitatiivinen tutkimus käsittää useita eri tutkimusmetodeja, joista tutkija valitsee itselleen sopivimman. (Hirsjärvi ym. 2010, 161-165.)

## **6.2 Tutkimuksen toteutus**

Tutkimus on toteutettu haastattelemalla neljää poliisia yhdeltä poliisiasemalta, joka kuuluu Lounais-Suomen poliisilaitokseen. Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa tutkimuksen tekijä otti yhteyttä poliisilaitoksen sektorijohtajaan, joka antoi luvan haastattelujen toteuttamiseen. Jokainen haastateltava allekirjoitti suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta.

Työn tarkoituksena on haastatteluiden avulla lisätä tietoutta kuolinviestin viemisestä poliisin virkatehtävänä. Tarkoituksena on kuvailla, millaisia ajatuksia ja tunteita kuolinviestin vieminen tehtävän eri vaiheissa herättää. Työssä kerrotaan esimerkkejä haastateltavien urallaan hoitamista kuolinviestitehtävistä sekä heidän tavoistaan käsitellä kuormittavia tuntemuksia kuolinviestitehtävien jälkeen. Työssä käydään läpi myös käsitteet myötätuntotytydytys, myötätuntostressi ja myötätuntuupumus sekä haastateltavien havainnot käsitteiden näkymisestä itsessään. Haastateltavat kertovat oman kantansa kuormittavien kokemusten jälkipuintiin, posttraumatyöpajojen hyödyllisyyteen ja työnohjauksen tarpeeseen.

## **6.3 Teemahaastattelu ja syvähaastattelu**

Tutkimukseen parhaiten sopivaksi haastattelumenetelmäksi todettiin teemahaastattelu eli toiselta nimeltään puolistukturoitu tai puolistandardoitu haastattelu. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymysten muoto on kaikille vastaajille sama, mutta kysymysten järjestystä voidaan vaihdella, jos haastattelu etenee jouhevammin muussa järjestyksessä. Puolistrukturoidun haastattelun etuna on se, että haastateltava voi itse muotoilla vastauksensa vapaalla kerronnalla eikä vastauksia ole sidottu valmiisiin vastausvaihtoehtoihin. Puolistrukturoidun haastattelun nimi viittaa siihen, että jokin haastattelun näkökohta on lyöty lukkoon ennalta, mutta ei kuitenkaan kaikkia. Teemahaastattelu-nimi puolestaan tulee siitä, että haastattelulle on valittu tietyt teemat, joista keskustellaan. Teemahaastattelu ei edellytä yhtä tiettyä kokeellisesti todistettua yhteistä kokemusta, vaan lähtee oletuksesta, että kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita voidaan tutkia tällä menetelmällä.

Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa käytettiin osittain myös strukturoimatonta haastattelutapaa, jota voidaan kutsua myös syvähaastatteluksi. Tässä haastattelumenetelmässä haastattelija syventää haastateltavien vastauksia asettamalla jatkokysymyksiä, joita ei ole ennalta suunniteltu. Haastattelu muistuttaa paljolti normaalia

vuorovaikutteista keskustelua, jossa haastattelijalle herää spontaaneja kysymyksiä keskustelun edetessä. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 45–48.)

Tutkimuksessa käytettiin valmiiksi laadittua haastattelurunkoa, johon oli määritelty tärkeiksi katsotut teemat (liite 1). Ennen haastattelua vastaajille lähetettiin haastattelurunko, jotta haastateltavat saisivat tutustua kysymyksiin ja miettiä asioita rauhassa ennen haastattelutilannetta. Liitteessä avattiin käsitteet myötätuntotyydytys, myötätuntostressi ja myötätuntouupumus erilliselle lomakkeelle (liite 2), jotta haastateltavat voisivat tutustua käsitteisiin etukäteen, jos ne eivät ole heille ennalta tuttuja. Haastateltaville lähetettiin sähköpostitse luettavaksi myös suostumus tutkimukseen osallistumisesta –lomake (liite 3), jonka osallistujat allekirjoittivat haastattelun alussa. Haastattelun aikana esitettiin valmiiden kysymysten lisäksi jatkokysymyksiä, mutta annettiin tilaa myös vapaalle kerronnalle, jotta esille saataisiin asioita, joita ei osattaisi muuten kysyä.

#### 6.4 Tutkimuksen teemat ja tutkimusongelma

Ensimmäinen teema oli *kuolinviestin toimittaminen virkatehtävänä*. Tässä teemassa käytiin läpi vastaajien yleisiä ajatuksia kuolinviestitehtävästä, onko tehtävä vaikein poliisitehtävä, kuten usein kerrotaan ja vaikuttaako viestiä toimittavan poliisin sukupuoli jotenkin viestin aiheuttamiin tunteisiin ja niiden käsittelyyn, sekä tehtävästä suoriutumiseen. Teemassa pyrittiin myös selvittämään sitä, onko kuolinviestin vieminen virkatehtävä, jota mahdollisesti vältellään tai pyritään siirtämään toisen tahon tai partion vietäväksi. Haastattelussa oli myös tarkoitus selvittää syitä välttelylle, jos sellaista oli havaittu.

Toinen teema oli *kuolinviestin viemisen herättämät tunteet poliisissa*. Tässä teemassa haastateltavalta pyrittiin samaan mahdollisimman paljon omaa kerrontaa kuolinviestitehtävällä kokemistaan tunteista sekä asioista, jotka herättävät näitä tunteita. Haastateltavaa myös pyydettiin kertomaan omasta valmistautumisestaan kuolinviestitehtävälle. Haastateltavalta kysyttiin sekä tehtävän hoitamiseen liittyvistä rutiineista että ajatuksista, joita viestinviejä käy mielessään läpi tehtävälle valmistautuessaan. Haastateltavaa pyydettiin myös kuvailemaan, mikä on haastavinta tai raskainta kuolinviestiä toimitettaessa. Haastateltavaa pyydettiin myös kuvailemaan tuntemuksia tehtävän suorittamisen jälkeen sekä sitä, mitkä ovat hänen omat keinonsa käsitellä tunteita ja kokemuksia. Vastausta haettiin myös siihen, jäävätkö asiat mielen sopukoihin kummitlemaan vai pystyykö työpäivän jälkeen unohtamaan asiat työpaikalle.

Kolmantena teemana oli *eettisyys ja etiketti kuolemasta kerrottaessa*. Teemassa haettiin vastauksia haastateltavan mielestä parhaaseen toimintatapaan kuolinviestitehtävällä. Vastaajilta kysyttiin heidän mielipidettään tapoihin, joilla poliisi voi osoittaa omaisille myötätuntoa ja voiko poliisi esimerkiksi halata, saako poliisi itkeä tai onko jokin omassa toiminnassa jäänyt joskus harmittamaan. Haastateltavalta kysyttiin myös asioita, joita ei soisi kenenkään poliisin kuolinviestitehtävällä tekevän tai sanovan.

Neljäntenä teemana oli *myötätuntotyydytys, myötätuntostressi ja myötätuntuupumus*. Tämän teeman ajateltiin mahdollisesti olevan vieraampi joillekin vastaajille ja tästä syystä käsitteet oli avattu erilliselle lomakkeelle (liite 2), johon haastateltavat saivat tutustua ennen haastattelua. Haastateltavilta kysyttiin, ovatko termit etukäteen tuttuja. Käsitteisiin tutustumisen jälkeen pyrittiin selvittämään, onko haastateltava tunnistanut itsessään joitakin näistä käsitteistä ja jos on, mistä arvelee näiden tuntemusten aiheutuneen. Myötätuntotyydytys-käsitteeseen liittyen haastateltavalta kysyttiin hänen kuolinviestitehtäviltä saamastaan positiivisesta palautteesta ja miltä se on itsestä tuntunut.

Viides teema tutkimuksessa oli *vaikein kuolinviestitehtävä uralla*. Tässä teemassa ei ollut ollenkaan ennalta suunniteltuja tarkentavia kysymyksiä vaan haastateltavaa pyydettiin vapaalla kerronnalla kertomaan uransa vaikeimmasta kuolinviestistä tai siitä, millaiset kuolinviestit ovat itselle yleensä vaikeimpia. Teeman kautta oli tarkoitus vaikeimman tehtävän lisäksi saada selville se, mikä tehtävästä tekee vaikean. Teemassa haettiin vastausta siihen, että onko jollekin tietylle ihmiselle tietynlainen tehtävä vaikeampi tai mistä vaikeus aiheutuu ja mitä tunteita erityisen vaikea tehtävä herättää.

Kuudes ja viimeinen teema oli *poliisien valmiudet kuolinviestitehtävälle eri vaiheissa uraa*. Tämän teeman tarkoituksena oli selvittää vastaajien näkemystä siitä, pitäisikö poliisiksi valmistuvia kouluttaa paremmin jo opiskeluaikana kuolinviestitehtäville ja millaiset valmiudet harjoittelijoilla on vastaajan mielestä kuolinviestitehtäville. Vastaajilla oli virkauraa takana seitsemästä vuodesta kolmeenkymmeneen vuoteen ja haastateltavaa pyydettiin kertomaan valmiuksista, joita itse on saanut koulusta poliisiksi opiskellessaan. Vastaajilta kysyttiin myös omia kokemuksia siitä, miten ajatukset ja rutiinit ovat muuttuneet uran edetessä. Haastateltavaa pyydettiin lopuksi lähettämään opinnäytetyön kautta terveisiä tuleville poliiseille ja annettiin kertoa vapaalla kerronnalla jotakin omasta mielestä tärkeää, mitä jokaisen poliisin tulisi kuolinviestitehtävällä muistaa.

## **6.5 Tutkimuksen kohderyhmä ja haastateltavien valinta**

Haastateltavaksi tulisi aina valita henkilöitä, jotka edustavat jotakin tiettyä samaa ryhmää. Jos halutaan verrata kahden eri ryhmän välisiä eroja, voidaan valita kahdesta eri ryhmästä edustajia. Tutkimukseen valikoitiin haastateltavaksi neljä henkilöä, joista jokainen työskentelee poliisina Lounais-Suomen poliisilaitoksen alueella. Tarkempaa paikkaa ei haluttu eritellä. Naisia ja miehiä valittiin sama määrä, koska siten ajateltiin pystyttävän vertaamaan ajatuksia myös nais- ja miespoliisien välillä. Tutkimuksessa haluttiin selvittää, onko sukupuolten välillä eroavaisuuksia tehtävää hoidettaessa. Haastateltavat pyrittiin valitsemaan kokemuksen perusteella siten, että joukossa olisi virkaiältään sekä nuorempia että vanhempia, jolloin tutkimuksessa tulisi esille ajatusten mahdollinen muuttuminen uran edetessä. Sillä ei ollut merkitystä, missä tehtävissä henkilö poliisiorganisaatiossa työskentelee, mutta edellytyksenä oli, että haastateltava on urallaan vienyt useampia kuolinviestejä. Kysymys haastatteluun osallistumisesta esitettiin vastaajille sähköpostitse ja kaikki suostuivat haastatteluun, joten seuraavana sovittiin haastattelupäivät. Tässä työssä ei tuoda julki haastateltavien nimeä, ikää tai työnkuvaa. Anonyymi haastattelu mahdollistaa

sen, että haastateltava uskaltaa sanoa asioita, joita omalla nimellään ei ehkä uskaltaisi tai haluaisi sanoa. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 83.)

## 6.6 Tutkimuksen toteuttaminen ja aineiston analysointi

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina tammikuussa 2017. Haastatteluajat sovittiin jokaisen haastateltavan kanssa erikseen. Yksilöhaastatteluun päädyttiin siksi, että haluttiin vastaajan pystyvän puhumaan vaikeistakin asioista ilman, että tarvitsisi miettiä työtoverien suhtautumista haastateltavan antamiin vastauksiin. Kaikki vastaajat osallistuivat tutkimukseen vapaaehtoisesti ja haastattelun alussa jokainen haastateltava allekirjoitti suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta. Haastattelut toteutettiin rauhallisessa ympäristössä ja haastattelut olivat kestoltaan viidestäkymmenestä viidestä minuutista kahteen tuntiin. Haastattelut nauhoitettiin aineiston käsittelyn helpottamiseksi.

Ennen haastattelun toteuttamista haastateltaville lähetettiin sähköpostitse haastattelurunko (liite 1), selostus termeistä myötätuntotyötyytyys, -stressi ja -uupumus (liite 2) sekä suostumus tutkimukseen osallistumisesta -lomake (liite 3). Haastattelussa käytettiin laadittua haastattelurunkoa ja kaikilta kysyttiin järjestyksessä samat kysymykset. Joidenkin vastaajien kohdalla kysymysten esittämisjärjestys hieman vaihteli, koska jossakin vastauksessa haastateltava saattoi sivuta toisen teeman aiheita ja näin oli loogisempaa siirtyä suoraan jo käsitellyssä olevaan aiheeseen.

Haastattelut nauhoitettiin, jotta kaikki kerrottu saatiin talteen ja voitaisiin käyttää suoria lainauksia työssä. Nauhoituksia kuuntelemalla kaikkien haastattelut litteroitiin eli kirjoitettiin auki vastausten purkamisen ja analysoinnin helpottamiseksi. Jokaisen haastateltavan vastaukset tallennettiin tietokoneelle omiksi tiedostoikseen. Tutkimusaineiston käsittelyä ja analysointia helpotti kysymysten jakaminen teemoihin. Vastaukset litteroitiin haastattelurungon päälle, jotta vastaukset olisivat teemoittain järjestyksessä myös paperilla. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 138-140.)

Litteroidut haastattelut on tulostettu ja analysoitu teema kerrallaan haastateltavien vastauksia vertaillen. Analysointia selkeytettiin alleviivaamalla kohtia, joista ilmeni vastauksia tutkimusongelmiin. Paperille merkittiin erikseen myös kohdat, joita haluttiin käyttää suorina lainauksina työssä. Seuraavaksi kirjoitettiin tutkimustuloksista ja pyrittiin vastaamaan asetettuihin tutkimusongelmiin. Vasta edellisen teeman valmistuttua siirryttiin seuraavan teeman analysointiin. Haastateltavien vastaukset ovat eri teemoissa sattumanvaraisessa järjestyksessä, koska tulosten analysoinnin kannalta ei ole oleellista vertailla saman haastateltavan vastauksia eri teemoissa. Kaikki tutkimukseen liittyvä materiaali on käsitelty luottamuksellisesti eikä haastateltavia voida työstä tunnistaa. Haastateltaville on kerrottu, että he itse voivat puhua haastattelusta muille, jos kokevat tarpeelliseksi, koska tämä työ ei ole salassa pidettävä. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 141–145.)

Aineiston analysointi on oleellisessa osassa tutkimuksen onnistumisen ja luotettavuuden kannalta, ja analysoimalla pyritään saamaan esille kaikki tutkimuksen kannalta oleellinen

tieto. Tutkittava aihe on rajattava tarkasti ja keskityttävä vain siihen, mitä tutkimuksella halutaan selvittää. Aineiston analysoinnissa ei ole käytetty mitään tietokoneohjelmaa.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulosten tulkintaa helpottamaan vastaajat on nimetty seuraavasti:

- M1 = Miesvastaaja, virkaikä 13 vuotta
- M2 = Miesvastaaja, virkaikä 30 vuotta
- N1 = Naisvastaaja, virkaikä 7 vuotta
- N2 = Naisvastaaja, virkaikä 22 vuotta

### 7.1 Kuolinviestin toimittaminen virkatehtävänä

Tutkimuksessa haluttiin selvittää todenperäisyyttä väittämälle, että kuolinviestin toimittaminen olisi poliisin vaikein virkatehtävä. Toinen naisvastaaja (N1) totesi kuolinviestin viemisen kokonaisuudessaan olevan yksi vaikeimmista poliisitehtävistä. Hän näki asian niin, että kuolinviestitehtävissä on niin paljon eroja, että joillekin ei välttämättä koskaan osu sitä oikein vaikeaa tehtävää, mutta itse oli vienyt lukuisia vaikeitakin viestejä. Toinen naisvastaaja (N2) sen sijaan koki kuolinviestiä vaikeammiksi tehtäviksi sellaiset työtilanteet, joissa pitää tehdä isoja päätöksiä nopeasti. Toinen miesvastaaja (M1) sanoi kuolinviestin viemisen olevan vain tehtävä muiden joukossa eikä juuri poikkea muista työtehtävistä, kun taas toinen (M2) totesi, että rutiiniksi kyseinen tehtävä ei tule koskaan. Vastaajista M2 totesi, että ei pysty vertaamaan vaikeudessa esimerkiksi aseistautuneen, vaarallisen henkilön kiinniottoa tai kuolinviestitehtävää keskenään, mutta henkisesti raskaampi on näistä jälkimmäinen. Vastaaja totesi lisäksi oman elämäntilanteensa olevan tällä hetkellä sellainen, että ei mielellään toimittaisi kuolinviestejä. Sama miesvastaaja kuvasi ajatuksiaan seuraavasti:

*”Mä olen itse tosi herkkä ja tunteellinen ihmisenä, ja joka kerta kun mä lähdän sitä virkatehtävää toimittamaan, niin tulee väkisinkin semmoinen tosi kuormittava ja raskas olo siinä, että mä vien nyt tälle ihmiselle lopullisen tiedon jostakin hänen elämäänsä liittyvästä asiasta. Kyllä se ajatukset sekoittaa väkisinkin ja kyllä se henkisesti kuormittavin tehtävä on varmasti kyllä minunkin mielestä.”*

Miesvastaaja (M1), joka totesi kuolinviestin olevan tehtävä muiden joukossa, ajatteli kuolinviestitehtävälle ennemminkin kiirehdittävän kuin sitä välteltävän. Tämän hän perusteli sillä, että tehtävä pitää hoitaa pois ennen kuin omaiset kuulevat asiasta muualta. Toinen miesvastaaja (M2) kertoi, että on olemassa poliiseja, jotka eivät tehtävälle halua lähteä ja joitakin partioita kenttäjohtaja pyytää tehtävälle mieluummin kuin toisia. Vastaaja ajatteli tämän johtuvan siitä, että kenttäjohtajakin tiedostaa sen, mitkä partiot tai ketkä henkilöt ovat parhaita tehtävälle. Naisvastaaja (N2), jolla oli virkauraa takana 22 vuotta, ei ajatellut tehtävää välteltävän, mutta toisinaan tehtävään suhtauduttavan hieman liian löyhästi ja välinpitämättömästi. Hän piti kuitenkin täysin mahdollisena sitä, että jotkut



välttelevät kuolinviestin viemistä. Seitsemän vuotta poliisina työskennellyt naisvastaaja (N1) koki tehtävää selkeästi välteltävän, mutta arveli välttelyä esiintyvän henkilöillä, jotka eivät ole osanneet käsitellä aiempien kuolinviestitehtävien aiheuttamia tunteita. Vastaaja silti koki välttelyä tapahtuvan kaikilla poliisitehtävillä ja tarkentavalla kysymyksellä hän kuvasi asiaa seuraavasti:

*”No voimankäyttökuvioissa, että jos tulee joku Aarne-keikka, että vaikka ammutaan tai jotai, niin jotkut lähtee heti toimimaan ja on menossa kämppään sisälle. Sit on niitä, jotka keksii mieluummin jotain muuta, lähtee vaikka autolle soittaa oven avausta. Ja tutkinnassa huomaat sen, että on niitä ihmisiä, jotka ei koskaan lähde ulos keikalle. Ei se johdu siitä, ettei jaksais laittaa takkia päälle vaan se johtuu siitä, että pelottaa. Sama on sitte kuolinviesteissä, että jos niitä on ollut paljon ja ne on ollut viejälle raskaita juttuja, niin niitä aletaan vältellä.”*

Haastateltavista kaikki olivat sitä mieltä, että kuolinviestiä toimittavan poliisin sukupuolella ei ole merkitystä siihen, millaisia tunteita tai ajatuksia tehtävä herättää, vaan kysymys on enemmänkin persoonasta. Molemmat naisvastaajat ajattelivat naisten ehkä puhuvan enemmän ajatuksistaan ja tunteistaan tehtävän jälkeen, ja sillä tavalla käsittelevän asiaa pois mielestään. Toinen miespuolinen vastaaja (M1) toi osuvasti esiin sen, mitä miesten tunteenpurkauksista ajateltaisiin:

*”Mun täytyy sanoa, että on ollut monet kerrat sellaisia kuolinviestin viemisiä, että oon miettinyt vielä monta päivää jälkeinpäin, niin ehkä silloin siitä olis tarvinnut jo jutella työkaverien kanssa... Sanotaan vaikka joku takaa-ajohomma, niin kyllä siitä saatetaan puhua tuolla kahvihuoneessa monta päivää. Mutta ei tää ole niinku heikkojen miesten ala ollenkaan. Sitä ei kukaan sanoisi mulle tossa silmien alla, mutta oon ihan sata, että kyllä sitä punttisalilla tai partioautossa vähän niinku ihmeteltäis.”*

Naisvastaaja (N2) kuvaili asiaa näin:

*”No sanoisin kyllä, että sukupuolella ei tässä ole merkitystä vaan enemmän elämäkokemuksella, tai sillä mitä on elämässään kohdannut. Tietysti kun en ole mies, enkä tiedä miten se mystinen sukupuoli asioita käsittelee, vai käsitteleekö niitä. Ainakin sillä tavalla sanotaan, että naiset puhuu enemmän asioista ja ne käy läpi surua ja vaikeita asioita, mutta kyllä mä uskon, että miehet kuormittuu yhtä lailla.”*

## **7.2 Kuolinviestin viemisen herättämät tunteet poliisissa**

Haastateltavilta haettiin vastausta siihen, voiko kuolinviestin toimittamiseen tottua siten, että tehtävä hoituisi rutiinilla. Molemmat miesvastaajat olivat samaa mieltä siitä, että rutiiniksi tehtävä ei tule koskaan. Toinen (M2) kertoi pyrkivänsä siihen, että mikään keikka ei koskaan muodostuisi rutiiniksi ja toinen (M1) ei kokenut rutinoitumisen muutenkaan olevan mahdollista. Naisvastaajista toinen (N1) kertoi, että vanhusten kuolemista ilmoittaminen muodostuu jollakin tavalla rutiiniksi, mutta yllättävien kuolemien kohdalla ei koskaan tule rutiinia. Toinen naisvastaaja (N2) koki, että kuolinviestin viemiseen tulee tiettyä rutiinia siten, että kun saa tehtävän taustatietoineen itselleen, niin kokemuksen kautta pystyy jo etukäteen arvioimaan tehtävän rasittavuutta.

Teeman toisessa kysymyksessä pyrittiin selvittämään millaisia tunteita kuolinviestin toimittaminen herättää ja mitkä asiat aiheuttavat näiden tunteiden syntymisen. Miesvastaaja (M2) kertoi kuolinviestitehtävän herättävän tunteita, jos kuolema on yllättävä ja esimerkiksi perheelle pitää viedä tieto isän kuolemasta. Omaiset kohdatessaan vastaaja kertoi kokevansa olonsa ahdistuneeksi ja hieman pelokkaaksi, koska ei tiedä miten omaiset ottavat tiedon vastaan. Pahimmalta tuntuu se hetki, kun painaa ovikelloa ja perheellä ei vielä ole mitään aavistusta siitä, miksi poliisi seisoo ovella, mutta muutaman sekunnin päästä kaikki muuttuu. Toinen miesvastaaja (M1) kertoi omien tunteidensa olevan sidoksissa omaisten reaktioihin siten, että jos omainen pysyy rauhallisena ja neutraalina, ei itsellekään synny mitään tunnereaktioita. Vastaajan mukaan omaa elämäntilannetta lähellä oleva tapaus kolahtaa itseen eri tavalla kuin muut tapaukset:

*”Jos ihminen reagoi voimakkaasti ja jos mun itseni on helppo asettua hänen asemaansa omista henkilökohtaisista lähtökohdistani, niin saatan kyllä tuntea surua hänen menetyksensä takia.”*

Naisvastaajista toinen (N1) kertoi omaisten reagoinnin vaikuttavan suuresti siihen, millaisia tunteita itsessä herää. Joitakin ihmisiä omaisten kuolema ei kosketa ollenkaan, kun taas joidenkin maailma kaatuu siihen, jolloin suru on käsinkosketeltavampaa ja tällöin aiheuttaa myös enemmän tunteita viestin viejässä. Vastaajista toinen (N2) kertoi yllättäviin kuolemiin liittyvien kuolinviestien toimittamisen herättävän enemmän tunteita kuin esimerkiksi vanhusten tai sairaiden odotetuissa kuolemissa toimitettujen viestien. Vastaaja kuvaili asiaa seuraavalla tavalla:

*”No siis nämä yllättävät, missä oikeesti on ihmisen elämässä paha paikka, niin kyllähän ne herättää siis tunteita. Varmaan empatia, suru ja huoli on semmoiset päällimmäiset. Jos oot ollut jossain vainajapaikalla, missä on joku nuori kuollut ja menet sitä sitten kertomaan, niin kyllä se on läpi sen tehtävän, koska sä etukäteen tiedät, että mitä siellä kotona tulee tapahtumaan kun sä tämän kerrot.”*

Vastausten perusteella voidaan todeta, että tunteiden herääminen riippuu tehtävän luonteesta, omaisten reagoinnista sekä viestinviejän oman elämäntilanteen samankaltaisuudesta verrattuna menehtyneen ja lähipiirin lähtökohtiin. Mitä vaikeampi tehtävä tai yllättävämpi kuolema, sitä enemmän tunteita herättää. Mitä järkyttyneempi omainen, sitä enemmän tunteita heijastuu viestinviejään. Koettuja tunteita olivat suru, myötätunto, empatia, huoli, sääli, hämmennys, ahdistus ja pelko.

*”Sillo ku tossa on joku työtaturma, sairaskohtaus tai liikennevahinko, ja mä lähden viemään niinku ihan puskista ihmiselle tietoa, että puoliso, tai pahimmassa tapauksessa lapsi, on menehtynyt, niin kyl se ihan vitun kova paikka on.”*

Teeman kolmannessa kysymyksessä haluttiin selvittää myös kuolinviestin viejän valmistautumista tehtävälle. Vastaajista jokainen oli sitä mieltä, että konkreettiset valmistelutoimet eli faktojen ja nimien sekä perhesuhteiden opettelu on tärkeintä. Kaikki viestinviejät kertoivat ottavansa asioista etukäteen niin hyvin selvää, että kuolinviestiä toimittaessa ei tarvitse vilkuilla papereista, miten henkilö on kuollut tai mikä on vainajan sukulaisuussuhde henkilöön, jolle kuolinviesti toimitetaan. Toinen miesvastaaja (M1) oli

sitä mieltä, että ei psyykkää itseään mitenkään erityisesti, vaan pelkkä nimien ja faktojen mieltäminen riittää. Seuraava miesvastaaja (M2) mainitsi lisäksi, että vaikeille tehtäville on myös hyvä miettiä jo etukäteen mahdollisten omaa toimintaa tukevien tahojen, esimerkiksi kriisiryhmän tai diakonissan, mukaan pyytämistä. Toinen naisvastaaja (N1) kertoi vaikeiden kuolinviestien kohdalla etukäteen miettivänsä asioita, joita omainen saattaa kysyä. Toinen naisvastaaja (N2) mainitsi etukäteen miettivänsä kohtaamista: missä olisi paras tavata, kotona vai töissä ja etsitäänkö rauhallisempaa paikkaa.

Teeman neljännessä kysymyksessä haettiin vastausta siihen, mikä on tehtävällä raskainta tai haastavinta ja millaisia tunteita nousee pintaan. Naisvastaajista molemmat vastasivat, että raskainta on nähdä ihmisen kokevan surua ja romahtavan. Toinen vastaaja (N2) totesi myös, että surun näkemisen lisäksi on raskasta miettiä sitä, että itsellekin voisi käydä samoin eikä elämästä koskaan voi tietää. Toinen vastaajista (N1) kuvaili tunteitaan seuraavasti:

*”Kun poliisi soittaa ovikelloa ja meillä on vakava ilme, niin ihmisethän tietää mitä on tulossa. Ne ei vaan vielä tiedä, että kuka. Sen ilmeen näkeminen on myös vaikea. Se on varmaan raskain osuus, kun sä näet ihmisestä, että nyt se iski sinne tajuntaan. Ja tieto siitä, että se ihminen jää siihen tilaan eikä kukaan voi auttaa mitenkään, ja kaikki on siinä moneksi vuodeksi eteenpäin ennen kuin siitä niinku selviytyy.”*

Miesvastaajista ensimmäinen (M1) kertoi, että haastavinta tehtävällä on tehtävä itsessään: se, että joutuu viemään mahdollisesti yllättävän ja ikävän tiedon ihmisen kuolemasta. Toinen vastaaja (M2) oli sitä mieltä, että haastavinta on omaisten surun kohtaaminen.

Teemaan liittyen kysyttiin, unohtuuko tehtävä nopeasti ja miten vastaaja käsittelee asian pois mielestään. Naishaastateltavista ensimmäinen (N1) oli sitä mieltä, että jokainen, joka on ollut oikeasti vaikealla kuolinviestitehtävällä, ei unohda niitä vaikeimpia koskaan. Tehtävät muistaa läpi uransa, vaikka niitä ei tulekaan mietittyä. Vastaaja itse käsittelee asiat puhumalla. Niin sanotut rutiinikeikat unohtuvat, kun lähtee omaisen luota ja laittaa oven kiinni perässään. Naisvastaajista toinen (N2) niin ikään kertoi käsittelevänsä asiat puhumalla. Yleensä tehtävän jälkeen partiokaverin kanssa jutellaan hieman tapauksesta ja vaikka näiden tehtävään liittyvien ihmisten elämästä tai kohtalosta, sekä tehdään pieni yhteenveto tapahtumista. Nämä keinot toimivat sellaiseen keikkaan, joka ei ole erityisen vaikea ja tehtävällä kaikki on sujunut partiolta hyvin.

Ensimmäinen miesvastaaja (M1) kuvasi tunteitaan ytimekkäästi:

*”Unohdan tehtävät nopeasti, enkä jää niitä miettimään. Tää koskee siis kaikkia tehtäviä. Tähän ei liity mitään miehisyyttä tai kovuutta, mutta en vaan ole sen tyyppinen ihminen, että jäisin asioita miettiä, vaan jatkan eteenpäin.”*

Toinen miesvastaaja (M2) kertoi asioiden pyörivän päässä toisinaan, mutta ajatusten sitten menevän ohi. Partiokaverista riippuen asioita käydään myös toisinaan yhdessä läpi keikan jälkeen.

*”Oon niinku semmoisenki huomannu, että aika usein, kun ajellaan poliisiautossa asemalle päin tai huoltikselle kahville tämmöisen homman jälkeen, niin tuota aika usein tulee meidän keskusteluissa ilmi, että kuinka paskaa tää elämä voi väliin olla... Ihan niinku Olavi Uusivirran laulussa sanotaa, että sä voit suunnitella ihan mitä vaan, mut joku toinen suunnittelee sua paremmin.”*

Teeman viimeisessä kysymyksessä haluttiin selvittää, ovatko vastaajat kuulleet posttraumatyöpajoista ja mitä mieltä ovat niistä. Haastateltavista vain yksi (N1) tiesi mitä posttraumatyöpajoissa tehdään ja mitä ne tarkoittavat. Toinen vastaaja (M2) oli kuullut joskus, mutta ei tarkalleen tiennyt. Työnohjaus-käsite oli täysin vieras kolmelle haastateltavalle. Yksi (N1) oli kuullut työnohjauksesta ja sanoi olleensa jo vuosia sitä mieltä, että työnohjausta pitäisi poliiseille järjestää. Haastateltaville, jotka eivät olleet kuulleet posttraumatyöpajoista tai työnohjauksesta, selitettiin lyhyesti niiden tarkoitus ennen heidän mielipiteidensä kysymistä.

Yksi vastaaja (M1) ei kertomansa mukaan jää miettimään asioita, mutta kolme muuta miettivät toisinaan, jos tehtävä on ollut vaikea ja normaalista poikkeava. Miesvastaaja (M1) koki, että on hyvä, että tällaisia pajoja on olemassa ja se osoittaa sen, että organisaatio tiedostaa asioiden käsittelyn tarpeen silloin kun siihen on tarvetta. Vastaaja itse ei koe tarvetta osallistua posttraumatyöpajoihin, koska työasiat eivät koskaan jää pyörimään mieleen. Yksi vastaaja (M2) katsoi, että toisaalta voisi olla hyvä, jos heti olisi odottamassa uusi työtehtävä ja näin saisi muuta mietittävää. Muuten hänen oma tapansa on hoitaa asiat puhumalla. Haastateltava ajatteli, että voisi puhua työnohjauksessa, jos sellaisia järjestettäisiin, mutta ei välttämättä uskaltaisi puhua posttraumatyöpajoissa, koska ei luota asioiden salassa pysymiseen ja porukka olisi itselle vierasta. Vastaaja koki, että traumatisoivista asioista on helpompi puhua poliisimiehelle, joka on ollut itse tilanteessa mukana tai ainakin ymmärtää ammatinsa puolesta paremmin. Toinen naisvastaaja (N2) ei ollut kuullut posttraumatyöpajoista, mutta näki puolestaan posttraumatyöpajat oikein hyvinä vaihtoehtoina, kun taas työnohjauksessa hän ei puhuisi välttämättä mitään. Jo aiemmin posttraumatyöpajoista kuullut naisvastaaja (N1) piti pajoja erinomaisina kuulemansa perusteella, mutta ei ollut itse osallistunut sellaiseen. Vastaaja oli tavannut kursseilla henkilöitä, jotka olivat osallistuneet pajoihin ja nämä olivat vuolaasti kehuneet niitä. Vastaaja kuvaili asiaa seuraavasti:

*”Sain mahdollisuuden käydä joskus työpsykologilla ja sitten se psykologi pyysi luettelemaan, millä kaikilla tehtävillä olen ollut. Se ei pystynyt kuuntelemaan ihan kaikkea ja siitä oikeesti näki, että nyt oli liikaa. Sitten se ihmetteli, etteikö teillä poliiseilla oikeesti ole minkäänlaista työnohjausta. Vastasin, että ei meillä nyt kuule ole mitään, että meidän työnohjaus on saunailat. Mä olen sanonut jo vuosia, että pitäisi olla, mutta tää on sellainen takapajuinen organisaatio. Tässä organisaatiossahan on hirveästi alkkiksia ja itsareitakin on paljon. Voihan olla muitakin ongelmia elämässä, mutta kuinka paljon on oikeesti sitä, mitä täältä töistä on jäänyt ja ne ei vaan tunnista sitä.”*

### 7.3 Eettisyys ja etiketti kuolemasta kerrottaessa

Tämän teeman ensimmäisellä kysymyksellä haluttiin selvittää, mikä olisi paras toimintatapa kuolinviestin kertomiseen ja miten haastateltava itse toimii näissä tilanteissa. Kysymyksellä haettiin vastausta käytännön asioihin tehtävällä sekä kysyttiin, onko esimerkiksi halaaminen sopivaa. Miesvastaaja (M1) ei osannut kertoa mitään tiettyä sapluunaa tehtävälle, koska jokainen tehtävä on omanlaisensa. Vastaaja kertoi joskus halanneensa, jos on katsonut sen tilanteeseen sopivaksi, mutta yleensä etenee kuolinviestitehtävillä virkamiesmäisesti. Toinen miesvastaaja (M2) kertoi rutiineistaan, jotka yleensä aina suorittaa. Ensimmäisenä hän esittelee itsensä, jonka jälkeen varmistaa, että kyseessä on varmasti juuri se henkilö, jolle kuolinviesti pitää kertoa. Seuraavana vastaaja kertoo pitävänsä aina pienen hiljaisen hetken ja seuraavaksi asia kerrotaan mitään kiertelemättä. Haastateltava kertoi, että esittää aina osanotot kättelemällä, mutta toisinaan saattaa laittaa käden olkapäälle ja toivotella voimia. Vastaaja kertoi, että halaaminen ei ole hänelle luonnikas tapa ja sen vuoksi hän ei koskaan halaa.

Naisvastaajista ensimmäinen (N1) totesi omaisten jo ovea avatessaan tietävän, että jotakin on tapahtunut, koska virkapukuinen poliisi seisoo ovella. Seuraavana varmistetaan henkilöllisyys ihmiseltä, jolle viesti kerrotaan. Vastaaja muisti, että koulussa on opetettu kertomaan kuolemasta mahdollisimman nopeasti, mutta hän itse mieluummin antaa hieman aikaa ennen kuin kertoo asian. Asian kertominen on hyvä aloittaa esimerkiksi sanomalla ”meillä on sinulle kerrottavaa, voimmeko tulla sisälle”. Haastateltava kertoi ottavansa osaa omaisten suruun ja mahdollisuuksien mukaan myös halaavansa, sillä vastaajan mukaan jotkut tulevat itse lähelle ja sen kyllä näkee päälle päin, jos omainen sitä kaipaa. Toinen naisvastaaja (N2) korosti ulkopuolisten häiriötekijöiden minimoimista tehtävälle mentäessä. Radiot ja puhelimet pitää muistaa hiljentää ja tärkeintä on aito läsnäolo tilanteessa. Haastateltava kertoi ottavansa osaa, mutta toisinaan myös halaavansa tai muulla fyysisellä eleellä osoittavansa tukensa, koska omaisesta aistii, jos hän kaipaa sitä. Miespuolista omaista vastaaja ei ole koskaan halannut, mutta naiset lähestyvät helpommin. Vastaaja otti kantaa esitettyyn lisäkysymykseen koskien mahdollista omaa liikuttumista tai itkemistä:

*”Kyllä mulla aika usein tulee kyyneleet silmiin, sillai voi tulla aika kevyesti joskus, mutta tulee siitä toisen surusta ja en mä tiedä haittaako se sitten. Yleensä ne ei edes huomaa sitä, tai jos huomaa niin haittaako se. Totta kai se vähän heikentää itseä tai omaa suorituskykyä. Yks tapaus mulla on vaan ollut itsellä, että mä en pystynyt oikeastaan mitään muuta kuin itkemään.”*

Teemassa haettiin vastausta asioihin, jotka omassa tai partiokaverin toiminnassa ovat mahdollisesti jääneet harmittamaan tehtävän jälkeen tai jotka olisivat jollakin tavalla olleet hyvien tapojen vastaisia. Kukaan vastaajista ei ollut jäänyt harmittelemaan mitään omassa toiminnassaan, mutta toinen miesvastaaja (M2) kertoi kerran menneensä partiokaverin kanssa väärään asuntoon. Omainen, jolle kuolinviesti piti toimittaa, oli etu- ja sukunimeltään täsmälleen saman niminen, kuin samalla kadulla asuva toinen henkilö. Asia selvisi nopeasti kohteessa, mutta nolotti vielä pitkään. Toinen naisvastaaja (N2) muistutti,

että aina voi pyytää anteeksi, jos sattuu tekemään virheen tai sanomaan jotakin harkitsematonta.

Miesvastaajista kumpikaan ei ollut huomannut kuolinviestitehtävillä mitään sellaisia seikkoja, jotka olisivat hyvien tapojen vastaisia. Ensimmäinen miesvastaaja (M1) kertoi, että joillakin tehtävillä olisi itse hoitanut asioita eri tavalla, mutta koki kuitenkin asioiden aina hoituneen kunnialla. Toinen miesvastaaja (M2) niin ikään koki kaiken sujuneen hyvin, vaikka joskus partiokaverin sanavalinnat ovat olleet poikkeavia ja itse olisi puhunut asioista toisin. Hyvien tapojen vastaiseksi tai itseä harmittavaksi asiaksi mainittiin kahden vastaajan (N1 ja N2) taholta partiokaverista huokunut kiire pois tehtävältä. Kokeneempi naisvastaaja (N2) koki epäkunnioittavaksi sen, jos partiokaveri on tehtävällä ollessaan jauhanut suussaan purkkaa, kuunnellut radiota tai käyttäytynyt jotenkin levottomasti. Vaikka omainen ei niitä välttämättä edes huomaa, niin edellä mainitut seikat ovat kuitenkin epäkunnioittavaa käytöstä. Toinen naisvastaaja (N1) kuvaili osuvasti kiirettä tehtävältä pois:

*”Ainoastaan se, että osalla partiokavereista on ollut kiire pois sieltä kämpästä. Mä oon sitä mieltä, että aika paljon pitää tapahtua ulkona, että sieltä joudutaan lähtemään nopeasti. Se on kuitenkin meidän velvollisuus, että jos niillä on jotakin kysyttävää niin ne ehtii kysyä, ja katsotaan, että se ihminen jää sinne edes jonkinlaiseen tilaan tai hommataan joku kaveriksi jos on yksin. Ja selvitetään tarviiko kriisiavun heti ym. Se on aika vittumaista, kun itse istut vielä sohvalla ja toinen seisoo kynnyksellä. Se ei johdu siitä, että olis oikeesti kiire, vaan se tilanne on liian vaikea. On helpompi lähteä pois kuin jäädä sinne.”*

Miesvastaaja (M2) oli aiempaan teemaan liittyen todennut, että melko suuri Arne-keikka saa olla, jos tehtävältä pitää kesken lähteä pois. Tämä kuvastaa sitä, että vastaajat ymmärtävät kuolinviestitehtävän ainutlaatuisuuden ja haluat hoitaa tehtävän omaisia kunnioittavalla tavalla kiirehtimättä.

#### **7.4 Myötätuntotyödytys, myötätuntostressi ja myötätuntuupumus**

Neljäs teema koski käsitteitä, jotka jokaiselle haastateltavalle oli etukäteen lähetetty sähköpostiin ja pyydetty tutustumaan aiheisiin. Vastaajilta kysyttiin, ovatko termit myötätuntotyödytys, myötätuntostressi ja myötätuntuupumus tuttuja ja tunnistaako joitakin näistä itsessään. Lisäksi haluttiin selvittää se, liittyvätkö nämä koetut tunteet kuolinviestitehtäviin. Käsitteet ovat monille vieraita ja siksi jokaiselta haastateltavalta on otettu tekstiin suora lainaus termeihin liittyen. Siten ajatukset tulevat paremmin esille ja saadaan konkreettisia esimerkkejä työelämästä.

Vain yksi vastaaja (N1) oli kuullut termeistä aikaisemmin. Hänelle olivat tuttuja ainoastaan myötätuntostressi ja myötätuntuupumus, joista hänelle oli puhuttu Poliisiammattikorkeakoululla järjestetyssä omaan työhönsä liittyvässä koulutuksessa. Haastateltava oli sitä mieltä, että kuolinviestitehtävän aiheuttamat tuntemukset linkittyvät näistä käsitteistä eniten myötätuntostressin ja myötätuntuupumuksen välimaastoon.

Vastaaja oli joutunut jo harjoitteluaikaan olemaan poikkeuksellisen paljon tekemisissä kuoleman kanssa:

*”Kahta ensimmäistä olen hyvinkin tunnistanut itsessäni ja varsinkin tätä myötätuntostressiä. Varsinkin harjoittelussa, kun olin jo kenttäjaksolla ja ajoin itse harjoittelijan kanssa. Meitä alettiin jo sanoa kalmapartioksi kun meille nyt vaan sattui kaikki kroat ja kuolinviestin viemiset. Sitä jatkui varmaan joku neljä–viisi kuukautta ja oltiin jo itekin silleen, että ei tää voi olla totta. En kokenut sitä kuitenkaan sillä hetkellä ja oli tietysti sitä työpainettakin, että piti suoriutua. Meillä oli viikossa joku kuusi tai seitsemän vainajaa ja kuolinviestin viemistä, me ei oikeesti tehty mitään muuta. Sitten tuli pätkä rauhallisempaa aikaa, niin sitten mä niinku huomasin, että näitä on ollut nyt vähän liikaa. Kyllä mä niinku kaikki nämä kohdat tunnistan itsessäni, en mitenkään, että olisin uupunut tai työkyvytön, mutta kyllä ne tunnistaa.”*

Muut vastaajat (M1, M2 ja N2) eivät olleet koskaan kuulleet termeistä, mutta tutustuttuaan niiden selityksiin (liite 2), kaikki vastasivat asiasisällön olevan tuttua. Ensimmäinen miesvastaaja (M1) kertoi, että on varmasti kokenut kaikkia kolmea työssään, mutta tunteet eivät erityisesti liity kuolinviestin viemiseen, koska ajattelee sen vain tehtävänä muiden joukossa. Haastateltavan mielestä stressaavat asiat liittyvät enemmänkin epäsäännölliseen työaikaan, valvomiseen ja näiden yhdistämiseen oman muun elämän kanssa yhteen. Joskus haastateltava on kokenut lievää pettymystä siihen, että itselle tärkeät asiat poliisintyössä eivät ehkä kohtaa työnantajan painotuksen kanssa. Vastaaja ei juuri koskaan mieti tehtävää enää uudelleen sen hoitamisen jälkeen ja työtehtävät eivät tule mieleen vapaalla, ei hereillä eikä unessa. Vastaaja kuvaili ajatuksiaan seuraavasti:

*”Termejä lukiessa tuli sellanen olo, että pitäis ikään kuin koko ajan analysoida itseään ja tekemiään töitä. Ja mä kun en niin tee, niin varmaan joku psykologi sanois, että ei se ole normaalia. Pidän työstäni ja koen olevani hyvä siinä, mutta kyseessä on työ. En työajan ulkopuolella mieti tai analysoi työtäni.”*

Toinen naispuolinen vastaaja (N2) kertoi kokeneensa myötätuntotytydytystä sekä joskus harvoin myötätuntostressiä, mutta ei koskaan myötätuntouupumusta. Myötätuntotytydytystä haastateltava kertoi kokeneensa aina kun on saanut tehtävän hoidettua hyvin. Tämän hän katsoi liittyvän kaikkiin poliisitehtäviin, jotka on omasta mielestään saanut hoidettua niin hyvin, kuin ne on mahdollista hoitaa. Myötätuntouupumusta vastaaja ei ollut koskaan kokenut ja ajatteli asian niin, että jos ihmisellä on esimerkiksi kotona vaikeaa tai muut ongelmat ovat kasautuneet, niin silloin myös työasioista voi tulla myötätuntouupumusta. Hän ajatteli asian niin, että muun elämän tulee olla mallillaan, niin poliisityön kuormittavuuden jaksaa hyvin ja pystyy käsittelemään asiat. Kuolinviestitehtäviin haastateltava ajatteli liittyvän sekä myötätuntotytydytystä että myötätuntostressiä, mutta itse koki olevansa stressaantunut vain hyvin harvoin:

*”Myötätuntostressiä en oikein tunnista, että sitä voi ehkä niinku hetkellisesti kokea, ja sit tietysti niinku pahimmat ja koskettavimmat paikat. Se on varmaan semmoinen asia, että sitä oppii niinku käsittelemään virkaiän ja elämäkokemuksen myötä. Että sitä myötätuntostressiä en oikeen oo kokenut, vaikka varmaan olen kyllä altistunut. Et etenkin noissa kuoleman asioissa vainajapaikalla ja kuolinviestillä, kun ne omaiset on*

*niin... ja noi vauvat ja lapset kun on niin järjenvastaista kaikille se, että vauvathan on just tullut ja ne kasvaa, eikä ainakaan kuole.”*

Toinen miesvastaaja (M2) oli sitä mieltä, että myötätuntotyötyytytystä on lähes mahdotonta kokea kuolinviestitehtävän yhteydessä, mutta muuten sitä kokee poliisin työssä. Vastaaja katsoi myötätuntotyötyytytyksen kokemisen tärkeäksi asiaksi, koska poliisin työtä ei edes jaksaisi tehdä, jos ei saisi hyvää oloa ihmisten auttamisesta. Kolmenkymmenen vuoden poliisiuran tehnyt haastateltava koki kuitenkin olevansa tällä hetkellä myötätuntouupumuksen alueella. Vastaajan mielestä kuolinviestitehtävistä aiheutuu lähinnä myötätuntostressiä. Haastateltava kuvaili tuntemuksiaan seuraavasti:

*”Mun täytyy hei sanoa, kun luin näitä, niin mä näen niin itseni tässä, enkä varmaan ole ainoa. Mä väitän, että monta kymmentä prosenttia meidän kenttämiehistä on tällä hetkellä täällä myötätuntouupumuksen alueella. Tää on vähän niinku sellainen positiivisen negatiivinen asia, kun myötätunto on yleensä positiivinen asia ja se on hyvä, että pystyy sitä tuntemaan. Mutta mäkin luin tämän monta kertaa ja sitte se vasta rupee aukeamaan, että näinhän se niinku menee. Ihan nyt vaikka joku täysin viaton saa pahasti nokkaansa tuossa lauantai-illalla ja sä kättelet sitä viikonlopusta toiseen niin pikkuhiljaa... Kyllä mä olen tosi vahvasti täällä myötätuntouupumuksen osiossa.”*

Teemassa kysyttiin lisäksi, onko haastateltava saanut hyvää palautetta kuolinviestitehtäviin liittyen ja miltä se on tuntunut. Ajatuksena oli hahmottaa tällä myös sitä, voiko hyvästä palautteesta saadun olon yhdistää myötätuntotyötyytytykseen. Jokainen vastaaja oli saanut kuolinviestitehtävältä joskus uransa aikana hyvää palautetta. Vastaajista kolme (M1, M2 ja N2) oli saanut palautetta omaisilta ja palaute oli toimitettu jälkikäteen siten, että omaiset eivät paikan päällä olleet kyenneet antamaan palautetta, mutta olivat halunneet toimittaa sen jälkikäteen. Vastaajista yksi (N1) oli saanut palautetta työkavereiltaan ja hänelle oltiin useasti annettu kuolinviestitehtäviä hoidettavaksi, koska muut kokivat hänen olevan hyvä siinä tehtävässä;

*”En ole saanut ikinä omaisilta jälkeenpäin kiitosta, mutta kyllä ne sitten siinä tilanteessa kiittelevät. Työkavereilta on taas sitten tullut palautetta, että hoida sä kun sä oot parempi kuin mä. Se on jo paljon, jos se tulee äijältä, joka on ollut nelkyt vuotta kentällä. Koko organisaatiossa vaan on se tapa, että palautetta ei juuri anneta kuin vasta sitten, kun joku menee perseelleen.”*

Toinen naisvastaaja (N2) kertoi, että omaiset kiittelevät usein tehtävältä lähtevää partiota, mutta toisinaan joku omaisen saattaa esittää kiitoksen erityisen merkittävällä tavalla, josta välittyy aito kiitollisuus. Vastaaja on saanut jälkikäteen palautetta, jossa on kerrottu partionjäsenten olleen ihania. Haastateltava arvioi, että tällainen palaute on tullut tilanteista, joissa on vietetty aikaa omaisten kanssa, juteltu heidän elämästään ja tarjottu tukea. Partio on ikään kuin ollut osa perhettä kahden tunnin ajan.

Toinen miesvastaaja (M2) kertoi muistavansa erityisesti yhden palautteen. Tapauksessa iäkkään pariskunnan isäntä oli kuollut kotiin lattialle ja partio odotteli hautauspalvelua vanhan rouvan kanssa. Haastateltava oli nähnyt pöydällä vanhan valokuvan pariskunnasta



ja ehdottanut leskirouvalle, että laitettaisiin yhdessä kynttilä palamaan miehen muistolle, ja tämän jälkeen he istuivat keittiön pöydän ääressä jutellen ja muistellen pariskunnan yhteistä elämää. Hautauspalvelulla kesti pitkään saapua paikalle ja partion naispuolinen jäsen oli poistunut pihalle tupakalle. Omaiset olivat jälkikäteen lähettäneet poliisiasemalle palautetta, jossa kiittelivät mieskonstaapelia hienosta toiminnasta ja iäkkään rouvan huomioimisesta tehtävällä. Naiskonstaapelin toimintaa omaiset kuvailivat röyhkeäksi ja mainitsivat, että ei ollut sopivaa poistua tilanteesta tupakoimaan kesken kaiken.

Toinen miesvastaaja (M1) kertoi saaneensa kerran palautetta kuolinviestitehtävältä, jonka yhteydessä hän vietti pitkän aikaa kahdestaan leskeksi jääneen vaimon kanssa miehen ruumiin vierellä metsässä, josta mies löytyi. Haastateltava oli saanut palautteen sähköpostiinsa ja kertoi sen olevan tallessa edelleen, koska on halunnut säästää sen. Palautteessa nainen kiitti poliisia tuesta ja kertoi, että ei olisi halunnut kenenkään muun poliisin olleen siellä paikalla hänen kanssaan. Nainen oli kokenut poliisin olleen inhimillinen ja lohduttaneen häntä. Tästä tehtävästä kerrotaan tarkemmin seuraavassa kappaleessa, jossa käydään läpi vastaajien vaikeimmat kuolinviestitehtävät.

## 7.5 Vaikein kuolinviestitehtävä uralla

Tässä teemassa haastateltavilta kysyttiin heidän uransa vaikeimmasta kuolinviestitehtävästä ja sen aiheuttamista tunteista sekä tehtävällä että sen jälkeen. Ensimmäinen miesvastaaja (M1) kertoi vaikeimmaksi tehtäväksi tapauksen, jossa pariskunnalla oli ollut riitaa ja mies oli lähtenyt suutuspäissään ajamaan autolla. Auto löytyi myöhemmin ojaan ajettuna, mutta miestä ei näkynyt. Haastateltava oli ollut perheen kotona vaimon ja pienten lasten kanssa suorittamassa lähietäällä kodin ympäristössä, mutta tuolloin miestä ei vielä tiedetty kuolleeksi. Tapahtuma jatkui seuraavalla tavalla:

*”Iltapäivällä löytyi menehtynyt mies maastosta. Perheen äiti tuli autolla paikalle ja mä kävelin hänen kanssaan parinsadan metrin matkan maastoon. Naisen kohtaaminen menehtyneen puolisonsa kanssa oli hyvin surullinen ja tunteikas. Olin aika pitkään hänen kanssaan kahdestaan miehen luona. Tämä yksin useamman lapsen huoltajaksi jääneen lesken kohtaaminen menehtyneen aviomiehensä kanssa vaikutti minuun itsekin tunnetasolla voimakkaasti.”*

Toinen miesvastaaja (M2) ei osannut yksilöidä mitään tiettyä tehtävää vaikeimmaksi urallaan, mutta osasi kuvailla mitkä tekijät usein liittyvät vaikeimmiksi kokemuksiin kuolinviestitehtäviin. Vaikeimpia ovat tehtävät, joissa kuolema on yllättävä ja esimerkiksi perheenisä lähtee aamulla töihin, mutta kuolee päivän aikana sairauskohtauksen, liikenneonnettomuuden tai työtapaturman vuoksi. Kuolinviestitehtävästä vaikean tekee se, että omaiset eivät voi mitenkään aavistaa kuolemaa ja hyvällä mallilla ollut elämä romahtaa täysin odottamatta muutamassa sekunnissa.

Ensimmäinen naisvastaaja (N1) kertoi vaikeimman kuolinviestitehtävän sattuneen hänen harjoitteluaikanaan. Tapauksessa oli kuollut täysin odottamatta noin 30-vuotias perheenisä, joka oli lähtenyt päivällä pikaisesti käymään kaupassa. Isä kuoli äkillisesti

reissullaan ja kotiin lähdettiin viemään kuolinviestiä. Pihalla leikkimässä olivat juuri äiti sekä noin 4– ja 6–vuotiaat pojat. Vastaaja muisti tuolloin ajatelleensa, että ei olisi halunnut mennä asuntoon kertomaan uutisia. Asian kuultuaan perheen äiti romahti täysin ja halusi, että aviomiehen äiti haetaan paikalle, koska tälle ei voi kertoa puhelimitse suru-uutista. Vastaaja olisi vienyt lapset sivummalle, mutta äiti takertui lapsiin ja hysteria tarttui tietenkin lapsiinkin, vaikka pienempi ei vielä ymmärtänyt kuolemasta. Päädyttiin ratkaisuun, että partiokaverina ollut mies lähti perheenäidin kanssa poliisiautolla hakemaan anoppia perheen kotiin ja harjoittelija jäi pienten poikien kanssa odottamaan. Tilanne eteni seuraavalla tavalla:

*”Se niiden reissu kesti yli kaks tuntia. Mä olin harjoittelija eikä mulla ollu omia lapsia ja ajattelin, että mitä hittoa mä teen. Siinä kohtaa, kun mä istuin niiden kanssa säkkituolilla ja luettiin satua, niin mä ajattelin, että voi vittu niitä koulun harjoituksia. Mutta sitten mä ajattelin, että ei tätä osaisi kukaan, että nyt täytyy vaan yrittää olla. Se vanhempi katseli vähän ikkunasta pihalle taivaalle ja kysyin siltä sitten, että ajatteletko sä että isi on siellä, niin sitten se alkoi ulvoa. Sitten mä vaan istuin siellä säkkituolissa ne pojat kainalossa ja me juteltiin enkeleistä ja kuolemasta. Mä tiesin mitä aikuiselle pitää puhua ja mitä ei, mutta mitä sä tollaiselle pienelle lapselle puhut?”*

Toinen naisvastaaja (N2) oli kokenut ikävimmän kuolinviestitehtävänsä vuosia sitten, mutta tapahtumat muistuvat edelleen selkeästi mieleen. Oli kesä ja kaksi pientä lasta, noin 4–5-vuotiasta, oli lähtenyt uimaan autolla aikuisen kanssa. Vastaaja ei muistanut, oliko aikuinen joku sukulainen vai naapuri tai hoitaja, mutta lasten vanhemmat eivät olleet mukana. Tämä auto joutui matkalla kolariin ja kuljettaja pääsi ulos autosta, mutta lapset jäivät takapenkille eikä heitä saatu autosta ulos. Auto syttyi palamaan ja lapset kuolivat autoon. Kuolinviestiä vietäessä haastateltava kertoi romahtaneensa täysin eikä pystynyt tekemään mitään muuta kuin itkemään. Haastateltava otti asian erityisen raskaasti, koska hänellä oli itsellä samaa ikää oleva lapsi ja hän koki tapahtumahetkellä huonoa oloa siitä, että ei ole kotona lapsensa luona. Tapaus olisi voinut hyvin sattua itselle ja se ajatus sai haastateltavan voimaan tehtävällä pahoin. Tapauksen jälkeen järjestettiin debriefing-tilaisuuksia ja asiaa käytiin läpi poliisiorganisaatiossa, koska kyseessä oli vaikea paikka kaikille.

Vastaajat ovat aikaisempiin teemoihin liittyen kertoneet, että kuolinviestitehtävästä raskaan tekee esimerkiksi se, jos kuollut henkilö tai omaiset ovat sellaisia, joihin vastaajan itsensä on helppo samaistua elämäntilanteensa vuoksi. Tässä teemassa huomasin tämän tulevan esille, vaikka ehkä haastateltavat eivät tiedostaneet sitä miettiessään vaikeinta tehtävää. Jokaisen vaikein kuolinviestitehtävä on yhdistettävissä haastateltavan omaan elämäntilanteeseen tai perhemuotoon, joko nykyiseen tai siihen, mikä on vallinnut kuolinviestiä toimitettaessa. Kolmessa vaikeimmassa tapauksessa (M1, M2 ja N1) oli kuollut perheeltä isä ja yhdessä tehtävässä kaksi pientä lasta (N2). Vastaajat pystyivät samaistumaan omaisten kokemaan tuskaan niin äitinä ja isänä, kuin puolisona tai itse perheenisänä.

## 7.6 Poliisien valmiudet kuolinviestitehtävälle eri vaiheissa uraa

Teeman ensimmäisellä kysymyksellä haluttiin selvittää vastaajien näkemysten muuttumista virkavuosien myötä. Ensimmäinen miesvastaaja (M1) kertoi, että kolmentoista vuoden aikana ajatukset ovat muuttuneet, mutta ei osannut tarkemmin eritellä onko se työkokemus, muutokset perhe-elämässä vai mikä on se asia, joka muuttaa ihmistä. Vastaajan mukaan se on elämä, joka muuttaa. Toinen miesvastaaja (M2) kertoi kolmenkymmenen virkavuoden muuttaneen hänen tyyliään kuolinviestitehtävillä. Nuorena tehtävät jännittivät paljonkin, mutta nykyään osaa suhtautua tehtävälle eri tavalla. Haastateltava kertoi tyyliinsä muuttaneen pehmeämmäksi ja lämpimämmäksi oman elämäkokemuksen myötä. Vastaaja kertoi lisäksi ymmärtävänsä nykyään omaisia paremmin ja asioiden menneen erilaiseen tärkeysjärjestykseen omassa elämässä tapahtuneiden asioiden myötä.

Ensimmäinen naisvastaaja (N1) kertoi virkaiän myötä tulleen tiettyä rauhallisuutta ja tunne siitä, että osaa oman työnsä hyvin. Alkuaikoina vastaaja kertoi pysyneensä ulkoisesti rauhallisena, mutta omaisten surua ja hätää oli hirveää katsoa, jonka vuoksi olo oli sisäisesti rauhaton. Nykyään haastateltava kertoi pystyvänsä hoitamaan itse kuolemasta ilmoittamisen rutiinilla ja nopeasti, mutta antaa aikaa runsaasti omaisille ja keskustelee vaikka kaksi tuntia perheen kuolleesta pojasta, jos vanhemmat niin haluavat. Vastaaja kertoi ottavansa omatoimisesti selvää useista työhönsä liittyvistä asioista, ja kuolinviestitehtävistä hän on lukenut, että omaiset eivät välttämättä muista seuraavasta vuodesta mitään, mutta poliisipartion toiminnasta voi muistaa vaikka yksittäiset sanat, konstaapelin ilmeen tai miltä poliisi on näyttänyt.

Toinen naisvastaaja (N2) kertoi nuorempana olleensa tietyllä tavalla ehdoton ja ajatelleensa asioista mustavalkoisemmin, jotenkin helpommin leimanneensa ihmisiä heidän elämäntyyliinsä vuoksi, vaikka ei ole sitä antanutkaan asiakkaan huomata. Haastateltava kertoi nykyään näkevänsä asiat laajemmin ja ajattelevansa, että ihmisen elämässä on voinut tapahtua asioita, jotka ovat suistanet hänet alamäkeen ja vaikka roskien sekaan asumaan, mutta tämä ansaitsee silti ihmisarvoisen kohtelun ja tämä ihminen on voinut olla jollekin hyvin tärkeä.

Tämän teeman toisella kysymyksellä pyrittiin selvittämään sitä, miten opiskelijoita tulisi kouluttaa alalle. Jokaiselle haastateltavalle kerrottiin ennen kysymysten esittämistä, että tällä hetkellä Poliisiammattikorkeakoulussa opiskellaan teoriaa ja toimintatapoja kuolinviestitehtäviin liittyen, ja myös poliisipappi vieraillee puhumassa mahdollisuuksien mukaan, mutta enää ei järjestetä kuvitteellisia harjoituksia. Haastateltavat M2 ja N1 myös kertoivat, miten heidän opiskeluaikanaan on harjoitettu kuolinviestien toimittamista.

Ensimmäinen miesvastaaja (M1) kertoi, että hänen tapaamansa harjoittelijat ovat olleet fiksuja ja toisilla on ollut hieman enemmän kokemusta kuin toisilla. Kokemuksen mukaan opiskelijat ovat saaneet hyvät valmiudet koulusta harjoitteluun lähtiessään. Toinen miesvastaaja (M2) koki, että kuolinviestitehtävillä ei voi oppia toimimaan mitenkään muuten kuin työn kautta. Vastaajan opiskeluaikana 80-luvulla harjoituksia oli toteutettu

siten, että koulun psykologianopettaja istui luokassa, jonne aina kaksi opiskelijaa kerrallaan meni ilmoittamaan kuvitteellisen ihmisen kuolemasta. Haastateltava kehotti kaikkia harjoittelijoita hakeutumaan kuolinviestitehtävälle oma-aloitteisesti ja menemään mukaan mahdollisimman monelle tehtävälle. Ensimmäisen naisvastaajan (N1) opiskeluaikana 2000-luvun puolivälin jälkeen kuolinviestiä oli harjoiteltu koulussa siten, että myöskin toimitettiin kuvitteelliset kuolinviestit, mutta joku saattoi jopa pukeutua papiksi ja nämä harjoitukset kuvattiin videolle. Haastateltava totesi, että tämä ei ollut toimiva tapa, koska tilannetta ei saatu lavastettua tarpeeksi aidoksi ja osalla oli naurussa pidättelemistä kurssikaverin esittäessä vieressä pappia. Haastateltava ajatteli, että kaikista parhain tapa olisi, jos koululle tulisi puhumaan joku kuolinviestejä paljon urallaan toimittanut poliisi, koska niistä tarinoista ja kokemuksista oppii eniten. Vastaaja perusteli asian niin, että kaikille ei vain osu harjoittelussa sellaista ohjaajaa, jolta voisi tai kannattaisi ottaa oppia tehtävällä.

Toinen naisvastaaja (N2) ajatteli, että kuolinviestitehtävillä oppii toimimaan parhaiten olemalla mukana. Esimerkiksi harjoitteluajana kannattaa hakeutua mukaan mahdollisimman monelle kuolinviestitehtävälle vaikka sivusta kuuntelijaksi, jos keikka ei osu omalle partiolle. Haastateltava halusi korostaa inhimillisyyttä ja avarakatseisuutta, jotta kukaan opiskelija ei ajattelisi harjoitteluun lähtiessään epäkunnioittavasti kenestäkään vainajasta, koska omaisille tämä ihminen voi silti olla rakas, vaikka tämä olisi elänyt elämää, joka ei ole yleisesti hyväksyttävää. Vastaajan mukaan ikä tuo tiettyä kokemusta ja pehmeyttä kuolinviestitehtävän hoitamiseen.

Teeman ja samalla haastattelun viimeisenä kysymyksenä haastateltavilta kysyttiin, millaisia terveisiä he haluaisivat lähettää tuleville poliiseille, jos tämän opinnäytetyön kautta saisivat äänensä kuuluviin. Ensimmäinen miesvastaaja (M1) korosti sitä, että poliisin työssä on kyse ihmisenä olemisesta ja välillä työssä kohtaa todella haastavia ja vaikeita asioita. Kaikki tehtävät ovat tärkeitä ja tavallinen kansalainen voi kohdata vain kerran elämässään poliisin, joten se yksi ja ainoa kohtaaminenkaan ei saa olla negatiivinen kohtaaminen tälle ihmiselle. Kaikilla tehtävillä on merkitystä sille, miten poliisi nähdään ja koetaan.

Toinen miesvastaaja (M2) kehotti harjoittelijoita oma-aloitteellisuuteen ja kaikille tehtäville osallistumiseen. Haastateltavan mukaan kaikki pitkään työssä olleet eivät enää välttämättä jaksa innostua kaikista tehtävistä, mutta opiskelijan innokkuus tartuttaa kokeneemman partiokaverinkin panostamaan tehtäviin enemmän, koska he saavat näyttää nuoremmille mallia. Vastaaja kannusti rohkeasti avaamaan suunsa, jos tulee mielenkiintoinen tehtävä, jolle haluaisi mukaan.

Ensimmäinen naisvastaaja (N1) halusi muistuttaa tulevia poliiseja siitä, että asiat saavat tuntua pahalta ja niiden pitääkin joskus tuntua. Poliisit ovat luoneet itselleen kilven, että mikään ei tuntuisi miltään, mutta tämä on vanhoillisen organisaation jäännös ja vastaaja haluaisi tulevien poliisien muuttavan käsityksiä. Kaikki ohjaajat eivät ymmärrä ikinä kysyä, miltä harjoittelijasta jokin asia tuntuu ja usein asia tuntuu harjoittelijasta pahemmalta kuin ammattirooliinsa kasvaneesta ohjaajasta. Haastateltava haluaa rohkaista

kaikkia puhumaan tuntemuksistaan heti kun tulee tarvetta puhua, jotta kukaan ei pääsisi kuormittavassa työssä traumatisoitumaan.

Toinen naisvastaaja (N2) halusi lähettää tuleville poliiseille sellaisia terveisiä, jotka kaikkien olisi hyvä muistaa pitkin uraansa. Omasta ja läheisten hyvinvoinnista huolehtiminen edesauttaa jaksamista myös työelämässä. Haastateltava mainitsi, että ihmiset suhtautuvat usein hyvin vaihtelevasti tietoon omaisen kuolemasta. On olemassa erilaisia sukulaisuusvälejä ja rakkaus ei aina ole yhtä vahvaa, mutta kaikkia pitää kohdella samalla kunnioituksella. Haastateltavan mietintöihin on hyvä päättää tutkimustulosten analysointi:

*”Esimerkiksi alkoholistit, jotka on pitkään elänyt semmoista ei-arvostettua elämää ja ne on ulkopuolella suvusta, eikä ne ole huolehtinut itsestään, lapsistaan, perheestään tai mistään... Niin se voi silti olla vaikka jonkun isä tai äiti ja siellä voi olla vaikka lapsuudesta jotain hyviä muistoja... Että vaikka siinä tilanteessa poliisin tai monen muunkin näkökulmasta ajatellaan, että tuohonhan se on itsensä ajanut, niin siinä kohtaa silti sellainen kunnioitus ja arvostus, että tuo on joskus voinut olla jonkun rakas. Tässä kuoleman kohtaamisessa ja suruviestin viemisessä täytyy muistaa, että vaikka se olisikin ihan kauhee ja elänyt ihan järkyttävällä tavalla, tai tuolla nyt tavataan sellaisia ihmisiä, mitkä elää roskien joukossa, niin muistaa se, että se on joskus voinut olla jonkun isä.”*

## 8 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön haastatteluissa ilmeni, että jokainen vastaajista on kokenut työssään myötätuntotyydytystä eli saanut onnistumisen tunteita auttaessaan ihmisiä, joilla asiat ovat jostakin syystä muita huonommin. Jokainen haastateltava oli myös joskus saanut kuolinviesti- tai vainajatehtävän jälkeen positiivista palautetta omaisilta tai kollegoilta ja palaute on tuntunut saajasta hyvältä. Poliisiorganisaatioon mahtuu erilaisia persoonia: niitä, jotka näkevät ympärillään koko ajan vain negatiivisia asioita sekä niitä, jotka näkevät ensimmäisenä asioiden valoisan puolen. Organisaatiossa työskentelevien pitäisi antaa toisilleen enemmän positiivista palautetta pienistäkin asioista, sillä onnistumisen kokemukset motivoivat ihmistä panostamaan työhönsä enemmän ja ihminen voi paremmin. Yksi vastaajista kertoi, että poliisin työssä jaksaa, kun huolehtii itsestään ja siitä, että työn ulkopuoliset elämänalueet ovat kunnossa. Sama vastaaja ei ollut virkauransa aikana koskaan kokenut myötätuntouupumusta. Vastaajista toinen oli kokenut paljon kuormittavia asioita sekä vastoinkäymisiä omassa elämässään viime aikoina ja koki tällä hetkellä olevansa myötätuntouupumuksen alueella myös työelämässä. Voidaan päätellä, että teoriaosuudessa käsitelty myönteisten asioiden vaikutus terveyteen ja jaksamiseen pitää ainakin osittain paikkansa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia tunteita ja ajatuksia kuolinviestin vieminen herättää viestiä toimittavassa poliisimiehessä. Lehdissä usein kirjoitetaan kuolinviestin viemisen olevan vaikein poliisitehtävä, mutta haastateltavat eivät kokeneet voivansa nimetä yhtä tiettyä tehtävää vaikeimmaksi. Esimerkiksi aseistautuneen

ja vaarallisen henkilön kohtaamista ei voida vastaajien mielestä verrata kuolinviestin viemiseen, koska molemmat ovat vaikeita, mutta eri tavoilla. Kuolinviestin toimittamisen kuitenkin todettiin olevan yksi vaikeimmista tehtävistä, vaikka näissäkin tehtävissä on suuria eroja. Vastaajista puolet koki kuolinviestitehtävän olevan ainakin henkisesti raskain poliisitehtävä, mutta tämäkin riippuu tehtävän yksityiskohdista.

Haastattelun perusteella kuolinviestin viemistä vältellään toisinaan, mutta tämä on yksilöllistä ja liittyy enemmänkin persoonallisuuteen sekä ihmisen luonteeseen tai tapaan käsitellä asioita. Välttelyn arveltiin johtuvan siitä, että kuolinviestitehtävän tiedostetaan olevan itselle liian vaikea tehtävä hoidettavaksi. Välttelyä havainneet vastaajat olivat myös huomanneet, että toisinaan kenttäjohtaja tai työtoverit ovat pyytäneet tehtävälle lähtemään henkilöitä, joiden on huomattu soveltuvan jollakin tapaa muita parempia kuolinviestin toimittamiseen. Tutkimuksen perusteella kuolinviestin viejän sukupuolella ei ole merkitystä siihen, kuinka kuormittavana henkilö tehtävän kokee, vaan ennemminkin kuormittavuus riippuu siitä, mitä henkilö on itse elämässään kohdannut ja jotkut keikat tulevat niin sanotusti enemmän iholle omakohtaisten kokemusten vuoksi. Naisvastaajat kuitenkin ajattelivat, että naiset mahdollisesti puhuvat tunteistaan enemmän ja tämä voi vähentää kuormitusta tehtävän jälkeen.

Rutiiniksi kuolinviestitehtävä ei haastattelun perusteella muodostu koskaan, vaikka tietyt toimintatavat tehtävällä jokainen omaksuu itselleen rutiineiksi. Tärkeintä tehtävälle on valmistautua siten, että omaisten luona mitään asiaa ei tarvitse katsoa papereista. Sukulaisuussuhteiden ja omaisten nimien sekä kuolemaan liittyvien faktojen opettelu etukäteen tuo varmuutta tehtävälle. Kuolinviestiä toimitettaessa yleisimpiä koettuja tunteita ovat suru, ahdistus, pelokkuus, empatia, huoli, sääli ja hämmennys. Tunteiden herääminen ja niiden voimakkuus ovat suoraan verrannollisia tehtävän haastavuuteen. Yllättävimmät kuolemat koetaan vaikeimpina ja haastavinta on ilmoittaa kuolemasta, joka on jollakin tapaa traaginen eikä kukaan ei osaa odottaa kuolemaa. Kuolinviestiä toimitettaessa pahinta on se hetki, kun omaiset eivät vielä arvaa mitään pahaa olevan tulossa, mutta elämä romahtaa sekunneissa, kun poliisi kertoo asiansa. Omaisen romahtaminen ja surun vierestä katseleminen koetaan tuskallisena, koska tilanteessa ei voi auttaa mitenkään. Tätä hetkeä osa vastaajista kertoi jännittävänsä jo matkalla omaisten kotiin ja olon olevan kuormittava, koska tietää mitä on tulossa. Myös omaisten reagointi heijastuu vahvasti viestinviejään ja rauhallisesti suhtautuvan omaisen seurassa poliisimieskin pystyy helpommin pysymään itse tyynenä.

Tutkimus osoittaa, että puhuminen on yleisin tapa käydä asiat läpi kuolinviestitehtävän jälkeen ja yleensä asiasta puhutaan tehtävällä olleen partiokaverin kanssa. Yhden miesvastaajan mukaan kaikkia kuormittavia tunteitaan ei kuitenkaan aina voi paljastaa, koska tällaista miestä saatetaan pitää työyhteisössä heikkona ja tiettyjä asioita ei vain voi ääneen sanoa. Haastateltavista vain kaksi oli kuullut posttraumatyöpajoista aiemmin, mutta kaikille kerrottiin pajojen tarkoitus. Vastaajista molemmat naiset pitivät pajoja hyödyllisinä, mutta miehistä kumpikaan ei kokenut joko tarvetta tai vaihtoehtoisesti halua puhua posttraumatyöpajassa ajatuksistaan. Vastaajat kokivat, että parhaiten tunteita pystyy purkamaan toiselle poliisimiehelle, joka ymmärtää ja on mahdollisesti itse kokenut samoja

tunteita. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että poliisiorganisaatiossa on hyvä olla olemassa jokin paikka, missä purkaa tunteitaan, jos kokee kuormittuneensa liiaksi. Työnohjaus-käsite oli kaikille vastaajille vieras, mutta sitäkin erään vastaajan mielestä tarvittaisiin, jos vain organisaatio olisi valmis sellaista järjestämään.

Haastattelun perusteella kuolinviestiä vievät poliisit toimivat tietyn kaavan mukaan aina kuolinviestitehtävillä ja asiat etenevät aina samassa järjestyksessä. Ensimmäisenä tehtävällä varmistetaan omaisen nimi, jonka jälkeen kerrotaan kuolemasta kiertelemättä ja lopussa esitetään osanotot ennen poistumista. Omaisat kohdattuaan viestinviejillä on tapana pyytää päästä asuntoon peremmälle ja sanoa, että poliisilla olisi kerrottavaa. Tämän jälkeen on todettu hyväksi pitää pieni hiljainen hetki, jonka aikana omaisen yleensä aavistaa, että jotakin ikävää on sattunut. Seuraavaksi kuolemasta kerrotaan mahdollisimman suoraa ilmauksia käyttäen, menemättä kuitenkaan yksityiskohtiin, jotka voisivat järkyttää omaista vielä entisestään. Omaisille jätetään aina lähtiessä lomake, josta he näkevät tärkeitä tietoja, koska jälkepäin harva muistaa kerrottuja asioita järkytyksen vuoksi.

Haastattelu ei antanut yksiselitteistä vastausta siihen, onko poliisin sopivaa halata omaista. Tehtävällä edetään tilanteen mukaan ja omaisesta aistii sen, jos hän tarvitsee halausta tai muuta fyysistä myötätunnon elettä. Yksi vastaaja ei koskaan halua, koska ei koe sitä itselleen luonnikkaaksi tavaksi, mutta kättelee ja saattaa laittaa käden olkapäälle. Vastaajista kolme oli joskus urallaan halannut omaista kuolinviestitehtävän yhteydessä. Itkemistä ei nähty pahana, jos poliisi selviytyy tehtävästään ja pystyy pitämään hallinnassa tilanteen, jossa kaikki muut ovat järkyttyneitä ja poissa tolaltaan. Tilanteet ovat usein liikuttavia ja joskus poliisi pyyhkii silmäkulmastaan kyynelien, mutta tämäkään ei ole väärin, sillä se on osoitus myötätunnosta ja kertoo poliisinkin olevan vain ihminen. Pahimpina virheinä kuolinviestitehtävillä pidetään kiirettä ja keskittymistä epäolennaisiin asioihin, esimerkiksi radion kuunteluun tai puhelimesta puhumiseen. Kuolinviestitehtävältä ei saa milloinkaan olla kiire pois, sillä poliisi voi olla omaisen suurin tuki surun hetkellä ja ihminen voi muistaa poliisin tehtävällä sanomat sanat ikuisesti, vaikka ei välttämättä muistaisi seuraavasta vuodesta myöhemmin mitään.

Poliisiorganisaatiossa resurssit pienenevät koko ajan, vaikka työtaakka ei kevene. Kansalaisilta tulee palautetta siitä, että poliisia ei enää kohtaa tai poliisia joutuu tapahtumapaikalla liiaksi odottamaan, poliisilla on kiire pois tehtävältä tai jotakin asiaa ei ole lupauksista huolimatta hoidettu. Jos yksittäinen poliisimies tai poliisipartio haluaa hoitaa tehtävän ajan kanssa, voi kyselyä tulla ylemmältä taholta, että eikö partio jo vapaudu. Miehistötasolla eletään jatkuvan paineen alla ja tunnollisemmalle poliisimiehelle voi aiheutua stressiä siitä, että tehtäviä ei ehditä kunnolla hoitaa ja jälkipuinti henkisesti raskaan työtehtävän jäljiltä jää hoitamatta. Kuolinviestitehtävä on yksi niistä poliisin virkatehtävistä, joita ei milloinkaan saisi hoitaa kiireellä ja viestinviejälle tulisi antaa riittävästi aikaa käsitellä tehtävä, jotta työasiat eivät jäisi kuormittamaan. Työssään poliisi kohtaa paljon negatiivisia ja ikäviä asioita, joista kuoleman kohtaaminen on kenties merkittävin.

Käsitteet myötätuntotyydytys, myötätuntostressi ja myötätuntuupumus olivat vieraita kolmelle neljästä vastaajasta, mutta käsitteisiin tutustuttuaan kaikki ymmärsivät, mitä termeillä tarkoitetaan. Vastaajista kaikki olivat kokeneet työssään myötätuntotyydytystä ihmisten auttamisesta. Myötätuntostressiä olivat niin ikään kokeneet kaikki vastaajat. Kolme neljästä vastaajasta oli kokenut myötätuntuupumusta jossakin vaiheessa uransa ja yksi koki sitä edelleen. Vastaajista pisimmän poliisiuran tehnyt koki olevansa myötätuntuupumisen alueella, mutta lyhimmän urankin tehnyt oli kokenut myötätuntuupumusta uransa vaiheessa, jossa oli joutunut hoitamaan runsaasti vainaja- ja kuolinviestitehtäviä useamman kuukauden ajan. Haastattelun perusteella myötätuntuupumuksen kehittyminen ei siis välttämättä ole uran pituudesta kiinni, vaan erot ovat yksilöllisiä ja myötätuntuupumuksen syntymiseen vaikuttavat muutkin asiat. Kuoleman kohtaamisen lisäksi myötätuntuupumuksen syntymiseen yhdistetään muutkin ikävät poliisin virkatehtävät ja tunne siitä, että samoja ikäviä asioita joutuu näkemään vuodesta toiseen. Työssä stressiä aiheuttavaksi asiaksi koettiin myös tunne siitä, että ei pysty vaikuttamaan asioihin ja vastaajan itsensä tärkeiksi kokemat asiat eivät kohtaa organisaation painotusten kanssa. Joku on joskus sanonut, että riittävän paljon pahaa nähtyään ei mikään enää tunnu miltään. Joissakin tapauksissa voi olla kyse myötätuntuupumuksen turruttamasta ihmisestä tai sitten työ on karaissut niin paljon, että asiat eivät enää kosketa tai jää mieleen pyörimään. Kyse voi olla myös ihmisestä, joka osaa käsitellä ja puhua asiat niin hyvin pois mielestään, että työ ei kuormita. Haastateltavista yksi ei jää koskaan miettimään työasioita ja unohtaa useimmat tehtävät heti työvuoron jälkeen, mutta ei silti koe olevansa millään tavalla epänormaali tai kyynistynyt, vaan ottaa vain työn työnä.

Tässä opinnäytetyössä ei ole mahdollista tehdä päätelmiä siitä, miten haastatteluun vastanneiden henkilöiden luonteenpiirteet, oma elämäntilanne tai kuormittavien asioiden käsittelytaito vaikuttavat myötätuntostressin tai myötätuntuupumuksen syntymiseen, koska johtopäätösten tekeminen vaatisi parempaa tutustumista haastateltaviin. Haastateltavista jokainen on saanut poliisiuransa aikana positiivista palautetta kuolinviestitehtävältä tai vaihtoehtoisesti vainajatehtävältä, jolla on kohdannut omaiset. Palaute on tuntunut hyvältä, vaikka kuolinviestitehtävään on muuten vaikea liittää positiivisia tunteita. Yksi vastaajista oli halunnut säilyttää saamansa palautteen, koska tehtävä oli ollut erityisen koskettava ja poliisissakin tunteita herättävä, mutta poliisimiehen toimintaa ja kykyä lohduttaa omaista kiiteltiin jälkikäteen. Vastaajista kaksi oli saanut palautetta kollegalta tai esimieheltä ja heille oli kerrottu heidän suoriutuvan muita paremmin kuolinviestin toimittamisesta.

Haastatteluista ilmeni selkeästi se, että vaikeimpia kuolinviestitehtäviä ovat ne, joihin viestiä toimittava poliisi pystyy jollakin tavalla samaistumaan tai vastaava tapaus voisi sattua omassa elämässä. Eräs naisvastaaja kertoi vaikeimmaksi tehtäväksi sen, kun kaksi pientä lasta kuoli palavaan autoon ja viesti piti toimittaa lasten äidille. Vastaajalla itsellään oli tuolloin pieniä lapsia ja tehtävällä hän romahti täysin eikä pystynyt hillitsemään itkuaan. Tehtävällä hänelle oli tullut tunne siitä, että pitäisi olla kotona huolehtimassa omista lapsista, ettei näille tapahdu mitään pahaa. Vaikeita kuolinviestitehtäviä ovat ne, joissa kuolema on odottamaton ja traaginen, ja jolloin järkytyskin on omaisille valtava. Raskaimpina mainittiin kuolinviestit, joissa joudutaan kertomaan vanhemmille lapsen



kuolemasta, lapsiperheen toisen vanhemman menehtymisestä tai siitä, että läheinen on kuollut liikenneonnettomuudessa.

Tutkimuksen perusteella poliisiopiskelijat saavat hyvät valmiudet koulusta kuolinviestitehtävillä toimimiseen. Kuolinviestin toimittamista ei voi opetella näyttelemällä tai harjoittelemalla vuorosanoja, vaan tämän tehtävän voi oppia ainoastaan käytännön työssä. Poliisiuran edetessä kuolinviestitehtävien hoitamiseen tulee tiettyä varmuutta, mutta myös pehmeyttä eikä asioista ajatella enää niin mustavalkoisesti. Erään vastaajan mukaan nuorempana on helposti ehdoton asioille ja saattaa paheksua esimerkiksi vainajan elämäntyylä, mutta vanhempana on armollisempi kuolinviestiä toimitettaessa. Aina olisi tärkeää muistaa se, että vaikka ihminen olisi miten huonosti elämänsä elänyt tai ajanut itsensä kuolemaan, hän on joskus voinut olla jollekin rakas ja kuolinviesti tulee toimittaa samalla arvokkuudella kaikille.

Tässä opinnäytetyössä on haastateltu vain neljää henkilöä, joten tarkempia analyyseja haluttaessa tulisi valita isompi otanta vastaajia. Tutkimus kuitenkin tuo esiin neljän poliisin kokemuksen siitä, millaisia tunteita kuolinviestitehtävillä koetaan ja miten niitä käsitellään. Suomessa ei ole 2000-luvulla julkaistu yhtäkään tutkimusta kuolinviestin viemisen herättämistä tunteista poliisimieheissä ja tämä opinnäytetyö kertoo aiheesta lehtiartikkeleita kattavammin. Vastaajien virkaikä on seitsemästä vuodesta kolmeenkymmeneen vuoteen, joten kokemuksia on saatu mukaan uran eri vaiheilta ja jokainen vastaaja on ehtinyt viemään vähimmilläänkin kymmeniä kuolinviestejä. Haastatteluun vastanneet poliisimiehet ja -naiset osallistuivat tutkimukseen täysin anonymisti eikä heistä ole kerrottu mitään yksilöiviä tietoja, ei poliisiasemaa eikä heidän työtehtäviään. Haastateltaville ei myöskään ole kerrottu toistensa henkilöllisyyksiä ja haastattelut on toteutettu eri päivinä kohtaamisten välttämiseksi. Anonymiteetin turvin vastaajat ovat uskaltaneet kertoa tunteistaan ja ajatuksistaan rehellisesti ilman, että tarvitsisi pelätä työyhteisön muiden jäsenten, partiokaverien tai esimiesten suhtautumista heidän kertomiinsa asioihin. Jokaiselle vastaajalle on esitetty samat kysymykset eikä vastaajia ole johdateltu tai heille kerrottu muiden vastauksista. Kaikki haastatteluun osallistuneet ovat kertoneet vain omia ajatuksiaan ja kokemuksiaan, joten tutkimustuloksia ei voida yhdistää kaikkia poliisimiehiä koskeviksi. Haastattelussa kerrottuja ajatuksia voidaan kuitenkin pitää luotettavina ja neljän vastaajan kokemukset antavat suuntaa sille, miten kuolinviestin vieminen poliisin virkatehtävänä koetaan. Tutkimus on toteutettu haastattelemalla vain yhdellä poliisilaitoksella työskenteleviä poliiseja, mutta lähes kaikki vastaajat olivat työskennelleet myös muilla poliisiasemilla uransa aikana, joten tutkimus lienee soveltamiskelpoinen paikkakunnasta riippumatta.

Tämän opinnäytetyön toivotaan herättävän ajatuksia sekä tulevaisuudessa että jo työelämässä olevissa poliiseissa. Poliisiammattikorkeakoulun toivotaan huomioivan tutkimuksen tulokset ja mahdollisesti ottavan ne huomioon opetusta suunniteltaessa. Teoriaopetus aiheesta on kattavaa ja poliisiopiskelijalle kerrotaan tapoja, joilla kuolinviestin vieminen tulisi hoitaa ja miten asiasta tulisi omaiselle kertoa, mutta tehtävän aiheuttamista tunteista ja kokemuksista ei ole kirjallisuutta juuri saatavilla. Tutkimuksen toivotaan auttavan tulevia poliiseja, jotka eivät tiedä, mitä kuolinviestitehtävältä odottaa. Joku uraansa

aloitteleva poliisimies saattaa hätkähtää, jos hän ensimmäisillä kuolinviestitehtävillä kokee surua tai ahdistusta. Varsinkin työharjoittelijan roolissa voi olla vaikeaa uskaltaa puhua tehtävien aiheuttamista tunteista heikoksi leimautumisen pelossa, vaikka toisinaan omista tunteista puhumisen voidaan ajatella olevan osoitus rohkeudesta ja sitä voidaan pitää positiivisenakin asiana. Kaikki eivät työpaikalla halua tai uskalla kertoa omista tunteistaan ja siksi tällä työllä halutaan tuoda julki, että kokeneetkin poliisimiehet voivat liikuttua tai herkistyä ja työtehtävät saavat joskus koskettaa. Haastateltujen poliisien kokemia tunteita kartoittamalla muutkin poliisit voivat tunnistaa paremmin omia tuntemuksiaan ja miettiä omaa jaksamistaan kuormittavassa työssä, koska usein uupuminen tapahtuu pitkällä aikavälillä ja huomaamatta. Haastateltavien kertomuksilla on pyritty luomaan tähän työhön realistista kuvaa siitä, mitä kaikkea kuolinviestitehtävä voi sisältää ja miten tehtävälle voi valmistautua sekä miten käsitellä kuormittavia asioita.

## LÄHTEET

- Andersen, J.P., Papazoglou, K., Koskelainen, M. & Nyman, M. 2015a. Knowledge and training regarding the link between trauma and health: a national survey of Finnish police officers. *Journal of Police Emergency Response*. DOI: 10.1177/2158244015580380  
Published 8 April 2015
- Eyre, Anne 2007: Family first. *Police review* 14.12.2007, 30–33.
- Hammarlund, Claes-Otto 2004: Kriisikeskustelu – kriisituki, jälkipuinti, stressin ja konfliktien käsittely. 2. laitos. Helsinki, Tietosanoma Oy.
- Hildén, Reino 2007: Suruviestin vieminen on vaativa tehtävä. *Poliisi & Oikeus* 2007:3, 8–9.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2010. *Tutki ja kirjoita*. 15.–16. painos. Helsinki, Tammi.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2011: *Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki, Gaudeamus Helsinki University Press.
- Järvelin, Juha 2012: Posttraumatyöpaja ylläpitää työkykyä. *Poliisi & Oikeus* 2012:8, 18–19.
- Järvinen, Sari 2016: Kuolinviestin viejä: ”Ihmiset kiittävät kuuntelusta”. Luettavissa: [http://www.kodinkuvalehti.fi/artikkeli/lue/ihmiset/erja\\_viherkoski\\_tietaa\\_etta\\_kuolinviesti\\_mykistaa](http://www.kodinkuvalehti.fi/artikkeli/lue/ihmiset/erja_viherkoski_tietaa_etta_kuolinviesti_mykistaa). Luettu 23.1.2017.
- Kalakoski, Virpi, Laarni, Jari, Paavilainen, Petri, Anttila, Raija, Halonen, Seija & Kreivi, Minka 2007: *Persoonaa 4 – Motivaatio, tunteet ja taitava toiminta*. Helsinki, Edita Prima Oy.
- Kiiski, Kimmo K. 2009: *Poliisin rooli kuolemansyöntutkinnassa*. Tampere, Juvenes Print.
- Kontio, Piia & Liikkanen, Maaret 1998: *Kuoleman kohtaaminen poliisin työssä*. Helsingin yliopisto. Uskontotieteen laitos. Pro gradu –tutkielma.
- Larsen, Jeff T., Hemenover, Scott H., Norris, Catherine J. & Cacioppo, John T. 2006. *Vastuksien kääntäminen eduksi*. Teoksessa *Ihmisen vahvuuksien psykologia*. Helsinki, Edita Prima Oy.
- Majanen, Jussi 2016: *Vaativin tehtävä? Teoksessa Kun isolla kengällä astuu, jää iso jälki – kahdeksantoista näkökulmaa poliisin työhön*. 2. uud. laitos. Poliisiammattikorkeakoulu, Juvenes Print.

Meriläinen, Ulla 2013: Suruviestin viejä puhuu suoraan kuolemasta. Luettavissa: [http://yle.fi/uutiset/suruviestin\\_vieja\\_puhuu\\_suoraan\\_kuolemasta/6547714](http://yle.fi/uutiset/suruviestin_vieja_puhuu_suoraan_kuolemasta/6547714).

Luettu 19.9.2016

Keltinkangas-Järvinen, Liisa, Räikkönen, Katri & Puttonen, Sampsa: Onko luonto oikeudenmukainen? Synnynnäinen temperamentti ja stressinsietokyky. Luettavissa: <http://www.tieteessatapahtuu.fi/011/luonto.htm>. Luettu 25.1.2017.

Kirschman, Ellen, Kamena, Mark & Fay, Joel 2014: Counseling cops: what clinicians need to know. New York, Guilford.

Koskelainen, Mari 2016: Stressin käsittely osana poliisin työtä. Teoksessa Poliisin toimintaympäristö – Poliisiammattikorkeakoulun katsaus 2016. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 125. Tampere, Juvenes Print.

Nissinen, Leena 2007: Auttamisen rajoilla. Myötätuntouupumisen synty ja ehkäisy. Helsinki, Edita Prima Oy.

Nissinen, Leena 2012: Rajansa kaikella. Miten estää myötätuntouupuminen? Helsinki, Edita Prima Oy.

Nurmi, Lasse 2006: Kriisi, pelko, pakokauhu. Helsinki, Edita Prima Oy.

Papazoglou, K., Andersen, J.P., Koskelainen, M. & Stuewe, N. (2016, October): Exploring Police Compassion Fatigue and Its Relationship with Police Compassion Satisfaction and Personality Traits: A Nationwide Survey Study. Poster Presentation at the 2016 Conference of the Ontario Psychological Association, Toronto, ON, Canada.

Pojjula, Soile 2010: Henkirikosuhrien perheenjäsenten selviytyminen, mielenterveys ja kokemukset tuesta ja palveluista. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010:21. Helsinki, Yliopistopaino.

Poliisihallituksen määräys: Kriittisten tilanteiden jälkitoimet poliisihallinnossa. 2020/2012/668 (10.4.2012). Luettavissa:

<https://sinetti.poliisi.fi/valtakunnallinen/ohjeet/ohjekirjasto/layouts/OSSSearchResults.aspx?k=kriittisten&cs=Tästä sivustosta&u=https%3A%2F%2Fsinetti.poliisi.fi%2Fvaltakunnallinen%2Fohjeet%2Fohjekirjasto>. Luettu 25.1.2017.

Poliisihallituksen ohje: Poliisitutkinta kuoleman johdosta. 2020/2013/4591 (13.12.2012). Luettavissa: [https://sinetti.poliisi.fi/haku/sivut/results.aspx?k=poliisitutkinta\\_kuoleman\\_johdosta](https://sinetti.poliisi.fi/haku/sivut/results.aspx?k=poliisitutkinta_kuoleman_johdosta). Luettu 25.1.2017.

Poliisihallinnon intranet Sinetti. Sisäinen lähde. Luettavissa: <https://sinetti.poliisi.fi/o/losu/ajankohtaista/keskustelu/Lists/Porin%20poliisiasema/AllItems.aspx>. Luettu 12.12.2016.

- Posttraumatyöpajat – kriittisten tilanteiden jälkitoimet. Poliisihallinnon intranet Sinetti. Sisäinen lähde. Luettavissa: <https://sinetti.poliisi.fi/o/luma/ajankohtaista/uutiset/Documents/Posttraumaty%c3%b6pajat%202016%20Esittely.pdf>. Luettu 29.12.2016.
- Pääkkönen, Sirpa 2016: Myötätuntouupumus voi iskeä auttajaan – kriiseihin kannattaa pitää henkinen etäisyys, neuvoo asiantuntija. Luettavissa: <http://www.hs.fi/hyvinvointi/art-2000005013685.html>. Luettu 23.1.2017.
- Salmenranta, Iris 2016: Lounais-Suomen poliisilaitoksen tutkintasihteeri. Keskustelu 19.12.2016.
- Stewart, Alan E., Harris Lord, Janice & Mercer, Dorothy L. 2000: A survey of professionals' training and experiences in delivering death notifications. *Death studies* 2000: 24(7), 611–631.
- Simola, Piia 2012: Entinen poliisi: Moni kollega on tehnyt itsemurhan työn rankkuuden takia. Luettavissa: <http://www.studio55.fi/tastapuhutaan/article/entinen-poliisi-moni-kollega-on-tehnyt-itsemurhan-tyon-rankkuuden-takia/127126>. Luettu 23.1.2017.
- Toivola, Kristiina 2004: Myötätuntouupumus – auttajantyön työperäinen stressi. *Työterveyslääkäri* 2004: 22(3), 330–332.
- Ursin, Sari 2012: Poliisi höysti esikoiskirjansa huumorilla ja työuupumuksella. Luettavissa: <http://yle.fi/uutiset/3-6244182>. Luettu 23.1.2017
- Vironen, Petri 2015: Kuolinviestin viejällä on yhä useammin kiire. Luettavissa: <http://yle.fi/uutiset/3-7990928>. Luettu 24.9.2016

## HAASTATTELURUNKO

**Teemat** aiheesta: ”kuolinviestin vieminen – poliisin kokemat tunteet tehtävällä ja sen jälkeen”

### 1. Kuolinviestin toimittaminen virkatehtävänä

- Kuolinviestin toimittamisen sanotaan olevan poliisin vaikein virkatehtävä. Millaisena työtehtävänä itse koet kuolinviestin viemisen?
- Vältelläänkö tai pyritäänkö tehtävää mielestäsi siirtämään myöhemmäksi, muun tahon tai toisen poliisisektorin hoidettavaksi?
- Ajatteletko kuolinviestiä toimittavan poliisin sukupuolen vaikuttavan jotenkin siihen, millaisia ajatuksia tai tunteita tehtävä herättää?

### 2. Kuolinviestin viemisen herättämät tunteet poliisissa

- Herättääkö tehtävä mitään tunteita vai pystyykö tehtävän ottamaan täysin rutiinina. Jos herättää, millaisia ja missä yhteydessä, mistä syystä?
- Miten valmistaudut henkisesti kuolinviestin toimittamiseen, miten "psyykkaat" itsesi?
- Mikä on tehtävällä raskainta ja millaisia tunteita tai ajatuksia nousee pintaan?
- Millaisia ajatuksia tai tunteita käyt mielessäsi läpi tehtävän suorittamisen jälkeen?
- Unohtuuko tehtävä nopeasti vai jäätkö miettimään asiaa? Miten käsittelet tehtävän mielessäsi?
- Oletko kuullut posttraumatyöpajoista ja mitä ajattelet niistä?

### 3. Eettisyys ja etiketti kuolemasta kerrottaessa

- Mikä on mielestäsi paras toimintatapa kuolinviestin kertomiseen, miten itse toimit tilanteissa, onko halaaminen sopivaa?
- Ovatko jotkut asiat jääneet harmittamaan sinua jälkikäteen tai olisitko toivonut tehneesi jotakin toisin?
- Onko jonkun kollegan toiminnassa joskus ollut jotakin sellaista, josta olet halunnut ottaa mallia tai vaihtoehtoisesti pidät huonona tapana tai etiketin vastaisena?

### 4. Myötätuntotydytys, myötätuntostressi- ja myötätuntuupumus

- Liitteessä on selitetty käsitteet. Tutustu niihin ennen seuraavaa kysymystä.
- Oletko kuullut aiemmin lukemistasi termeistä?
- Oletko kokenut myötätuntotydytystä, myötätuntostressiä tai myötätuntuupumusta työssäsi?
- Liittyvätkö kokemasi tunteet kuolinviestin viemisiin tai muihin vastaavan kaltaisiin tehtäviin? Kuvaile ja kerro ajatuksiasi kyseisistä termeistä.
- Oletko saanut positiivista palautetta kuolinviestitehtävältä? Jos olet, minkälaisista asioista palautetta on annettu?

### 5. Vaikein kuolinviestitehtävä uralla

- Kerro tapahtumista ja tunteistasi tehtävällä sekä sen jälkeen

### 6. Poliisien valmiudet kuolinviestitehtävälle eri vaiheissa uraa

- Ovatko omat ajatuksesi, suhtautumisesi tai tyylisi tehtävällä muuttuneet vuosien varrella?
- Pitäisikö opiskelijoita kouluttaa näille tehtäville enemmän ja jos pitäisi, miten?
- Mitä haluaisit lisätä tai kertoa näihin teemoihin liittyen?
- Millaisia terveisiä lähettäisit tuleville poliiseille, jos työni kautta saisit äänesi kuuluviin?

## TERMIEN SELITYKSET

### **Myötätuntotyydytys**

Myötätuntotyydytys tarkoittaa ammatillista kokemusta työntekijän osallisuudesta toisen ihmisen tragedian jakamiseen ja hänen auttamiseensa. Myötätuntotyydytys on positiivinen tila, jossa työntekijä kokee tyydytystä pystyessään auttamaan asiakasta tämän selviytymiskamppailussa. Myötätuntotyydytystä kokeva ihminen ammentaa oman jaksamisensa onnistumisen kokemuksista, ammatillisuutensa riittävydestä sekä kyvystään vastata haasteisiin. Poliisin työssä varmasti hyvin monet kokevat myötätuntotyydytystä, sillä työ on raskasta, mutta samalla myös palkitsevaa ja motivoivaa. Työn kuormittavuus ja tyydyttävyyden ovat tasapainossa, jolloin vaativa stressitila ja työn mukaansatempaava kiinnostavuus vuorottelevat. Asiakastilanteiden kautta tapahtuu myös ammatillista kasvua ja auttaja voi kehittää itseään hänelle annetun tai vain itse kokemansa palautteen avulla. Oman ammatillisen kasvun mahdollisuus on jatkuvasti läsnä työssä, mutta vaihtoehtona oleva uupuminen voi johtaa myötätuntostressiin.

### **Myötätuntostressi**

Toisaalta voisi ajatella, että auttajan olisi hyvä pystyä samaistumaan asiakkaan kokemuksiin ja tuntemaan empatiaa toisen surun kohdatessaan. Ammatikseen muita auttavan taakka käy kuitenkin liian raskaaksi, jos hän alkaa murehtia asiakkaan kokemuksia ja tuntemaan liiaksi empatiaa. Myötätuntoisia ajatuksia ja tuntemuksia voi syntyä, koska auttaja kokee asiat niin kuin olisi ne itse kohdannut. Myötätuntostressi eli työperäinen emotionaalinen stressi on seurausta ihmiselämän tragedioiden jatkuvasta todistamisesta ja jakamisesta. Myötätuntostressi saa alkunsa siinä vaiheessa, kun asiakkaiden kokemuksista alkaa siirtyä murheita työntekijän mieleen. Myötätuntostressi voi helpottaa vapaapäivinä ja lomilla, mutta pitkittyessään se muuttuu kokonaisvaltaisemmaksi ja normaalia loppuunpalamista syvemmäksi väsymystilaksi, jolloin voidaan puhua myötätuntouupumuksesta. Myötätuntostressi kehittyy hitaasti ja usein huomaamatta myötätuntouupumukseksi.

### **Myötätuntouupumus**

Myötätuntouupuminen on työuupumista, joka liittyy työn emotionaaliseen kuormittavuuteen, jatkuvan ahdistuksen ja surun näkemiseen. Myötätuntouupumuksesta kärsivä ihminen alkaa vältellä kaikkea, mikä muistuttaa asiakkaan ahdistuksesta, mutta silti nämä ajatukset hallitsevat mieltä ja auttaja tuntee kyvyttömyyttä hallita omaa oloaan. Auttajan on entistä enemmän pyristeltävä irti hankalasta olostaan ja tuntiessaan voimattomuutta hän voi muuttua kylmäksi ja etäiseksi sekä osoittaa välinpitämättömyyttä autettavaa kohtaan. Joku on joskus sanonut, että riittävän paljon pahaa nähtyään ei mikään enää tunnu miltään. Joissakin tapauksissa voi olla kyse myötätuntouupumuksen turruttamasta ihmisestä ja tämä näkyy työmotivaation laskuna. Myötätuntouupumus voi saada alkunsa myös siitä, että johtoporras vaatii tuloksellisuutta tai resurssit ovat liian pienet ja työtehtävät painavat päälle. Tällöin työtehtävien itsessä aiheuttamia tuntemuksia ei enää ehdi kunnolla käsitellä yksittäisen tehtävän hoitamisen jälkeen. Tämä tila on täysin verrattavissa työuupumukseen.

## SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia poliisin virkatehtäväksi luokiteltavaa kuolinviestin toimittamista poliisin näkökulmasta. Poliiseja haastatteleamalla pyritään saamaan aiheesta esiin tehtävän poliisissa herättämiä tunteita, ajatuksia, kokemuksia ja mielipiteitä. Kaikki yksittäisen poliisin kertomat ajatukset ovat työn kannalta arvokkaita. Työssä ei tulla julkistamaan nimiä ja jokainen haastateltava kirjoitetaan mahdollisimman tunnistamattomaan muotoon. Tutkimuksessa kerrotaan ainoastaan haastateltavan virkaikä ja sukupuoli. Haastattelu toteutetaan teemahaastatteluna, jota varten haastattelijalla on miettinyt valmiiksi joitakin käsiteltäviä teemoja, mutta pääasiassa haastattelu on avointa keskustelua. Vastausten puhtaaksikirjoituksen helpottamiseksi haastattelut nauhoitetaan, mutta kaikki haastatteluihin liittyvä aineisto hävitetään heti tutkimuksen valmistuttua. Paikalla tulee olemaan vain haastattelijaa ja haastateltavaa.

Suostun osallistumaan poliisiopiskelija Laura Saariolan tekemään opinnäytetyöhön. Suostun siihen, että minua haastatellaan ja vastauksiani hyödynnetään opinnäytetyön raportissa, joka julkaistaan internetissä.

Päiväys

---

Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

---