



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Deaf people on the plane!

Kuurojen matkustaminen lentokoneissa

Janiina Laitinen, Sara Vuorisalmi

Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus 240 op

Toukokuu 2017

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Tulkkauksen koulutus

TIIVISTELMÄ

Työn tekijät Janiina Laitinen & Sara Vuorisalmi	Sivumäärä 51 ja 3 liitesivua
Työn nimi Deaf people on the plane! - Kuurojen matkustaminen lentokoneessa	
Ohjaava opettaja Zita Kóbor-Laitinen	
Työn tilaaja Kuurojen Liitto, Marika Rönnerberg	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyömme tavoitteena oli kartoittaa kuurojen matkustuskokemuksia suomalaisissa lentoyhtiöissä. Kartoituksen tavoitteena oli lisätä kielellistä saavutettavuutta ja parantaa kuurojen tiedonsaantia, turvallisuutta sekä viihtyvyyttä lennon aikana. Tarkoituksena oli osoittaa tutkimustulosten perusteella aiheen ajankohtaisuus ja tärkeys, sekä luoda yhteistyöpohja eri toimijoiden välille. Opinnäytetyössä luotiin Finnairille kehitysideoita, joiden avulla he voivat tulevaisuudessa parantaa kielellistä yhdenvertaisuutta lennoillaan. Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus ovat nyky-yhteiskunnassamme ajankohtainen aihe, jotka ovat ihmisen perusoikeuksia ja turvattu laissa. Opinnäytetyön tilaajana on Kuurojen Liitto.</p> <p>Laadullinen tutkimus toteutettiin kolmena viittomakielisenä ryhmähaastatteluna, joihin osallistui yhteensä 12 eri-ikäistä kuuroa. Haastattelu jakautui kolmeen eri teemaan, jotka sisälsivät neljä kysymystä liittyen opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Haastattelut litteroitiin suomen kielelle, jonka jälkeen aineistoa analysoitiin keskeisten teemojen löytämiseksi. Lisäksi haastateltiin Finnairin ja Norran lentohenkilökuntaa heidän kokemuksistaan kuuroista matkustajista. Nämä haastattelut toteutettiin suomen kielellä kirjallisesti tai suullisesti sisältäen viisi kysymystä liittyen kuurojen kohtaamiseen jokapäiväisessä työssä. Opinnäytetyössä hyödynnettiin myös Finnairin, Invalidiliiton sekä Finavian aiemmin teettämää kartoitusta erityismatkustajien kokemuksista, odotuksista ja ideoista palvelun suhteen. Opinnäytetyössä vertailtiin kartoituksen ja tuoreen haastatteluaineiston tuloksia keskenään ja osoitettiin yhteneväisyyksiä ja eriävyyksiä.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksista selvisi, että kuurot matkustavat paljon transnationaalisen identiteettinsä takia, ja tästä syystä tasavertaisen tiedonsaannin tarve korostuu. Haastateltavat olivat pääosin tyytyväisiä ja sopeutuneet nykytilanteeseen mutta kokivat, että pienillä muutoksilla voisi parantaa kielellistä yhdenvertaisuutta. Heillä oli hyvin vaihtelevia kokemuksia muun muassa siitä, mitä lennoilla seuraa, jos ilmoittaa kuuroudestaan etukäteen tai jos kuurous käy ilmi henkilökunnalle vasta lennolla. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää kielellisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämiseen Finnairin lennoilla.</p>	
Asiasanat kuuro, lentomatkustaminen, saavutettavuus, yhdenvertaisuus, Finnair	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Sign Language Interpreting

ABSTRACT

Author Janiina Laitinen & Sara Vuorisalmi	Number of Pages 51 + 3
Title Deaf people on the plane! – Deaf people travelling in airplanes	
Supervisor Zita Kóbor-Laitinen	
Subscriber Finnish Association of the Deaf, Marika Rönnerberg	
Abstract <p>The objective of this thesis was to explore the travelling experiences of deaf people on Finnish airlines. The study aims to increase linguistic accessibility and to improve deaf people's access to information, as well as their safety and comfort during a flight. The purpose of the study was to demonstrate the topicality and importance of the subject through the results of the study, as well as to create a basis for cooperation between various parties. In the thesis, development ideas were created for Finnair to help the company improve linguistic equality on its flights in the future. Equality and non-discrimination are topical subjects in today's society and these are basic human rights that are protected by law. The thesis was commissioned by the Finnish Association of the Deaf.</p> <p>The qualitative study was implemented in the form of three group interviews conducted in sign language. A total of 12 deaf people, representing different age groups, participated in the interviews. The interview was divided into three themes that included four questions related to the research questions. The interviews were transcribed from sign language into Finnish language, after which the material was analysed to identify core themes. In addition, the flight staff of Finnair and Norra were interviewed concerning their experiences of deaf passengers. The interviews were conducted in Finnish language in writing or orally, including five questions associated with encountering deaf people in their daily work. Furthermore, a previous survey commissioned by Finnair, Invalidiliitto and Finavia on the experiences, expectations and ideas of special needs passengers, concerning flight service was utilised in the thesis. The results of the survey and the recent interview material are compared in the thesis, and congruences and divergences are identified.</p> <p>The results of the thesis show that deaf people travel a lot because of their transnational identity, and therefore, the need for equal access to information is emphasised. The interviewees were mainly satisfied and adapted to the current situation, however, they felt that with small changes, linguistic equality could be improved. Their experiences varied significantly, for example as regards to what happens on a flight if a person's deafness is notified in advance instead of the staff only becoming aware of it on the flight. The results of the thesis can be utilised to improve linguistic equality and non-discrimination on Finnair's flights.</p>	
Keywords deaf, travelling, accessibility, equality, Finnair	

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	6
3	LENTOMATKUSTUS SUOMESSA	7
3.1	Finnair	7
3.2	Nordic Regional Airlines	8
3.3	Finavia	9
4	YHDENVERTAISUUS	10
4.1	Saavutettavuus	10
4.2	Esteettömyys	11
4.3	Kuurojen yhdenvertaisuuden toteutuminen Finnairilla	11
4.4	Kuurojen yhdenvertaisuuden toteutuminen muissa lentoyhtiöissä	13
5	KUUROJEN MATKUSTAMINEN	15
5.1	Viittomakielisen transnationaalinen identiteetti	16
5.2	Kuurot lentokoneessa	17
5.3	Lentohenkilökunnan kokemukset kuuroista asiakkaista	17
6	INVALIDILIITON, FINNAIRIN JA FINAVIAN TEKEMÄ KARTOITUS	20
6.1	Kuulovammaisten lentomatkestajien palvelukokemukset	20
6.2	Avointen kysymysten vastaukset palvelusta lentokentällä	21
6.3	Avointen kysymysten vastaukset palvelusta lentokoneessa	22
6.4	Kehittämisehdotuksia lentomatkestamiseen	23
7	HAASTATTELUT	24
7.1	Teema 1: Matkustuskokemukset	24
7.2	Teema 2: Tiedonsaanti	31
7.3	Teema 3: Kehitysehdotukset	36
8	TULOKSET	42
8.1	Teemahaastattelut	43
8.2	Vertailu teemahaastatteluiden ja kartoituksen välillä	44
9	YHTEENVETO	45
10	POHDINTA	48
	LÄHTEET	50
	LIITTEET	52

1 JOHDANTO

Idea opinnäytetyöhön sai alkunsa Air Francen lennolla Pariisista Chileen. Koneen turvallisuusvideossa oli käytössä viittomakielinen tulkkiruutu, jossa kaikki kuulutettavat asiat tuli samaan aikaan viitottuna. Opinnäytetyön kirjoittajista toinen on ammatiltaan lentoemäntä, joten aihe tuntui loogiselta ja helposti lähestyttävältä ammatillisesta näkökulmasta. Keskustelimme kokemuksistamme liittyen kielelliseen saavutettavuuteen eri tilanteissa ja aloimme pohtia sen toteutumista lennoilla. Työssään lentoemäntänä toinen kirjoittajista on tavannut kuuroja, kuuroutuneita, sisäkorvaistutteen käyttäjiä sekä eri maiden viittomakieltä käyttäviä kuuroja. Työnsä kautta hän tietää, että usein lentokoneessa turvallisuuteen tai palveluun liittyviä asioita kuulutetaan, eivätkä kuurot saa samaa informaatiota.

Yhtenäinen tiedonsaanti on tärkeää, jotta myös kuurojen matkustusturvallisuus ja mukavuus lisääntyisivät. Koska maailmalla on käytössä erilaisia ratkaisuja kuurojen kielellisen yhdenvertaisuuden saavuttamiseksi, on tämä mahdollista toteuttaa myös suomalaisissa lentoyhtiössä. Matkustamisen yleistyessä koemme tärkeäksi huomioida kielellisiä vähemmistöjä. Pienillä ratkaisuilla voisi mahdollistaa myös kuurojen yhtenäisen tiedonsaannin sekä turvallisuuden tunteen. Uskomme, etteivät kuurot itse koe turvattomuuden tunnetta puutteellisen tiedonsaannin takia, mutta lentoemännän työn näkökulmasta he eivät saa samaa tietoa kuin kuulevat matkustajat. Tämä tarkoittaa sitä, että tärkeitä turvallisuuteen ja palveluun liittyviä asioita jää saavuttamattomiksi kuuroille matkustajille.

Ennako-oletuksemme oli, että viittomakielinen tulkkiruutu olisi paras ratkaisu kielelliseen saavutettavuuteen, mutta halusimme kuitenkin kartoittaa kehittämissuhteita kuuroilta itseltään. Mielestämme oli tärkeää, että ratkaisumallit olivat lähtöisin kieli- ja kulttuurivähemmistöltä eikä kuulevan valtaväestön oletuksia parhaista vaihtoehdoista. Opinnäytetyöhömme on koottu matkustelevilta kuuroilta kehittämissuhteita kielellisen saavutettavuuden parantamiseksi.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyömme tavoitteena oli kartoittaa kuulovammaisten henkilöiden kokemuksia lentomatkestamisesta. Kartoituksen päämääränä oli lisätä kuulovammaisten henkilöiden tiedonsaantia, turvallisuutta ja viihtyvyyttä ennen lentoa ja lennon aikana suomalaisissa lentoyhtiöissä. Toivoimme opinnäytetyömme lisäävän tulevaisuudessa kuurojen mahdollisuuksia kielelliseen saatavuuteen matkan aikana. Koimme tärkeänä osana työtämme aloittaa yhteistyön Kuurojen liiton ja Finnairin välillä sekä lisätä viittomakielen tunnettavuutta lentomaailmassa. Ajan sallimissa rajoissa yritämme myös työstää koeversiot mahdollisista viittomakielisistä ratkaisumalleista.

Tutkimuskysymyksemme olivat: Kokevatko kuurot saavansa riittävästi tietoa lennon turvallisuudesta ja palveluista? Kuinka nykyistä tiedonsaantia kuuroille voisi parantaa? Soveltuuko tulkkiruutu tai erilliset videot käytettäviksi suomalaisille lentoyhtiöille? Näitä tutkimuskysymyksiä lähdimme kartoittamaan teemahaastattelun avulla, jossa kuulovammaiset saivat kertoa ajatuksiaan ja kokemuksiaan pienissä ryhmissä. Tarkoituksena oli saada haastatteluihin eri-ikäisiä ja erilaisten syiden takia matkustelevia kuuroja, jotta saisimme mahdollisimman monipuolisen kuvan kuurojen matkustamiskokemuksista. Haastateltavia oli yhteensä 12 nuorista aikuisista senioreihin.

Ensimmäiseksi teemaksi valitsimme matkustushistorian. Selvitimme, minne haastateltavat ovat lentäneet, missä maissa he ovat käyneet ja mitä lentoyhtiötä he ovat käyttäneet. Kysyimme myös, millaisia kokemuksia heillä on kohtaamisista kentällä tai lennoilla, ja ovatko he ilmoittaneet ennen matkaa kuuroudestaan. Toisena teemana oli kuurojen kokemukset turvallisuuden, palvelun ja tiedon saamisesta ja riittävydestä. Halusimme tietää, miten kuurous on huomioitu ennen lentoa ja lennolla, mikäli siitä on ilmoitettu etukäteen. Keräsimme kuuroilta tietoa ja ajatuksia myös siitä, kokevatko he saavansa riittävästi tietoa lukemalla turvaohjeen ja katsomalla henkilökunnan turvaesityksen. Tämän jälkeen annoimme luettavaksi Norran lennoilla käytettävät kuulutukset liittyen turvallisuuteen ja palveluun. Toivoimme tämän herättävän keskustelua siitä, miten tilannetta voisi parantaa ja jatkaa viimeiseen teemaan eli kehitysehdotuksiin.

Kolmannessa teemassa keskityimme viittomakielen esiintymiseen lentokoneissa. Halusimme tietää, ovatko haastateltavat saaneet viittomakielistä palvelua henkilökohtaisesti tai tulkkiruudun välityksellä. Nostimme keskustelussa esille tulkkiruudut sekä muun mahdollisen videomateriaalin toimivuuden ja tarpeellisuuden. Selvitimme, voisiko videomateriaalin toteuttaa suomalaisella viittomakielellä sekä kansainvälisellä viittomisella, jotta se palvelisi mahdollisimman suurta osaa kuulovammaisista matkustajista. Halusimme myös tietää, voiko viittomakielen saatavuus vaikuttaa valintaan käytettävästä lentoyhtiöstä. Loppuajan käytimme vapaaseen ideointiin ja keskusteluun, jonka toivoimme luovan konkreettisia kehitysideoita.

Haastattelimme myös matkustamohenkilökuntaa siitä, ovatko he kohdanneet kuulovammaisia työssään ja kuinka he ovat tilanteessa toimineet. Selvitimme, kuinka he ovat ratkaisseet mahdolliset kommunikaation haasteet ja millaisia kommunikaatiomenetelmiä he ovat käyttäneet.

3 LENTOMATKUSTUS SUOMESSA

Vuonna 1916 ruotsalainen lentäjä O. Dalhbeck suunnitteli lentoreitin avaamista Suomen kautta Pietariin, mutta kaksi vuotta myöhemmin toteutettu kokeilu päättyi koneen maahansyöksyyn. Ennen ensimmäisiä lentoyhtiöiden perustamisyhtyiä vuonna 1920 Suomessa oli lennetty postia Helsingin ja Tallinnan välillä menestyksekkäästi. Postilinjan menestyksen myötä Otto Bruno Lucander sai idean perustaa lentoyhtiön Suomeen. Muitakin perustusyhtyiä Suomessa kokeiltiin, mutta ne eivät ottaneet tuulta alleen. Näin syntyi ensimmäinen lentoyhtiö, joka sai nimekseen Aero O/Y aikana, jolloin lentäminen yli maiden rajojen oli vielä hyvin poikkeuksellista. (Haapavaara 1998, 7–8.)

3.1 Finnair

Suomen ensimmäinen lentoyhtiö perustettiin Helsingissä 12.9.1923 Otto Bruno Lucanderin toimesta, ja se sai nimekseen Aero O/Y. Suomalaiseen kaupparekisteriin yhtiö hyväksyttiin 9.10.1923, mutta operoinnin aloittamisesta päätettiin vasta osak-

keenomistajien kokouksessa 1.11.1923. Tämän katsotaan olevan Aero O/Y:n perustamispäivämäärä. 14. maaliskuuta 1924 Aero vastaanotti Dessausissa Saksassa ensimmäisen lentokoneensa Junkers F 13 D-335:n, joka sai nimekseen Regenpfeifer. Kone tuotiin Suomeen 17.3, ja kolme päivää myöhemmin se teki ensimmäisen rahtilentonsa Tallinnaan kuljettaen 162 kg postia. (Wegg 1983, 21–23.) Vuonna 1953 Aero alkoi käyttää markkinointitarkoituksessa nimeä Finnair, mutta vasta vuonna 1968 tapahtui yhtiön virallinen nimenmuutos ja uuden logon julkaisu. Samana vuonna Finnair rikkoi miljoonan matkustajan rajan. Ensimmäiset Airbus A320 -sarjan koneensa Finnair vastaanotti vuonna 1999, ja 2006 laivastoon tuli lisäksi Embraer 190 -sarjan koneet, jotka kuuluvat edelleen Finnairin kalustoon. (Finnair 2016a.)

Finnair on tällä hetkellä Suomessa suurin reitti- ja lomalentoja liikennöivä lentoyhtiö, jolla lentää vuosittain nykyään jopa yli 10 miljoonaa ihmistä. Finnairin laivastoon kuuluu yli 60 lentokonetta, joista valtaosa on Airbus-sarjan koneita ja loput Embraer 190- ja ATR 72 -koneita. (Finnair 2016b). Finnair operoi itse kaikki Airbus-koneensa. Valtaosassa Finnairin Airbus-koneista on käytössä viihdejärjestelmä, joka on usein penkkien takapuolelle kiinnitetty näyttö tai katosta laskeutuvat televisioruudut. Näytöissä esitetyt turvallisuuteen ja lennon palveluihin liittyvät videot on puhuttu joko suomeksi tai englanniksi. Mikäli video on puhuttu suomeksi, se on lisäksi tekstitetty englanniksi ja päinvastoin. Poikkeuksena on viisi Finnairin Airbus A321-231 -konetta, joissa informaatio tulee pelkästään auditiivisesti. (J. Peltonen, henkilökohtainen tiedonanto 11.1.2017.)

3.2 Nordic Regional Airlines

Nordic Regional Airlines (Norra) on suomalainen lentoyhtiö, joka tuottaa lentotoimintaa Finnairille. Yhtiö on saanut alkunsa Finnish commuter airlinesista (Finncomm), jonka Finnair ja Flybe ostivat vuonna 2011. Yhteisomistajuuden (40 % ja 60 %) myötä yhtiö vaihtoi nimekseen Flybe Finland. Finnairin ja Flyben yhteistyö kesti neljä vuotta, jonka jälkeen Flybe myi 60 % osuutensa Finnairille maaliskuussa 2015. Tällöin yhtiön nimeksi muuttui Nordic Regional Airlines eli nykyinen Norra. Myöhemmin 2015 Finnair myi 60 % Norran osakkeista Kilcolle (15 %) ja Staffpontille (45 %). (Flynorra 2017.)

Norra tuottaa suomalaista lentopalvelua muille yhtiöille. Tällä hetkellä Norra operoi valtaosaa Finnairin kotimaan ja Euroopan liikenteestä, yli 50 000 lentoa vuodessa. Norran laivastoon kuuluu Finnairin omistamat 12 Embraer-suihkukonetta ja 12 ATR potkurikonetta. (Flynorra 2017.) Näissä kahdessa konetyypissä ei ole viihdejärjestelmää tai katosta laskeutuvia näyttöjä, joten kaikki informaatio tulee kuulutuksina matkustamohenkilökunnan toimesta (J.Peltonen, henkilökohtainen tiedonanto 11.1.2017).

3.3 Finavia

Finavia on suomalainen lentokenttäyhtiö, joka mahdollistaa lentoliikenteen Suomessa ja luo suorat yhteydet 130 kohteeseen Suomesta maailmalle. Finavia on kokonaan valtion omistuksessa, mutta rahoittaa toimintansa tuottojensa kautta. Sen palveluihin kuuluvat muun muassa kiitoteiden kunnossapito ja huolto, matkustajien ja matkatavaroiden turvatarkastus sekä lähtevien ja saapuvien lentojen reaaliaikainen seurantapalvelu.

Finavialla on Suomessa 21 lentokenttää, joista kaksi suurinta ovat Helsinki-Vantaa ja Oulu. Lentokentillä kulkee vuosittain jopa yli 20 miljoonaa matkustajaa. Finavia tarjoaa maksutonta liikkumiseen liittyvää palvelua näkö-, kehitys-, liikunta ja kuulovammaisille sekä iäkkäille matkustajille. Palvelun tarpeesta tulee ilmoittaa viimeistään 48 tuntia ennen, jotta palvelu voidaan taata. Finavia kehottaa asiakasta ottamaan yhteyttä kentän avustajaan viimeistään lähtöselvitystiskillä. Helsinki-Vantaan lentoasemalla on myös erikseen kutsupisteitä, joihin voi tilata avustajan. (Finavia 2017a.) Liikuntarajoitteisilla ja vammaisilla matkustajilla on oikeus saada avustamispalvelua, johon kuuluu asiointi- ja saattoapu kaikilla EU:n lentokentillä. Finavia tarjoaa tätä palvelua omilla lentoasemillaan edistääkseen yhdenvertaisuuden toteutumista. (Finavia 2017b.)

4 YHDENVERTAISUUS

Yhdenvertaisuus on jokaisen ihmisen perusoikeus, joka on turvattu lailla ja sopimuksilla: *”Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella”* (Suomen perustuslaki 1999 6§, 23.2.2017).

Yhdenvertaisuus on määritelmänä Suomen perustuslaissa laaja ja sitä on erikseen tarkennettu yhdenvertaisuuslaissa. Lain tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää. Kiellettyjä syrjintäperusteita ovat muun muassa kieli ja vammaisuus. (Yhdenvertaisuus 2017.)

4.1 Saavutettavuus

Saavutettavuus on laajempi ajattelumalli, johon esimerkiksi esteettömyyden ajatellaan kuuluvan. *”Käsitteenä saavutettavuus kuvaa sitä, kuinka helposti informaatiota, järjestelmää, laitetta, ohjelmaa tai palvelua voi käyttää riippumatta henkilön ominaisuuksista, esimerkiksi toimintarajoitteesta, vähemmistöön kuulumisesta tai vähävaraisuudesta”* (Esteetöntä opiskelua 2017). Saavutettavuudella edistetään yhdenvertaisuutta.

Vuonna 2007 Suomi allekirjoitti YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen ja se astui voimaan 10.6.2016. Tähän yleissopimukseen pohjautuu myös Euroopan vammaisstrategia 2010–2020, joka sisältää verkkosivustojen saavutettavuutta parantavia toimenpiteitä. Strategian tavoitteena on varmistaa vammaisille henkilöille apuvälineiden, tavaroiden, julkisten ja muiden palveluiden esteetön käyttö ja saavutettavuus. (Euroopan komissio 2017.)

Yleissopimuksen 9. artiklassa on lueteltu toimenpiteitä, joilla saavutetaan kansalaisten yhdenvertaisuus rakennetussa ympäristössä. Vammaisten henkilöiden oikeutta osallistua yhdenvertaisesti kulttuuri-, virkistys- ja vapaa-ajantoimintaan on säädetty sopimuksen 30. artiklassa. Kyseisen artiklan kohdassa 5 e) varmistetaan, että vammaiset henkilöt saavat palveluja matkailu-, virkistys-, vapaa-ajan- ja urheilutoimintojen järjestäjiltä. (YK-Liitto 2017.)

YK:n yleissopimukseen ja vammaisstrategiaan pohjautuu vuonna 2016 voimaan astunut EU:n saavutettavuusdirektiivi. Direktiivin turvin parannetaan julkisen sektorin verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuutta ja käytettävyyttä kaikkien kansalaisten, mutta erityisesti näkö- ja kuulovammaisten tai muilla tavoin toimintarajoitteisten kannalta. *”Internetistä on tullut välttämätön väline, jonka kautta tietoja ja palveluja saadaan ja tarjotaan. Siksi on tärkeää varmistaa, että kaikki käyttäjäryhmät pystyvät hahmottamaan, ymmärtämään ja käyttämään sivustoja ja sovelluksia”*. (Oikeusministeriö/ Demokratia-, kieli- ja perusoikeusasioiden yksikkö, 2016.)

4.2 Esteettömyys

Esteettömyys on osa ihmisen yhdenvertaista mahdollisuutta osallistua muun muassa työntekoon, kulttuuriin, opiskeluun ja harrastuksiin. Esteettömyys rinnastetaan usein liikkumisen esteettömyyteen, mutta kyse ei ole vain siitä. Se tarkoittaa myös näkemiseen, kuulemiseen ja kommunikaatioon liittyvää esteettömyyttä. Toteutuessaan esteettömyys mahdollistaa palveluiden saatavuutta, tiedon ymmärrettävyyttä ja mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. *”Esteettömyydessä on yksinkertaisesti kyse ihmisten erilaisuudesta ja erilaisuuden huomioonottamisesta.”* Se on myös välttämättömyys monille vähemmistöryhmille ja kertoo palveluntuottajan ajattelutavasta, asenteesta ja erilaisuuden huomioonottamisesta. (Esteetön 2017.)

4.3 Kuurojen yhdenvertaisuuden toteutuminen Finnairilla

Keskustelimme Finnairin kestävä kehityksen edustajan sekä erityismatkustajista vastaavan henkilön kanssa, ovatko he ottaneet huomioon viittomakielisiä tiedotusvideoissaan ja kuinka tulevaisuudessa tähän voisi tehdä muutoksia. Kysyimme myös, olisiko heidän mahdollista lisätä videoihinsa tulkkiruutuja tai lisätä erikseen työssä käyttämiinsä välineisiin (maksupäätteet ja Samsungin tabletit) viittomakielisiä videoita, joita voisi käyttää kuurojen kanssa. Finnair oli aikaisemmin käynyt keskustelua viittomakielisen henkilön kanssa mahdollisista kehitystoimenpiteistä ja ideoista liittyen kielelliseen saavutettavuuteen ja sen parantamiseen. Yhteydenottomme jälkeen asia nousi uudelleen esille ja Finnairilla oltiin kiinnostuneita jatkamaan yhteistyötä sekä

kehittämään palveluitaan kielellisen saavutettavuuden parantamiseksi kuulovammaisille henkilöille.

Tällä hetkellä Finnairin internet-sivuilta löytyy hyvin vähän tietoa kuulovammaiselle matkustajalle mahdollisesta erityispalvelusta tai avusta. Selatessamme sivuja emme löytäneet erikseen erityismatkustajille tai kuulovammaisille lisätietoa, mutta hakutoimintoa käyttämällä saimme tuloksia kuulovamma-hakusanalla. Hakusana ”kuuro” ei tuottanut yhtään tulosta. Hakusana ”kuulovamma” tuotti yhden tuloksen, joka oli ”vammaiset ja liikuntarajoitteiset matkustajat”. Tuloksessa oli linkki lomakkeeseen, jolla matkustaja voi itse ilmoittaa vammasta tai erikoistarpeesta viimeistään 48 tuntia ennen matkaa. Lomakkeen lisäksi muuta tietoa siitä, miten ja mitä palvelua Finnair tarjoaa erikoismatkustajille, ei löytynyt. Tekemiemme teemahaastatteluiden pohjalta kävi ilmi, että kuurot eivät käytä itsestään termiä kuulovammainen. Viittomakieliset vieroksuvat myös käsitettä ”vamma” kuuroudesta puhuttaessa. Tästä johtuen voisi ajatella, että kuulovammaisen asiakas käyttäisi mieluummin hakusanoja ”kuuro” tai ”kuurous” etsiessään kuulovammaansa liittyvää tietoa tai erityispalvelua Finnairin internet-sivuilta. Nämä hakusanat eivät kuitenkaan tuottaneet hakutuloksia.

EU:n laatima verkkosivujen saavutettavuusdirektiivin Saavuta 2016! astuttua voimaan se velvoitti myös Finnairin tekemään muutoksia internet-sivuilleen. Direktiivi velvoitti yrityksiä korjaamaan internet-sivujaan siten, että ne ovat luettavissa erilaisilla apuohjelmilla. Finnairin verkkosivut ovat testattu palveluntarjoajan kanssa ja ne täyttävät kriteerit (Finnairin kestävän kehityksen edustajan henkilökohtainen tiedonanto 30.2.2017). Saimme Finnairilta luettavaksi tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman 2017–2018, mutta se koskee lähinnä työntekijöiden sisäistä tasa-arvoisuutta ja yhdenvertaisuutta. Suunnitelmassa on kuitenkin maininta, että Finnair konsernina noudattaa kansainvälistä ja kansallista lainsäädäntöä, YK:n yleistä ihmisoikeussopimusta sekä kaikkia soveltavia lakeja ja säädöksiä. Finnairilla on myös eettinen toimintaohjeistus, jota jokaisen Finnairin työntekijän ja hallituksen edustajan on noudatettava. Sekä sisäisessä- että ulkoisessa toimintaohjeessa korostetaan yhdenvertaisuutta ja syrjimättömyyttä.

4.4 Kuurojen yhdenvertaisuuden toteutuminen muissa lentoyhtiöissä

Etsimme tietoa Euroopassa toimivien lentoyhtiöiden käytössä olevista ratkaisuksista. Selatessamme eri lentoyhtiöiden sivuja löysimme muutaman yhtiön, joiden internet-sivuilta emme löytäneet mainintaa kuulovammaisille henkilöille tarkoitettua palvelusta. Tällaisia lentoyhtiöitä olivat muun muassa SAS ja Air Berlin. (SAS, 2017) (Air Berlin, 2017)

Norwegianin internet-sivuilta etsimme ensin tietoa hakusanoilla ”kuuro”, ”kuulovammainen” ja ”erityismatkustaja”, mutta emme saaneet tuloksia. Sen jälkeen aloimme selailla sivuja ja löysimme valikon, jossa oli osuus erityispalveluille. Erityispalveluista löytyi erikseen pyörätuoli ja liikkumisen apuvälineet, kuulo- ja näkörajoite, opaskoirat ja avustajat. Kuulorajoitteista matkustajaa kehoitettiin ottamaan yhteyttä viimeistään 48 tuntia ennen lentoa, jotta yhtiöllä on riittävästi aikaa huolehtia erityistarpeesta. Ohjeissa kuulovammaista matkustajaa kehoitettiin suorittamaan lähtöselvitys viimeistään tuntia ennen koneen lähtöaikaa ja saapumaan lähtöportille 30 minuuttia ennen. Internet-sivuilla oli myös lista toimista, jotka kuulovammaisen henkilön on pystyttävä suorittamaan lennolla ilman apua. Näitä toimia ovat esimerkiksi happinaamarin laittaminen kasvoille, hätäuloskäynnille siirtyminen ilman apua ja matkustamohenkilökunnan turvaohjeiden ymmärtäminen joko verbaalisesti tai visuaalisesti. Mikäli matkustaja tarvitsee apua jonkin tehtävän parissa, on hänen matkustettava avustajan kanssa. (Norwegian, 2017.)

Air Francen kotisivulta löytyy tietoa aistivammaisille henkilöille. He ovat ottaneet huomioon näkö- sekä kuulovammaisuuden lentokentällä ja koneissa. Sivulla kehoitetaan ottamaan yhteyttä viimeistään kaksi vuorokautta aikaisemmin, jotta he voivat taata tarvittavan avustuksen. Joillain lentokentillä on induktiosilmukka, joka yhdessä kuulemisen apuvälineen kanssa mahdollistaa paremman kuulemisen. Lisäksi matkustamohenkilökunta on koulutettu kohtaamaan kuulovammainen koneissa ja osa heistä osaa ranskalaista viittomakieltä. Lisäksi mannertenvälisissä lennoissa Karibialle ja Intian valtameren kohteisiin on koneissa kiinteä viihdejärjestelmä, jossa on mahdollisuus valita englanninkielinen tekstitys elokuviin, jossa puhuttu kieli ei ole englanti. (Air France, 2016.)

Lufthansan kotisivujen kautta hakusanalla ”deaf” löysimme aistivammaisille tarkoitettua sivua, jossa kerrotaan kuulovammaisille tarkoitettuista erillisistä palveluista. He tarjoavat tiedotuksen myöhästymistilanteiden ja muiden lentoa koskevien tilanteiden varalta. Lisäksi he järjestävät tarvittaessa erillisen turvallisuuskoosteen kuulovammaiselle asiakkaalle. Lufthansa tarjoaa elokuvien tekstityksen saksan ja englannin kielellä sekä henkilökohtaisen avustuksen kentällä liikkumiseen ja jatkolennoille siirtymiseen. (Lufthansa, 2016.)

Turkish Airlinesin sivulta löysimme samalla hakusanalla matkustusinformaation alta tietoa erikoistarpeita tarvitseville matkustajille. Turkish Airlines tarjoaa erikoispalvelua myös kuuroille ja sokeille ennen ja jälkeen lennon, mutta palvelun kuva ei avattu enempää. Näkövammaisille oli erikseen kerrottuna opaskoiran mukaan ottamisesta ja palvelun ilmoittamisesta vähintään kaksi vuorokautta ennen lentoa. Löysimme myös toisen kohdan, jossa kuulo- ja näkövamma mainittiin erikseen. Yhtiön mukaan vammasta ei tarvitse toimittaa erikseen todistusta ja matkustajat saavat matkustaa yksin. Matkustajan tulee kuitenkin ilmoittaa asiasta ajoissa, jotta yhtiö ehtii tehdä tarvittavat ennakkotoimenpiteet ja näin ollen välttää palveluhäiriöitä. Mikäli matkustajalla on sekä kuulo- että näkövamma, tulee matkustajalla olla avustaja mukana. (Turkish Airlines, 2016.)

British Airwaysin kotisivuilta löytyy lisätietoa erikoispalveluja tarvitseville matkustajille. Siellä on listattuna liikunta-, näkö-, kuulo- ja kehitysvammaisille omat tietosarakkeet, joista saa lisätietoa. Kuulovammaisen henkilön on mahdollista varata istumapaikka maksutta ”minun varaukseni”- tai ”ota yhteyttä” -osion kautta. Lentokentällä kuulovammaisen henkilön on mahdollista saada erikseen opastusta terminaalista aina koneen ovelle asti ja päästä ensimmäisten joukossa koneeseen halutessaan. Koneen turvallisuusvideot on tekstitetty, mutta asiakkaan halutessa lentohenkilökunta voi tulla henkilökohtaisesti kertomaan turvallisuuteen liittyvät asiat ennen lähtöä. Koneiden kuulokkeet ovat yhteensopivat t-asennossa pidettävien kuulokojen kanssa, jolloin kuulokojeet vahvistavat ja parantavat äänenlaatua. (British Airways, 2016.)

5 KUUROJEN MATKUSTAMINEN

Suomessa on arviolta 4000–5000 viittomakieltä käyttävää kuuroa tai huonokuuloista (Kuurojen liitto, 2017a). Kuuroilla on ollut aina voimakas tarve kokoontua yhteen. Liittojen ja yhdistystoiminnan luomisen jälkeen tilaisuuksien ja tapahtumien järjestäminen on ollut aiempaa helpompaa. (Salmi & Laakso 2005, 102.)

Haastatteluidemme sekä kouluajan kokemuksiemme perusteella olemme huomanneet, että kuurot matkustavat ehkä jopa enemmän kuin kuulevat. Myös haastatteluisa nousi esille, että viittomakieliset kokoontuvat erilaisiin tapahtumiin ympäri maailmaa. Näitä tapahtumia ovat muun muassa konferenssit, pohjoismaiset kulttuuripäivät ja -filmifestivaalit sekä perhe- ja nuortenleirit. Kirjassa Viittomakieliset Suomessa myös Malm luettelee erilaisia kuurojen omia tapahtumia, kuten konferenssit, urheilutapahtumat ja teatterifestivaalit (Malm & Östman 2000, 19).

Viittomakieli ei ole kansainvälinen, vaan jokaisessa maassa on yksi tai useampi viittomakieli (Kuurojen Liitto 2017b). Viittomakielet ovat rakenteeltaan samankaltaisempia kuin puhutut kielet. Tästä johtuen eri maiden viittomakielten käyttäjien on helpompi kommunikoida keskenään kuin kahden eri puhutun kielen käyttäjien, jonka myös Sivunen (2007, 36) toteaa Pro gradu -tutkielmassaan. Viittomakielinen yhteisö on kehittänyt kansainvälisen viittomisen tavan, joka yhdistelee eri maiden viittomakielten rakenteellisia piirteitä ja lainauksia amerikkalaisesta viittomakielestä. (Malm ym. 2000, 19.)

Luukkaisen (2008, 157) ”Viitotut elämät - Kuurojen nuorten aikuisten kokemuksia viittomakielisestä elämästä Suomessa” eräs mies toteaa matkustelevansa todella paljon esimerkiksi olympialaisissa sekä kansainvälisillä ja pohjoismaisilla leireillä. Luukkaisen (mt.) haastattelemat henkilöt toteavat, että kuurot solmivat ystävyysuhteita kansainvälisissä tapahtumissa, kuten olympialaisissa ja eri lajien MM- ja EM-kilpailuissa. Luukkainen (mt.) osoittaa, että Kuurojen maailmanliitto on organisoinut 1950-luvulta lähtien esimerkiksi kansainvälisiä nuortenleirejä ja Kuurojen Maailmankonferensseja, mutta kuurojen kansainvälisten urheilukilpailujen järjestäminen on aloitettu jo huomattavasti aikaisemmin (Fredäng 2003, 47).

5.1 Viittomakielisen transnationaalinen identiteetti

”Kuuluminen viittomakieliseen yhteisöön antaa meille voimaa maailmanlaajuisestikin. Me viittomakieliset olemme myös kansainvälinen yhteisö, jossa osa meistä on aktiivisesti mukana” (Sivunen 2007, 35). Pro gradussaan Sivunen toteaa, että kansainvälisillä viittomakielisillä on transnationaalinen identiteetti, eli he kokevat samuutta enemmän muiden maiden viittomakielisten kuin oman maan kuulevien kanssa. Myös tutkijat ovat määritelleet transnationaalisen identiteetin, ja Salo (2004, 72–73) on Pro gradussaan käsitellyt sen kollektiivista ja yksilöllistä tasoa. Transnationaalinen identiteetti on oman identiteetin sivuhaara, joka auttaa kuuroa kuvailemaan itseään helpommin. Se ei synny itsestään, vaan kasvaa prosessina.

Ensimmäisessä vaiheessa kuuro saapuu väliaikaiseen tapahtumapaikkaan, josta Salo käyttää tutkielmassaan käsitettä ”kuurojen kylä”. Tässä vaiheessa kuuro havaitsee viittomakielen ja aloittaa kommunikaation, vaikka yhteinen kieli puuttuisi. Prosessin keskivaiheessa osallistujat ovat juurtuneet ”kuurojen kylään” ja he viettävät aikaa vanhojen ja uusien tuttujen kanssa. Loppuvaiheessa tiedostetaan tapahtuman päätyminen ja vaihdetaan yhteystietoja. Tapahtuman loputtua ”kuurojen kylä” häviää, mutta kontaktit ja yhteydet jäävät elämään. Salo (mt.) osoittaa Pro gradussaan, että kuurot matkustelevalta paljon ja kokoontuvat erilaisissa suur tapahtumissa ympäri maailmaa säännöllisesti. Tästä johtuen kansainvälisen viittomakielisen transnationaalinen identiteetti kasvaa ja kehittyy jatkuvasti (Hauland 2002, 19–32).

Myös Luukkainen (2008, 157) osoittaa teoksessaan, että useat hänen haastattelemansa henkilöt ovat kertoneet kansainvälisistä ystävyys-suhteistaan ja kansainvälisten tapahtumien tärkeydestä. Näissä tapahtumissa tavallisesti kuurojen kokemat kommunikaatioesteet häviävät ja he tuntevat olonsa tasavertaiseksi kuulevien kanssa omassa viittomakielisessä yhteisössään (Breivik 2005, 134). Salo (2004, 17) kertoo tutkielmassaan aloittaneensa erilaisissa kuurojen tapahtumissa käymisen jo lapsena, joka on kasvattanut hänen transnationaalista identiteettiään siitä lähtien.

Nämä seikat vahvistavat käsitystämme siitä, että kuurojen kielellistä tasavertaisuutta lentokoneissa tulisi kehittää.

5.2 Kuurot lentokoneessa

Jokaisella Finnairin ja Norran lennolla matkustamohenkilökunta saa porttivirkailijalta PIL-listan (passenger information list). Mikäli kuulovammainen henkilö on ilmoittanut Finnairin internet-sivulta löytyvällä lomakkeella etukäteen kuuroudestaan, tulee PIL-listaan merkintä DEAF. Vuonna 2015 Finnairin lennoille oli kuulovammastaan varauksen yhteydessä ilmoitettu hieman alle 550 kertaa. Vuonna 2016 marraskuuhun mennessä DEAF-merkintä löytyi noin 400 varauksesta. (Finnairin kestävän kehityksen edustajan henkilökohtainen tiedoksianto 7.11.2016.) Määrät ovat mielestämme yllättävän pieniä. Ne saattavat kuitenkin selittyä sillä, etteivät kaikki tiedä, että kuuroudesta voi ilmoittaa etukäteen tai ilmoittaminen koetaan hankalaksi. Myös aikaisemmat negatiiviset kokemukset asiasta voivat vaikuttaa kuurouden ilmoittamatta jättämiseen.

Keskustelimme Finnairin edustajien kanssa siitä, että tulevaisuudessa kuuroudesta ilmoittaminen voisi tapahtua varauksen yhteydessä, eikä jälkikäteen täytettävällä sähköisellä lomakkeella. Keskustelimme myös siitä, että Finnairin internet-sivuilla voisi olla erikseen kuulovammaisille matkustajille tiedote, jossa kerrotaan, miten kuulovamma voidaan huomioida lennolla. Tiedotteessa kerrotaisiin, miksi matkustamohenkilökunnan on tärkeää tietää kuuroudesta etukäteen. Tämä voisi vaikuttaa siihen, että kuurojen aikaisemmin kokemien huonojen palvelutilanteiden sijaan voisi tulevaisuudessa luoda positiivisia kohtaamis- ja kommunikaatiokokemuksia. Erityspalvelun tai -kohtelun sijaan tulisi korostaa enemmän kielellistä saatavuutta ja yhdenvertaista tiedonsaantia.

5.3 Lentohenkilökunnan kokemukset kuuroista asiakkaista

Lähetimme haastattelupyynnön lentoemännille ja stuerteille Finnairin ja Norran sisäisen viestinnän kautta. Toteutimme haastatteluja kirjallisesti ja puhelimitse. Kirjallisia vastauksia saimme kolme ja puhelimitse neljä. Valitsimme viisi haastattelukysymystä, jotka liittyivät kuurojen kohtaamiseen ja kommunikaation sujuvuuteen. Ensimmäinen haastattelukysymys oli, montako kertaa ja missä työtilanteessa vastaaja on kohdannut kuuron matkustajan. Toinen kysymys liittyi kuurouden ilmenemiseen. Kolmas kysymys kartoitti erilaiset kommunikaatiotavat kohtaamistilanteessa. Neljäs kysymys

liittyi siihen, miten vastaaja on kokenut kommunikaatiotilanteen ja viimeinen kysymys antoi vapaan sanan mahdollisuuden.

Haastateltavat olivat kohdanneet kuuroja koneessa vaihtelevasti. Osa vastanneista oli kohdannut kuuroja työssään vain muutamia kertoja, mutta osa taas ei osannut sanoa tarkkaa määrää, sillä kertoja oli useita. Haastateltavat totesivat, että kuuroja matkustajia on voinut olla kyydissä huomattavasti enemmänkin, mutta aina kuuroutta ei huomaa tai se ei ilmene lennon aikana. Määrään voi vaikuttaa myös, ettei kuuroudesta aina ilmoiteta erikseen varausvaiheessa, jolloin merkintä ”DEAF” ei näy matkustajainformaatiolistassa (PIL-lista) tai lennon ennakkoraportissa (CISS-raportti). Kaikki haastateltavat kertoivat kohdanneensa kuurot koneessa, eikä kukaan ollut muissa työtehtävissään kentällä tavannut kuulovammaista matkustajaa.

Vastaajista noin puolet kertoivat huomanneensa kuurouden PIL-listan merkinnästä, osa kohtaamistilanteessa ja osa on nähnyt matkustajien käyttävän viittomakieltä. Yksi vastaajista kertoi virkailijan saattaneen kuuron koneeseen ensimmäisenä ennen muita matkustajia. Niin ikään yksi vastaajista kertoi tunnistaneensa itselleen tuttuja viittomakielisiä. Vastauksista kävi ilmi, että tunnistamista helpottaa kuulemisen apuvälineiden (kuulokoje, sisäkorvaistute) näkyminen matkustajalla. Suurin osa kuuron matkustajan tunnistamisesta on kuitenkin tapahtunut asiakaspalvelun aikana lennon valmistelu- tai palvelutilanteessa.

Kolme vastaajaa osaavat jonkin verran viittomakieltä, joten he ovat pystyneet kommunikoimaan kuuron matkustajan kanssa viittomien, sormiaakkosten tai viittomakielen avulla. Muut vastaajat ovat käyttäneet elekieltä, huulilta lukua, ilmeitä, osoittelua, tavaroita, selkeää artikulaatiota, selkokieltä ja paperille kirjoittamista. Osa vastanneista mainitsi myös turvautuneensa mahdolliseen kuulevaan matkakumppaniin kommunikaatiotilanteessa – varsinkin, jos tilanne ei ole meinannut ratketa kuuron matkustajan kanssa.

Yksi haastateltavista mainitsi, etteivät kuurot matkustajat ole itse pyytäneet lisätietoa turvallisuuteen liittyen. Lähes kaikki haastateltavat mainitsivat, että iloisuus, hymy, asenne ja positiivisuus ovat avainasioita onnistuneeseen kommunikaatiotilanteeseen, vaikka yhteinen kieli puuttuisi. Vastaajat kokivat, että kaikki tilanteet on saatu aina

selvitettyä, eikä kummallekaan osapuolelle ole jäänyt tilanteessa huonoa mieltä. Yksi vastaajista kommentoi tilannetta näin: *”Puhuen siitä selvittiin, hymy on tärkeää. Myös eleet ja ilmeet. Mies viittoi samalla kun puhui ja opettelin vähän häneltä viittomia, mitä voisin käyttää tulevissa kommunikointitilanteessa.”*

Kaikki vastaajat tunsivat tilanteet neutraaleina ja luontevina. Osa koki jopa, että viittomakielisen kanssa kommunikaatio on helpompaa, kun itselleen vieraskielisen matkustajan kanssa. Muutamat vastaajat olivat aluksi kokenut tilanteen hämmäntäväksi, jos kuuroudesta ei ollut etukäteen tietoa. Alkuhäkellyksen jälkeen tilanne oli kuitenkin ollut miellyttävä ja sujunut hyvin. Yksi vastaajista mainitsi, että kaikille työntekijöille ei välttämättä erilaisuuden kohtaaminen ole luontevaa, ja osa voi mennä lukkoon kohtamistilanteessa.

Viittomakielentaitoiset vastaajat kertoivat tulleen hyvälle mielelle, kun ovat päässeet käyttämään viittomakieltä. Myös asiakkaan puolelta on välittynyt ilo siitä, että he ovat saaneet viittomakielistä palvelua. Eräs haastateltavista kertoi kokemuksestaan näin: *”Kerran oli suomalainen implantoitu tyttö koneessa, joka ei suostunut käyttämään apuvälinettä ja kiukutteli. Vanhemmat eivät osanneet viittoa, mutta tyttö oli oppinut viittomakieltä. Tilanne ratkesi, kun menin viittomaan lapselle ja hän kuunteli minua. Tytöltä ja hänen vanhemmiltaan puuttui yhteinen kieli, silloin kun lapsi ei käytä implanttia.”* Sama vastaaja kertoi myös, että tykkää yllättää kuuron matkustajan viittomalla hänelle, sillä kukaan kuuro ei yleensä odota saavansa palvelua omalla äidinkiellään.

Viimeinen haastattelukysymys liittyi haastateltavien vapaaseen sanaan ja mietteisiin, joista nousi paljon kehitysideoita. Yksi haastateltava ehdotti erillistä kuuroja varten tehtävää lomaketta, jossa olisi valmiina perustiedot lennosta ja muuttuvat tiedot (kapteenin nimi, lentoaika) voisi lisätä kirjoittaen lennon alussa. Lomake voisi olla suoraan koneessa tai sen voisi tulostaa työvuoron alussa CISS-raportin mukana, jos kuurous on ennakkoon tiedossa ja se näkyy raportissa. Hän mainitsi myös, että osassa Finnairin koneista on vuokratabletteja, joita voisi hyödyntää videoiden lataamisessa tai katsomisessa. Toinenkin haastateltava ehdotti tablettien käyttöä videoiden esittämiseksi kuuroille. Sopivia videoita olisivat hänen mukaansa esimerkiksi tervetulo-, turvallisuus- ja palveluinfot.

Lähes kaikki haastateltavat mainitsivat kohtaamisen ja siihen liittyvän mahdollisen lisäkoulutuksen tärkeyden. Koulutukseen voisi sisältyä perusviittomien opettelua ja ratkaisumalleja erilaisten ihmisten kohtaamiseen. Kohtaamisessa nostettiin erityisesti esille se, että jokaisen tulisi kommunikoida suoraan kuuron kanssa, eikä puhuttaisi ensisijaisesti avustajalle tai kanssamatkustajalle. Yksi haastateltavista innostui asiasta niin paljon, että laitto Finnairille pyynnön kohtaamiskoulutuksen järjestämisestä ja kommentoi asiaa näin: *”Tärkeintä on, että millä tavalla kohtaa kuuron. Mukaan vaan hyvällä fiiliksellä! Haluaisin itse ehkä enemmän koulutusta siitä, kuinka sokealle perehdytetään lennon asiat. Myös kavereiden tsemppaus on tärkeää. Olisi hyvä opetella muitakin työkaluja tilanteesta selviämiseen, esimerkiksi paperin käyttö ja vahva elekieli. Jotkut eivät vain paniikissa ajattele, kuinka tilanteesta voisi selvitä, jos yhteinen kieli puuttuu.”*

6 INVALIDILIITON, FINNAIRIN JA FINAVIAN TEKEMÄ KARTOITUS

Finnair toteutti yhdessä Invalidiliiton ja Finavian kanssa vuonna 2015 tutkimuksen, jossa Finnair kartoitti eri vammaisryhmien lentomatkestukseen liittyviä kokemuksia sekä odotuksia ja ideoita palvelun suhteen. Tutkimuksen tuloksena laadittiin raportti, jonka materiaalin saimme käyttöömmme opinnäytetyötämme varten. Tutkimuksessa haastateltiin henkilöitä, jolla on liikunta-, näkö-, kuulo-, kehitys- tai neurologinen vamma, neurologinen tai mielenterveyden sairaus. Työssämme nostamme esille vain kuulovammaisten matkustajien vastauksia.

6.1 Kuulovammaisten lentomatkestajien palvelukokemukset

Tutkimuksesta kävi ilmi, että 50 % vastaajista arvioi Finnairin ja Finavian toimivuutta kohtalaiseksi. Erittäin tyytyväisiä vastaajista oli vain 3 % ja tyytyväisiä 15 %. 75 vastaajasta 7 % oli sitä mieltä, että Finnairin ja Finavian palvelut toimivat erittäin huonosti ja 25 % mielestä ne toimivat huonosti. Tämä voisi olla syy siihen, ettei vammaisten matkustajien erityispalvelun suosittelu kerännyt vahvaa kannatusta. Vain kuusi vastaajaa suosittelisi Finnairia hyvin todennäköisesti ja jopa 28 vastaajaa ei suosittelisi sitä lainkaan.

Muihin vammaisryhmiin nähden kuulovammaisten ryhmä erottui selkeästi negatiivisilla vastauksilla. Tähän voi olla syynä tutkimuksesta ilmi nousseet huonot palvelukokemukset kuurouden ilmentymisestä. Yksi vastaajista kommentoi asiaa seuraavasti: *”Kuulovammasta on tehty turhan iso numero ja asiasta tehty ongelma mikä vaikeuttanut/sotkenut matkaani, vältän tämän johdosta viimeiseen asti ilmoittamasta kuulovammastani. Kun kuulovammastani ei tiedetä, asiat sujuvat mutkattomasti.”* Vastavia kokemuksia nousi esiin myös tekemistämme haastatteluista.

Muista tutkimuksen kysymyksistä emme voineet erotella kuulovammaisten henkilöiden vastauksia, mutta tutkimuksen lopussa oli avoimia kysymyksiä kuulovammaisten matkustajien kokemuksista ja palveluiden toimivuudesta. Kysymys koski kuulovammaisen henkilön kokemuksia palvelujen toimivuudesta matkustajana. Finnair nosti avoimista kysymyksistä vastausten perusteella seitsemän eri teemaa, joihin vastasi 69 henkilöä.

6.2 Avointen kysymysten vastaukset palvelusta lentokentällä

Vastauksissa korostuivat riittämättömäksi koettu tiedottaminen sekä puutteellisesti saatu informaatio. Kokemukset koskivat erityisesti lentokentällä tapahtuvaa tiedottamista, esimerkiksi lähtöportille tai koneeseen siirtymiseen liittyviä muutoksia. Lentokentillä tiedottaminen tapahtuu pääosin kuuluttamalla, joten kuulovammaisilla matkustajilla ei ole mahdollista saada tietoa samanaikaisesti muiden matkustajien kanssa. Vastaajat kokivat, että informaation puute aiheuttaa epävarmuuden tunteen. Toiseksi eniten vastauksissa korostui vuorovaikutustilanteet kenttä- ja lentohenkilökunnan kanssa. (KAAVIO 1)

Vastaajat ovat kokeneet matkaa varatessa, kentällä tai lentokoneessa tapahtuneen tiedottamisen puutteelliseksi	22 vastaajaa
Vastaajat ovat kokeneet henkilökunnan viestimisen puutteelliseksi	17 vastaajaa
Vastaajat ovat kokeneet erottelevaa ja leimaavaa kohtelua, ennakoluuloja tai väärin apuvälineiden tyrkytystä	14 vastaajaa
Vastaaja kokee palvelut toimiviksi	5 vastaajaa

Lievä vamma, ei ole tarvinnut apua	2 vastaajaa
On kokenut palveluiden tarjoamisen ailahtelevaksi	1 vastaaja
On kokenut joidenkin Finnairin kotimaanlentojen konetyypit liian meluisiksi	1 vastaaja

KAAVIO 1 Palvelukokemukset

Vastaajilla oli huonoja kokemuksia tilanteista, joissa henkilökunta ei osannut suhtautua oikealla tavalla kuulovammaiseen henkilöön, suhtautuivat heihin ärtyneesti tai ohitti heidät kokonaan. Erityisen kiusallisiksi vastaajat kokivat tilanteet, joissa he kokivat joutuneensa henkilökunnan toiminnan seurauksena eriarvoiseen asemaan muihin matkustajiin nähden. *”Toinen asia joka ärsyttää, on että tullin ja tarkistuksen vaiheessa jotkut työntekijät kiukuttelevat, kun kerron, etten puhu vaan viiton. Mikä on vaikea heille kommunikoida eleillä? Kaikki ei ole riippuvaista kuulosta ja puheesta. Suomalaisilla on paljon opittavaa italialaisten ele-eksperttisyystään. Ihan vihjeeksi.”* Useissa vastauksissa ratkaisuksi ehdotettiin informaation visualisoimista, muun muassa koneeseen siirtymiseen ohjaamisessa toivottiin tekstitysten käyttöä.

6.3 Avointen kysymysten vastaukset palvelusta lentokoneessa

Vastauksista nousi esille myös samanlaisia kokemuksia liittyen lennolla tapahtuvaan tiedottamiseen ja turvallisuusohjeisiin. Myös koneessa tapahtuvaan tiedotukseen pyrittiin löytämään ratkaisu tekstityksen tai viittomakielen tulkkauksen kautta. Nämä lisäsivät turvallisuuden ja viihtyvyyden tunnetta lentokoneissa.

”Äkillisistä muutoksista kuulutetaan, kuulovammaisen ei sitä kuule! Samoin itse lentokoneissa, kapteenilla ilmeisesti tapana kuuluttaa, jos tulee jotain, kuulovammaisen jää ilman tietoa ja ihmettelee, mitä nyt tapahtuu.... Muistan yhden lentoni Lontoosta Helsinkiin. Koneen sisällä alkoi lennon aikana kuumenemaan, me kuurot hätäännyimme ja katselimme ympärillemme sekä ulos ja ihmettelimme, mistä on kyse. Katselimme kuulevien matkustajien ilmeitä, ja huomasimme heidän näyttäneen rauhallisilta. Kapteeni ilmeisesti kuuluttanut jotain, se tieto ei kantautunut meidän korviimme. Olisi hyvä, jos lentoemännät edes kävisivät kertomassa kuuroille kapteenin kuulutukset tai ne näytetään ruudusta luettavassa muodossa.”

Myös toinen vastaaja kommentoi riittämätöntä tiedonsaantia seuraavalla tavalla: *”Lentokoneen hätätilanne ilmassa, puuttuu viittomakielinen info esim. tv-taulussa, mitä matkustaja täytyy tehdä jotain hätätilanteessa.”*

Ratkaisut palvelun parantamiseksi ovat vastaajien mielestä usein pieniä asioita. He toivoivat, että matkustamon henkilökunta voisi opetella muutamia perusviittomia, kuten ”kiitos” ja ”lippu”. Vastaajat suhtautuivat ymmärtäväisesti siihen, etteivät kaikki osaa viittomakieltä. Tärkeimpänä asiana korostui ennakkoluuloton suhtautuminen kuulovammaisia matkustajia kohtaan.

Osa vastaajista koki saaneensa myös hyvää palvelua. Tällaiseen kokemukseen riittivät usein pienetkin asiat ja eleet. Eräs vastaajista kommentoi saamaansa palvelua näin: *”Kerran sain lapun juuri ennen lennon nousua. Lapussa oli tietoja kapteenista jne. ja siinä toivotettiin myös hyvää matkaa. Oli niin ihana saada hyvää palvelua!”*

6.4 Kehittämisehdotuksia lentomatkustamiseen

Kuulovammaiset matkustajat ehdottivat muun muassa kirjallisten opasteiden selkeyttämistä ja parantamista, lisäksi he toivoivat enemmän kuvia. He toivoivat myös, että ainakin tärkeimmät kuulutukset näkyisivät teksteinä tai niistä tulisi ilmoitus tekstiviestillä kännykkään. Osalla vastaajista oli kokemuksia siitä, että tekstiviestipalvelu ei toiminut ja tähän toivottiin parannuksia. Yksi vastaajista ehdotti mobiilisovelluksen kehittämistä, jonka avulla olisi saatavilla ajankohtaista tietoa. Sama vastaaja ehdotti myös interaktiivista infotaulua lentokentälle.

Osa vastanneista ehdotti viittomakielisten tiedostusten käyttöä inforuuduilla. Kuulovammaisten vastauksista kävi ilmi tarve kehittää internet-sivuja toimivimmiksi sekä selkeyttää avuntarpeen ilmoittamista. Tämä asia nousi esiin myös Finnairin edustajien kanssa käydyssä keskustelussa, jossa he ehdottivat videoiden tekstitystä ja avuntarpeen ilmoittamisen helpottamista.

Kehittämissuhteissa nousi esiin myös asiantuntijuus ja koulutus, erityisesti liittyen kuulo- ja näkövammaisten matkustajien kohtaamiseen. Kuten aikaisemmissa vastauksissa kävi ilmi, parannusehdotukset ovat suhteellisen pieniä asioita, jotka liittyvät yleensä tasavertaiseen kohteluun ja ennakkoluulottomaan kohtaamiseen.

7 HAASTATTELUT

Pyysimme viittomakielisessä yhteisössä tunnettua henkilöä viittomaan lyhyen haastattelupyynnön. Videossa kerrottiin haastattelun tavoitteet, menetelmät, ajankohdat sekä materiaalin käyttötarkoitus. Pyynnössä kerrottiin, että vastaukset ovat anonyymeja, niitä käsitellään luottamuksellisesti ja ne tuhoetaan opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Haastattelukutsun jaoimme sosiaalisessa mediassa ja perustimme opinnäytetyötämme varten suljetun keskusteluryhmän. Ryhmän perustamisessa tarkoituksena oli saada vastauksia ympäri Suomea ja antaa mahdollisuus osallistua, vaikka ei pääsisi paikalle haastatteluun. Haastattelukutsun ja kontaktien avulla saimme yhteensä 12 haastateltavaa kolmelle eri haastattelupäivälle.

Ensimmäinen haastattelu toteutettiin 20. tammikuuta Haagassa Valkealla Talolla. Toinen haastattelu järjestettiin 26. tammikuuta Helsingin kuurojen yhdistyksellä. Viimeinen haastattelu pidettiin 27. tammikuuta Valkealla Talolla. Haastattelut kestivät noin puolitoista tuntia ja yhdessä haastattelussa oli aina neljä osallistujaa samasta ikähaarukasta. Videoimme haastattelut kolmella eri kameralla eri kuvakulmista hyvän näkyvyyden ja laadun varmistamiseksi.

7.1 Teema 1: Matkustuskokemukset

Ensimmäinen kysymys kartoitti haastateltavien matkustushistoriaa. Monet haastateltavat kertoivat, että ovat matkustaneet lapsesta saakka paljon ja että matkustustiheys muuttuu elämäntilanteen mukaan. Muutama haastateltava ei osannut arvioida matkustuskertojen määrää vuodessa, mutta kertoivat matkustavansa kuitenkin usein. (KAAVIO 2)

Kuinka usein matkustat tai olet matkustanut?

0-3 kertaa vuodessa	3 henkilöä
3-6 kertaa vuodessa	3 henkilöä
6-10 kertaa vuodessa	1 henkilö
yli 10 kertaa vuodessa	2 henkilöä

KAAVIO 2 Matkustusmäärä

Toinen haastattelukysymys oli, mitä eri lentoyhtiöitä he ovat matkustellessaan käyttäneet. Haastateltavat kertoivat käyttävänsä eniten Finnairia, Norwegiania ja SAS-lentoyhtiötä. Näiden lisäksi Lufthansa ja Ryan Air mainittiin useampaan kertaan. Tuloksiin saattoi vaikuttaa myös se, että ensimmäisen vastaajan mainitsemia lentoyhtiöitä ei enää toistettu, vaan vastaajat yrittivät miettiä muita lentoyhtiöitä. Lisäksi toisen vastaajan mainitsemia lentoyhtiöitä muut myötäilivät, mutta eivät välttämättä omalla vuorollaan listanneet kyseistä yhtiötä. Finnair ja Norwegian olivat ainoat yhtiöt, joita kaikki haastateltavat olivat käyttäneet. Suurin osa vastaajista koki Norwegianin lippujen hinnat halvaksi, jonka vuoksi he käyttivät yhtiötä useimmin. Kaksi haastateltavaa kertoi käyttävänsä Finnairia usein, koska lentojen aikataulu on toimivin. Taulukossa mainittujen lentoyhtiöiden lisäksi mainittiin eri maiden omia pienempiä yhtiötä, joiden nimiä haastateltavat eivät muistaneet. Näitä olivat esimerkiksi Kiinan, Thaimaan ja Amerikan sisäisiä lentoja operoivat yhtiöt sekä Amerikan mantereiden välisiä lentoja lentävät yhtiöt. (KAAVIO 3)

Mitä lentoyhtiöitä olet käyttänyt?

Aeroflot	2 henkilöä
Air Berlin	2 henkilöä
Air Canada	1 henkilö
American Airlines	2 henkilöä
Bolivia Airlines	1 henkilö
Bulgaria Air	1 henkilö
British Airways	2 henkilöä
Bryssel Airlines	1 henkilö
Cathay Pacific	1 henkilö

Czech Airlines	1 henkilö
Emirates	2 henkilöä
Finnair	12 henkilöä
Iceland Air	2 henkilöä
KLM	2 henkilöä
Lufthansa	5 henkilöä
Norwegian	12 henkilöä
Qatar/Quantas	1 henkilö
Ryan Air	4 henkilöä
SAS	7 henkilöä
WOW-air	1 henkilö

KAAVIO 3 Lentoyhtiöt

Toiseen haastattelukysymykseen liittyi myös se, minne haastateltavat ovat matkustaneet. Vaikka kysyimme haastateltavilta missä maissa he ovat käyneet, usein vastaus tuli ainoastaan mantereen tarkkuudella. Kaikki haastateltavat mainitsivat Euroopan ja suurin osa Aasian. Kolme haastateltavaa oli käynyt Amerikassa ja kaksi Afrikassa. Lähes jokainen haastateltava mainitsi matkustavansa suurimmaksi osaksi Pohjoismaissa sekä Suomen sisällä erilaisissa tapahtumissa.

Euroopan maista mainittiin Englanti, Espanja, Islanti, Saksa, Ranska, Tšekki, Venäjä ja Pohjoismaat. Aasiasta mainittiin Thaimaa, Japani ja Kiina. Pohjois-Amerikasta mainittiin vain Kanada ja Etelä-Amerikasta Kolumbia, Chile, Venezuela, Peru, Brasilia ja Argentiina. Väli-Amerikasta mainittiin Kuuba. Oseanian alue ja Afrikka mainittiin, mutta maita ei erikseen lueteltu. (KAAVIO 4)

Minne olet matkustanut?

Aasia	8 henkilöä
Afrikka	2 henkilöä
Amerikka	3 henkilöä
Argentiina	1 henkilöä
Brasilia	1 henkilö
Chile	1 henkilö

Englanti	1 henkilö	
Eurooppa	12 henkilö	
Espanja	1 henkilö	
Etelä-Amerikka	1 henkilö	
Islanti	2 henkilöä	
Japani	3 henkilöä	
Kanada	1 henkilö	
Kiina	2 henkilöä	
Kolumbia	1 henkilö	
Kuuba	1 henkilö	
Osenia	1 henkilö	
Peru	1 henkilö	
Pohjoismaat	12 henkilöä	
Ranska	1 henkilö	
Saksa	3 henkilöä	
Thaimaa	2 henkilöä	
Tšekki	1 henkilö	
Venezuela	1 henkilö	
Venäjä	2 henkilöä	

KAAVIO 4 Maat

Kolmas kysymys kartoitti matkustelun syitä. Haastateltavat kertoivat matkustelewansa enimmäkseen loman, työn, opiskelun, parisuhteen, mielenkiintoisen ja erilaisen kulttuurin sekä tapahtumien vuoksi. Näitä tapahtumia ovat muun muassa kuurojen Pohjoismaiset kulttuuripäivät, konferenssit, urheilutapahtumat ja leirit.

Viimeisenä kysyimme, millaisia kohtaamiskokemuksia haastateltavilla oli ollut lennoilla kuurouteen liittyen. Kysyimme myös, ovatko he ilmoittaneet kuuroudestaan etukäteen varausvaiheessa. Haastateltavilla oli pääosin positiivisia kohtaamiskokemuksia, mutta myös negatiivisia kokemuksia ilmeni. Nämä negatiiviset kokemukset ovat selkeästi vaikuttaneet kuurojen suhtautumiseen kuuroudesta ilmoittamiseen ja selittävät sen, miksei siitä yleensä ilmoiteta. Negatiiviset kokemukset liittyivät asioiden liioitte- luun ja tarpeettomaan avustamiseen:

”Kerran Sveitsiin lentäessäni lennolla oli huomattu, että olen kuuro. Minulla oli jatkolento ja olimme jo valmiiksi myöhässä. Kysyin lentoemännältä, vaikuttaako tämän lennon myöhästyminen jatkolentooni. Lentoemäntä selvitteli asiaa ja kertoi, että kyllä minun pitäisi ehtiä lennolleni. Minulle kerrottiin, että heti koneen laskeuduttua minun pitäisi siirtyä ovelle ensimmäisenä. Huomasin kuitenkin, että muillakin matkustajille oli sama jatkolento kuin minulla. Koneen laskeuduttua ihmiset keräsivät kiireellä tavaran ja kiiruhtivat ovelle. Koneen ulkopuolella minua oli vastassa sellainen palveluhenkilö, joka pysäytti minua ja viittoi luokseen. Seurasin häntä ja muut huomasivat, että minua oli kiireellisen jatkolennon takia avustaja vastassa. He kysyivät, voisivatko he tulla samaa matkaa kanssamme. Avustaja kielsi tämän. Menimme avustajan kanssa autoon ja ajoimme terminaalille, jossa vaihdoimme golf-autoon. Avusta kaa-sutti pillit päällä menemään! Kuulevat saivat itse löytää jatkolennon portille. Perillä päästyämme hän huomasi, että olemme väärässä paikassa. Perkele! Olin todella stressaantunut ja kello kävi. Tilanne oli kamalan stressaava. Avustaja käski minut mukanaan hissiin. Hissin jälkeen juoksimme portille, jossa huomasimme kuulevien porukan olevan paikalla jo ennen meitä. Joskus tästä erityispalvelusta ei hyödy mitään! Näytin naiselle peukkuja ja nainen puuskuttaen vieressäni peukutti takaisin. Loppujen lopuksi olin viimeisenä sisällä koneessa jatkolennollani. Vähän nolotti, mutta ehdin onneksi koneeseen.”

Suurimmaksi osaksi haastateltavat eivät kokeneet kuuroutensa aiheuttavan ongelmia, vaan asiat saatiin hyvin selvitettyä ja lento sujui ongelmitta. Kuitenkin silloin tällöin kuurouden paljastuminen on aiheuttanut tarpeetonta ylireagointia tai tarpeetonta avustamista. Kohtaamistilanteissa työntekijöiltä toivottiin neutraalimpaa suhtautumista kuurouteen: *”Tällä hetkellä reaktio kuurouteen on asteikolla 0-100 aina sadan ääripäässä! Olisi hienoa, jos reaktio olisi skaalan alkupäässä, eli ahaa lennolla on kuuro. Voimme kommunikoida hänen kanssaan kirjoittamalla, eikä hän tarvitse erikseen apua, eikä ole mitään ongelmaa asian kanssa.”*

Yksi haastateltavista kertoi, että lähtöselvitysvaiheessa kuurouden paljastuminen aiheutti tarpeettomia toimenpiteitä: *”Kerran yksi työntekijä pyysi minua seuraamaan häntä ja pääsin jonon ohi turvatarkastuksessa. Olin lähtöaulassa yksin odottamassa lennon lähtöä ja vasta myöhemmin muut matkustajat tulivat paikalle. Minusta yksin*

odottaminen ei tuntunut hyvältä, mieluummin olisin mennyt muiden mukana yhtä aikaa.”

Vastauksista kävi ilmi, etteivät kuurot mielellään ilmoita kuuroudestaan etukäteen, koska he pelkäävät siitä koituvia ongelmia: *”Mä en mielelläni ilmoita olevani kuuro, koska pelkään sen aiheuttavan härdelliä. Parempi olla vain hiljaa, koska tiedän kuinka lennolla asiat sujuvat enkä tarvitse mitään apua. Jos ilmoitan kuuroudestani, se aiheuttaa liikaa hämminkiä, kuten tarvitsetko apua tai osaatko toimia itse? Tai tarvitsetko opastusta? En jaksakaan sellaista ja sen takia olen mieluummin hiljaa.”*

Ongelmiksi koettiin liiallinen holhoaminen ja erilaisten apuvälineiden tai avustajien tarpeeton tyrkytys. Eräs haastateltavista kommentoi asiaa näin: *”Luulen, että ongelma on se, jos ilmoittaa olevansa kuuro, on vastassa pyörätuoli tai vilkkuvalot tai joku vahtija, sellaista en halua.”*

Yksi vastaajista kertoi, että Norwegianilla on varausvaiheessa internet-sivuillaan kohta kuulorajoitteiselle, jonka merkkäamalla saa lisäpalvelua matkalleen. Haastateltava kertoi, ettei ole koskaan valinnut kyseistä lisäpalvelua, koska on pelännyt, että joku tulee avustamaan. Hänellä oli negatiivisia kokemuksia Ryan Airilta, jolloin avustaja oli väkisin vienyt hänet lähtöselvityksestä suoraan portille ja hän oli kokenut tilanteen ahdistavana. Tämä kokemus sai muut haastateltavat myötäilemään ja samaistumaan kokemukseen: *”Yritän esittää kuulevaa, niin pääsen helpommalla. Näiden asioiden takia vältän ilmoittamasta kuuroudestani, mutta usein lähtöselvityksessä kuurouteni huomataan. Työntekijät ovat joskus kyselleet, tarvitsenko avustajaa. Vastaan aina, etten tarvitse, mutta he ovat usein turvallisuussyistä pakottaneet minut huolimaan avustajan mukaani. Näin ei yleensä käy Suomessa, mutta muualla maailmassa. Monilla kuuroilla on varmasti huonoja kokemuksia kuuroutensa ilmoittamisesta ja varmaan sen takia he jättävät nykyään asiasta ilmoittamatta.”*

Joissakin tilanteissa kuurouden paljastuminen on aiheuttanut lentoyhtiöissä yli-reagointia, joka on johtanut epäinhimillisiin toimiin. Muutamissa lentoyhtiöissä kuurot on hajautettu istumaan eri puolille konetta ja yhdessä yhtiössä lennolla sanottiin olevan enimmäismäärä kuuroille matkustajille: *”Yksi syy siihen, etten ole ilmoittanut kuuroudestani oli kerran Ryan Airilla, koska heillä oli rajoitus, jonka mukaan lennolla saa*

olla enintään neljä kuuroa kerrallaan. Jos on esimerkiksi porukka matkustamassa, he eivät pääse samalle lennolle, jos kuuroudesta kertoo. Itse en ainakaan halua, että minut potkitaan ulos lennolta. Kerran kavereilleni kävi niin, että heidät neljä laitettiin eri puolille istumaan. Onneksi heitä oli vain neljä, niin he pääsivät kaikki kuitenkin samalle lennolle! Juuri tällaiset kokemukset vaikuttavat siihen, ettei kuuroudesta halua välttämättä kertoa.”

Vastaava kokemus oli myös toisella haastateltavalla: *”Kerran olimme kuurojen kilpailumatkalla, emmekä saaneet istua koneessa vierekkäin vaan meidät ripoteltiin istumaan aina kuulevan viereen. Se oli harmi, koska emme voineet jutella. Myös kerran olin menossa kaverini kanssa kahdestaan matkalla ja meidät erotettiin emmekä saaneet istua vierekkäin. Tämä tarkoittaa sitä, ettei viihtyvyys matkalla toteudu.”* Haastateltavat kokivat saaneensa eriarvoista kohtelua koneessa myös sen takia, etteivät voi istua vierekkäin tai heidän kommunikaatiotaan on rajoitettu lennon aikana: *”Kerran kävi myös niin, kun viitoimme penkkien yli toisillemme, tuli lentoemäntä ja sanoi, ettemme saa viittoa vaan piti istua võissä.”*

Vaikka kuurot eivät itse ole ilmoittaneet kuuroudestaan varausvaiheessa, on se ilmennyt usein jo ennen lentoa esimerkiksi lähtöselvityksessä. Kuurot eivät ole kokeneet tätä välttämättä negatiivisena asiana. Olettavasti lähtöselvityksessä tehtävä merkintä matkustajaprofiiliin näkyy myös koneeseen menevässä matkustajainformaatiolistassa. Merkintä helpottaisi lennolla työskenteleviä työntekijöitä, jotta he tietäisivät kuurosta matkustajasta ja osaisivat reagoida asiaan lennolla: *”En ole koskaan ilmoittanut olevani kuuro. Ilmoitan kuuroudestani vain, jos tulee tilanne, että heidän pitää tietää asiasta. Yleensä työntekijät huomaavat kuurouteni esimerkiksi lähtöselvityksessä, koska viiton heille takaisin. He saattavat merkitä lippuuni portin numeron selvästi. Kerran kaverini kanssa olimme Bulgariassa ja lähtöselvityksessä työntekijä huomasi, että viitoimme. Hän merkkasi lippuihimme ”DEAF” ja ihmettelimme, onko se tarpeellista, mutta ehkä se merkattiin turvallisuussyistä.”*

Huomasimme eroja eri-ikäisten vastaajien välillä. Iäkkäämmät vastaajat olivat nuorempia halukkaampia ilmoittamaan kuuroudestaan. Iäkkäämmät henkilöt kokivat avustamisen ja kuurouden merkitsemisen lippuun positiivisena asiana. Kuurouden näkyminen lipussa koettiin informaatiotilanteessa helppona keinona pyytää lisätietoa

ja pyörätuolilla siirtyminen kiireellisessä koneen vaihdossa tai pitkien etäisyyksien välillä koettiin helpottavaksi avuksi: *”Kerran minulla oli tiukka aikataulu vaihdon suhteen ja minun piti hakea laukut lentojen välissä. Huolestuin ja kirjoitin lappuun ”SOS” ja ”vaihtolentoon aikaa 50 minuuttia”. Näytin lappua emännälle ja lennon laskeuduttua minua odotti avustaja, joka vei minut pyörätuolilla hakemaan laukkuja ja seuraavalle portille. Matka oli pitkä ja oli kiva mennä pyörätuolilla. Jos vaihto aika olisi ollut vaikka 2 tuntia, niin se olisi ollut hyvä. 50 minuuttia on liian lyhyt aika, jolloin minua alkaa jännittää.”*

7.2 Teema 2: Tiedonsaanti

Teemaan tiedonsaanti kartoitimme kuurojen kokemuksia tiedonsaannista ja kysyimme, onko kuurouden ilmeneminen vaikuttanut tiedonsaantiin. Ensimmäiset kaksi kysymystä liittyivät siihen, ovatko he mielestään saaneet riittävästi tietoa matkan aikana turvallisuuteen ja palveluihin liittyvistä asioista ja mistä asioista he haluaisivat tietää enemmän. Seuraavaksi annoimme listan Norralla käytettävistä peruskuulutuksista, jotka haastateltavat saivat lukea rauhassa läpi. Tämän jälkeen kävimme keskustelua siitä, tiesivätkö he, mitä kaikkea koneessa kuulutetaan ja mistä he itse tunsivat jääneensä paitsi kuuroutensa takia. Viimeisenä kysyimme vielä, ovatko he saaneet lisätietoa lennolla palveluun tai turvallisuuteen liittyen, jos kuurous oli huomattu.

Haastateltavat totesivat olevansa visuaalisesti taitavia ja saavansa turvallisuuteen liittyvän tiedon helposti näköaistin avulla. He kokivat, etteivät tarvitse lisäohjeistusta turvallisuuteen liittyen: *”Me kuurot olemme visuaalisesti taitavia ja ymmärrämme visuaaliset ohjeet esimerkiksi turvallisuudesta hyvin, ehkä jopa paremmin kuin kuulevat. En haluaisi, että saisin samat toimintaohjeet paperilla.”* Myös toinen vastaus tuki turvallisuusasioiden riittävää tiedonsaantia: *”Turvallisuuteen liittyvät asiat ovat hallussa enkä kaipaa niistä tietoa. Mutta muu tieto on hankalampi juttu, kun en tiedä mitä koneessa kuulutetaan.”*

Koneen turvaohjeet ovat aina visuaalisessa muodossa esitettyinä joko videona tai konkreettisesti työntekijöiden toimesta. Tämä oli havaittavissa haastateltavien vastauksista, joissa korostui se, etteivät he koe tarvitsevansa lisätietoa turvallisuuteen liit-

tyvissä asioissa: *”Turvaohjeet ovat visuaaliset ja ne on helppo ymmärtää. Jos on tv:t ja niissä tekstitykset, on niistäkin helppo seurata. Joidenkin yhtiöiden tv-ruuduissa on tulkkiruutu, esimerkiksi intialaisessa lentoyhtiössä olen nähnyt viittomakieltä. Se oli intialaisella viittomakielellä enkä ymmärtänyt sitä, mutta se oli kiva huomata, että intialaisilla on täysi kielellinen saavutettavuus. Koen saavani yleisesti tarpeeksi tietoa turvallisuudesta, mutta kyllä tulkkiruutu olisi hyvä idea.”*

Palveluun liittyen haastateltavat kokivat, etteivät saa riittävästi tietoa. Monissa vastauksissa nousi esille se, että monesti kuurot joutuvat tarkkailemaan muiden toimintaa tai tottumuksesta tietävät mitä missäkin yhtiössä on tarjolla ilmaiseksi ja mikä on maksullista: *”Palvelusta ei saa niin paljoa tietoa, pitää itse tarkkailla tilannetta, että mikä maksaa ja mikä ei. Se ei ole mukavaa, kun pitää kytätä. Yleensä Euroopan sisäisillä lennoilla ei tarjota ilmaiseksi mitään. Olisi kiva tietää mikä on ilmaista.”* Myös muista vastauksista kävi ilmi, että kuurot tietävät kokemuksesta, mitkä tarjoilut sisältyvät hintaan. Osa vastaajista mainitsi myös, että joskus tietoa on etsittävä esitteistä: *”Yleensä huomaan koneessa, mikä on ilmaista ja mikä ei. Halpalentoyhtiöissä (Air Berlin, Norwegian) joutuu itse maksamaan. Menukorteista näkee myös, mikä maksaa.”*

Ensimmäisten kysymysten jälkeen annoimme haastateltaville luettavaksi Norran peruskuulutusrunгон. Suurin osa informaatiosta koettiin tutuksi, mutta esiin nousi muutamia asioita, joista haastateltavat eivät tienneet kuulutettavan. Heillä oli melko hyvä kokonaiskuva lennoilla kuulutettavista asioista, mutta yksityiskohdat jäivät selkeästi mietityttämään. Eräällä haastateltavalla tuli mieleen kaksi asiaa liittyen konetyyppiin ja paikalliseen aikaan: *”Kaksi juttua tuli mieleen, ensimmäinen asia liittyy siihen, että olen joskus lennolla miettinyt, mikä on konetyyppi. Usein yritän katsoa asiaa koneen ulkomuodosta, esim. siipien mallista tai olen tarkistanut asian turvaohjeesta. En tiennyt, että asia kuulutetaan koneissa. Toinen asia mitä mietin, liittyy laskeutumiseen. Ennen sitä viihdejärjestelmän tv-ruudut menevät kiinni enkä ole ehtinyt tarkistaa paikallista aikaa. En tiennyt, että asia kuulutetaan muille lennon lopussa ja aina kaverideni kanssa mietimme, mikä mahtaa olla aikaero. Olisi mukavaa, jos tv-ruutu olisi auki loppuun asti.”*

Moni haastateltava hämmästeli kuulutuksien määrää ja eritoten muut kuin turvallisuuteen liittyvät kuulutukset olivat heille täysin uusia: *”Yllättävän paljon asioita kuulute-*

taan! *En tiennyt esim. että turvavyötä suositellaan käytettäväksi, vaikka turvavyönmerkkivalo olisi jo sammutettu*”. Toinen haastateltava ihmetteli myös kuulutusten määrää: *”Hirveä lista! Mä oon vaan iloisena istunut ja tiennyt missä on varauloskäynnit ja katsellut tv-ruutua! Jes!”* Yksi haastateltavista ihmetteli, että lennon alussa opastetaan matkatavaroiden sijoittamisessa: *”En tiennyt, että lentokoneessa tulee boardaus-kuulutus eli alussa kerrotaan matkatavaroiden sijoituspaikka.”*

Yleisesti ottaen kuurot kokivat, että kuulutettavat asiat ovat heille saavuttamattomissa ja niistä olisi mukavaa saada lisää tietoa: *”Kapteenin nimi ja lentoaika yms. tiedot kuulutetaan ja sitä tietoa en saa. Mutta kerran sain lapun, johon oli kirjoitettu nämä asiat ja se oli kiva.”*

Haastateltavat eivät myöskään tienneet, että ennen tarjoilun alkamisesta asiasta kuu-
lutetaan matkustajille. He kokivat, että pidemmillä lennoilla olisi mukavaa, jos kuuroille voisi erikseen ilmoittaa palvelun alkamisesta. Koska informaatio tulee vain auditiivisessa muodossa, kuurot eivät tiedä alkamisaikaa: *”Yksi asia tuli mieleen ruokaan liittyen, muut saavat kuulutuksen, että ruokailu alkaa. Itse joudun aina kyttäämään tarjoilua ja joskus pelottaa, että nukahdan enkä saa tarjoilua. Myös kiinnostaisi tietää, mikä ruoka tai juoma on ilmaista ja mikä ei, koska se vaihtelee yhtiökohtaisesti. Odotan aina jännityksellä ja katselen, mitä muut tilaavat. Usein huomaan, että muut ottavat kahvia ja se on ilmaista, joten tilaan sitä itsekin. En halua vahingossa tilata mitään maksullista. Joskus voi käydä niin, etten tilaa mitään, jos en ole varma mikä maksaa ja mikä ei.”* Yhdellä vastaajista oli positiivinen kohtaamiskokemus ruokailutilanteen palveluun liittyen: *”Muutaman kerran pitkillä lennoilla lentoemäntä on tiennyt kuuroudestani ja minut on herätetty ruoan ajaksi.”*

Erityisen haastaviksi kuurot kokivat kaikki poikkeavat tilanteet lennolla: *”Poikkeustilanteissa en saa tietoa. Turvallisuusohjeet ymmärrän ja saan, mutta poikkeustilanteet ovat ongelma.”* Kaikissa koneissa poikkeustilanteet tulevat aina kuulutuksina, jolloin kuurot jäävät aina paitsi informaatiosta. Asiaa vaikeuttaa myös se, etteivät kuurot usein ilmoita kuuroudestaan, jolloin lentoemännät eivät pysty automaattisesti kertomaan poikkeustilanteesta vaihtoehtoisella tavalla:

”Lennonaikaisesta tiedonsaannista tuli mieleen kamala kokemus... Kerran piti laskeutua Riikaan ja koneen laskeuduttua kukaan ei noussutkaan ja lentoemännät al-

koivat tarjoilla mehua. Ihmettelin tilannetta, eikö me jo laskeuduttu? Miksei ihmiset nouse? Aloimme kaverini kanssa keskustella ja kirjoitimme lapun lentoemännille, jossa kysyimme mitä tapahtuu. Hän meni vaikeaksi, lähti pois ja tuli hetken päästä takaisin kädessään lappu. Lapussa luki, ettemme laskeutuneet Riikaan vaan Vilnaan huonon lentosään vuoksi. Lapussa luki myös, että sään parannuttua voimme jatkaa matkaa. Olin ihmeissäni ja vähän shokissa, koska en tiennyt, että laskeuduimmekin eri maahan ja väärään kaupunkiin! No, odottelimme koneessa ja puolen tunnin päästä jatkoimme matkaa Riikaan.”

Myös toisella haastateltavalla oli vastaava huono kokemus poikkeustilanteesta: *”Kerran Oslon lennolla olimme jo lähdössä, mutta kone jarrutti ja palasi takaisin parkkiin. Huomasin, että ihmiset olivat vakavia ja kalpeita ja aloin miettiä, mitä tapahtuu. Ihmiset poistuivat koneesta ja tulín kapteenin kohdalle, jolloin hän antoi minulle paperin, jossa luki koneen lukon indikaatiovalon olevan viallinen. Tästä syystä oli parempi vaihtaa konetta. Jos olisin saanut saman tiedon kuin muut saivat kuulutuksista, en olisi turhaan panikoinut ja miettinyt mahdollisia erilaisia syitä tapahtumalle. Jos kuulutustieto olisi tullut visuaalisesti myös minulle esim. tekstinä tv-ruudulla, olisin voinut istua rennosti paikallani.”*

Haastateltavat toivoivat muuhun kuin turvallisuuteen liittyvää tiedotusta enemmän, erityisesti poikkeustilanteiden tiedotusta ehdotettiin monilla eri tavoilla. Yksinkertaisesti kuurot toivoivat vain tasavertaista tiedonsaantia kuulevien kanssa: *”Ongelmatilanteissa haluan saada saman tiedon kuin muut.”*

Kuurot eivät tienneet, että lentosuunnitelma, reitti tai tuulen vaikutus muuttaa lentoaikaa. Heille tuli myös yllätyksenä, että lentoaika kuulutetaan aina lennon alussa: *”Tuli mieleen matka-ajasta... Olen huomannut, että kone on laskeutunut muutaman kerran ajoissa tai myöhässä. Olen matkustanut niin usein Britteihin, että tiedän lentoajan olevan 2 tuntia ja 45 minuuttia. Ihmettelen, mikä tähän vaikuttaa, kun olemme joskus saapuneet jopa 35 min aikaisemmin perille. Kun tarkka matka-aika kuulutetaan, niin tietää onko lento ajallaan. Nyt tarkkailen vaan turvavalon merkkivaloa, milloin laskeutuminen alkaa. Olisihan se mukavaa tietää, onko lento ajoissa vai myöhässä. En tiennyt, että lennon alussa kuulutetaan tarkka lentoaika.”*

Lennoilla, joilla matkustajilla on tiukat vaihtoyhteydet, jatkolentojen porttitiedot näytetään joko viihdejärjestelmissä tai kuulutetaan. Haastateltavat eivät myöskään tiedeneet, että matkatavara-aulan numero kuulutetaan. Nämä tiedot haastateltavat toivoivat saavansa: *"Tuli mieleen jatkolentojen porttitiedoista... On stressaavaa etsiä omaa lentoa lähtevien lentojen listalta."*

Teeman viimeisenä kysymyksenä käsittelimme sitä, että jos kuurous oli paljastunut, oliko asiaan reagoitu jollain tavalla ja olivatko he saaneet lisätietoa muulla tavalla kuin kuulutuksilla. Lähes kaikki haastateltavista totesivat, että ovat kommunikoineet eleillä, paperille kirjoittamalla tai muulla visuaalisella tavalla: *"Aina jos työntekijä yrittää parhaansa kommunikoidessaan elekielellä, se tekee vaikutuksen."*

Joissain tapauksissa myös lentoemäntä on saattanut osata muutaman viittoman. Osa vastaajista kertoi vinkkaavansa työntekijöille koneeseen tullessaan olevansa viittomakielisiä, jolloin työntekijöillä on aikaa miettiä vaihtoehtoisia kommunikaatiotapoja. Yksi vastaajista kertoi saaneensa hyvää palvelua tarjoilutilanteessa, jossa työntekijä oli ratkaissut kommunikaatio-ongelman visuaalisella tavalla ja tuonut juomavaihtoehdot näytille. Näin ollen asiakas pystyi itse valitsemaan osoittamalla haluamansa juoman.

Kuurouden paljastumisesta oli sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia: *"Kerran emäntä huomasi lennolla, että olen kuuro, kun viitoimme kaverini kanssa. Lähtiesämme emäntä heilutti meille eri tavalla kuin kuuleville, se oli positiivisella tavalla ihan kiva yllätys."* Vaikka kuurot eivät halua ylimääräistä huomiota tai kohtelua lennolla, oli eräälle haastateltavalle jäänyt positiivinen kokemus erityispalvelusta: *"Tuli mieleen, että kauan sitten lennolla tiedettiin, että olen kuuro ja lentoemäntä pyysi minua seuraamaan häntä. Seurasin lentoemoa ja pääsin katsomaan, millainen on koneen ohjaamo. Kapteeni perämies moikkasivat minua ja se tuntui mukavalta."* Yksi haastateltava kertoi kavereidensa saaneen siirron business-luokkaan heidän kuuroutensa paljastuttua. Haastateltavat naureskelivat asialle ja totesivat kyseisen palvelun olevan mukava yllätys, muttei tarpeellista.

Negatiivisina kokemuksina haastateltavat kertoivat muun muassa seuraavaa: *"Hongkongin lennolla kuurouteni huomattiin ja lentoemäntä sai 'slaagin'. Koneen laskeudut-*

tua hän pyysi minua ja kavereitani jäämään paikalle ja kaikki muut matkustajat lähtivät ulos koneesta. Paikalle jäi meidän lisäksi vain yksin matkustavat lapset. Niiden mukana pääsimme sitten ulos koneesta ja meitä kehoitettiin odottamaan avustajaa. Se ei tuntunut kivalta, emmehän me olleet lapsia. Kunnioitus puuttui.” Myös eräällä vastaajalla oli negatiivinen palvelukokemus siitä, kun työntekijä ei tiennyt, mitä kuurous tarkoittaa. ”Kerran luin lennolla lehteä ja lentoemäntä tuli paikalle ja alkoi jutella kanssani. Kerroin, etten ymmärrä häntä ja olen kuuro, jolloin lentoemäntä lähti pois. Hän tuli pian takaisin ja toi minulle ison kirjan, joka oli pistekirjoituksella. Katsoin häntä ymmälläni, sillä enhän minä osaa pistekirjoitusta.”

Lähes kaikki haastateltavat totesivat, että kuurouden paljastuttua he eivät olleet saaneet lisätietoa koneessa kuulutettavista asioista esimerkiksi paperille kirjoitettuna. Poikkeuksena oli muutama lento, joissa kapteenin nimi ja lentoaika oli tuotu kuuroille matkustajalle paperille kirjoitettuna. Audittiivisen tiedon visualisointi olisi tärkeää etenkin niissä konetyypeissä, joissa ei ole viihdejärjestelmää. Kerran yksi haastateltavista huomasi, että hänen lentolippuunsa oli merkattu ”DEAF”, mutta se ei vaikuttanut palveluun mitenkään.

Teema 3: Kehitysehdotukset

Myös kolmosteema jakautui neljään tutkimuskysymykseen. Ensin kartoitimme, ovatko haastateltavat nähneet viittomakielisiä ratkaisuja lentokoneissa. Sen jälkeen ohjasimme keskustelun tulkkiruudun käyttömahdollisuuksiin ja muihin ratkaisumalleihin ja lopuksi kävimme vapaata keskustelua kehitysideoista.

Ensimmäinen kysymys liittyi siihen, olivatko haastateltavat koskaan nähneet viittomakieltä käytettävän lentokoneissa kommunikaation menetelmänä. Suurin osa vastaajista ei ollut koskaan nähnyt viittomakieltä koneessa muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Yksi haastateltavista kertoi nähneensä työntekijän käyttävän englantilaisen viittomakielen sormiaakkosia: *”Kerran konferenssimatkalla Australiaan huomasimme, että koneen videoissa viitottiin ja olipa se mukavaa. Viittominen oli kyllä kansainsälistä viittomista, josta ymmärsimme vain osan, mutta silti.”* Haastateltavat kertoivat kuitenkin nähneensä sosiaalisessa mediassa levinneen videon, jossa Finn-

airin työntekijä viittoi erilaisia juomavaihtoehtoja. Yksi vastaajista kertoi käyneensä Tax-free-myymälässä, jonka työntekijä osasi viittoja ”ole hyvä”. Kielellinen saavutettavuus lennoilla koettiin kuitenkin tärkeäksi osana yhdenvertaisuutta ja tulevaisuudessa tähän toivottiin kehitystä: *”Mikäli Finnair muuttaisi palveluaan tasavertaisemmaksi, voisi se kiinnostaa kuuroja enemmän ja Finnair saisi enemmän asiakkaita. Pitää aina miettiä, mistä me maksamme ja mitä sillä saamme.”*

Toisessa kysymyksessä kartoitimme, olivatko haastateltavat koskaan nähneet tulkki-ruutuja koneen videoissa. Kaksi vastaajista oli nähnyt tulkkiruudun lentokoneen videoissa Kiinassa, muttei koskaan suomalaisissa lentoyhtiöissä. Tähän kuitenkin todettiin, että esimerkiksi Turkish Airlines on toteuttanut turvallisuusvideonsa visuaalisesti ja näin ollen ne ovat helposti ymmärrettäviä, vaikka tulkkiruutua ei ole.

Kolmantena kysymyksenä halusimme tietää, olisiko tulkkiruutu videoissa tulevaisuuden ratkaisu tai millä muulla tavalla kielellisen saavutettavuuden voisi toteuttaa lennoilla. Haastateltavat pitivät tulkkiruutuna yhtenä hyvänä ratkaisuna, mutta myös muita hyviä ratkaisumalleja ehdotettiin. Tällaisia esimerkkejä olivat muun muassa tabletien käyttö viitottujen videotallenteiden katsomiseen tai sovellus, joka kääntäisi puhuttua kieleltä viittomakielelle. Monista vastauksista nousi esille toive viihdejärjestelmän kautta reaaliaikaiselle tekstitykselle erityisesti poikkeustilanteissa: *”Lentoemännät eivät ehkä ehdi, mutta voisiko kapteeni kirjoittaa tiedotusviestejä teksteinä tv-ruudulle? Tämä olisi yksi mahdollisuus. Kuulutuksen lisäksi voisi olla teksti.”*

Haastateltavat pohtivat, miksei lentokoneessa voisi olla samantyylistä informaatiotaulua kuin junissa, joihin matkanaikainen tieto tulee reaaliajassa. Haastateltavat pohtivat myös viihdejärjestelmän käyttöä informaation saamiseen viittomakielellä: *”Olisi kiva, jos tv-ruudusta voisi klikata itselleen viitotun informaation suomalaisella viittomakielellä tai kansainvälisellä viittomisella. Tämä palvelisi myös ulkomaalaisia, jotka eivät osaa suomen kieltä. Tämä on tekniikkakysymys.”*

Teknisten ratkaisujen lisäksi haastateltavat ehdottivat perinteisiä paperilomakkeita, joita kuurot voisivat halutessaan lukea. Näihin lomakkeisiin toivottiin kuulutusten sisältämiä perustietoja lennosta: *”Peruskuulutukset voisivat olla tekstinä luettavissa. Ongelmia tulee ehkä muuttuvien tietojen suhteen, mutta perusasiat olisi kiva lukea.”*

Lomakkeisiin liittyen muutama haastateltavista kuitenkin nosti esille kieleen liittyvän ongelman. Kaikilla viittomakielisellä ei välttämättä ole riittävää suomen kielen taitoa lomakkeiden lukemiseen: *”Kuinka sitten, jos ei osaa kunnolla suomen kieltä? Kuurolla voi olla huono luku- ja kirjoitustaito. Itse en osaa suomen kieltä.”*

Lopuksi keskustelimme vapaista kehitysideoista, jotka lisäisivät kielellistä saavutettavuutta, viihtyvyyttä ja sujuvuutta matkan aikana. Kehitysideoita tuli runsaasti ja monipuolisesti liittyen työntekijöiden kohtaamiskoulutukseen, rohkeaan kommunikointiin, asenteiden muuttamiseen, kielelliseen saavutettavuuteen, asiakasprofiiliin, internet-sivuston kehittämiseen ja tiedottamiseen kentällä ja koneessa sekä viittomakielentaitoisen työntekijän palkkaamiseen tai tulkin käyttöön kentällä. Suurin osa vastaajista toivoi kohtaamiskoulutuksen liittyvän kuuron neutraaliin kohtaamiseen. Vastaajat toivoivat työntekijöiltä rohkeaa kommunikointia ja hyvää asennetta kuulovammaisen matkustajan kohtaamiseen: *”Kohtaaminen voisi olla rentoa, jos et osaa viittoa, älä hämmenny! Tilanteen ei tulisi aiheuttaa lisää harmia, vaan otetaan rennosti.”*

Vastaajat toivoivat myös, että Finnairilla voisi tulevaisuudessa olla kohtaamiseen liittyvä koulutus, jossa opetetaan kohtaamaan erilaisia erityisryhmiä. Koulutuksen sisällöksi ehdotettiin perusviittomia, visuaalista kommunikointia ja kehonkielen hallintaa: *”Kehonkieli ja visuaalisuus. Peukku ylös, peukku alas. Helppoa!”* Työntekijöiltä toivottiin myös rohkeaa, eteläeurooppalaista elekielen käyttöä ja fyysistä eläytymistä kommunikaation tueksi: *”Suurin osa suomalaisista häpeää helposti ja kirjoittaa mieluummin vain paperilla. Ei kannata hävetä vaan viittoa ja elehtiä rohkeasti!”* Koulutuksessa tulisi myös korostaa, että kuulovammaisen matkustaja tarvitsee vain saman informaation kuin kuuleva, ellei toisin ilmoiteta: *”Työntekijöiden koulutuksessa olisi hyvä opettaa, että tarvitsemme vain informaatiota eikä avustajaa tungeta väkisin mukaan. Tiedonsaanti esimerkiksi paperille kirjoitettuna riittää. Pyörätuolia ei tarvita.”* Yksi vastaajista kertoi olleensa työpaikallaan järjestämässä vastaavaa koulutusta, jonka aiheena oli kuuron ja kuulonäkövammaisen henkilön kohtaaminen. Koulutus koettiin tarpeelliseksi. Kohtamiskoulutus koettiin tärkeäksi myös lentohenkilökunnan keskuudessa, joten selkeästi tällaiselle koulutukselle olisi tarvetta.

Vastaajat toivoivat myös, että kohtamistilanteessa jokainen kuuro kohdattaisiin tasavertaisena asiakkaana ja yritettäisiin löytää yhteinen kommunikaatiotapa ongelmii-

en ratkaisuun. Loukkaavana koettiin se, jos tilanteessa ei olla luovia tai pyydetään kommunikointiapua ja tulkkausta kuuron puolesta: *”Jos lentoemäntä huomaa kuurouteni, olisi kiva, jos hän ei puhuisi vieressäni oleville, kenties tuntemattomille ihmisille vaan suoraan minulle. Minun asiani eivät kuulu muille. Haluan kunnioitusta ja jos meillä on kommunikaatiossa ongelma, sen ei tulisi levitä muille. On törkeää, että siitä tehdään iso asia ja muut alkavat tuijottaa minua tilanteessa. Vaikka vieressä olisi kuuleva veljeni, pyydän häneltä itse tulkkausapua, jos koen sen tarpeelliseksi. En halua, että tätä päätöstä tehdään puolestani.”*

Vastaajien mielestä koulutuksessa olisi myös hyvä korostaa asiakaspalvelussa tilanteen hallintaa ja turhan jännittämisen välttämistä. Paniikissa helpotkin kommunikointitilanteet voivat muuttua tarpeettoman hankaliksi: *”Kerran kaverini kanssa olimme koneessa ja meidän vieressä oli yksi kuuleva. Halusin tilata Coca Colaa ja käytin hyvin selvää huuliota ’Coca Cola’ Loppujen lopuksi sain sen vaivalla. Kaverini vieressä pyysi Coca Cola lightin, näytti kirjaimet ’C C’ ja viittoman pieni sekä lausui selkeällä huuliolla sanan ’light’, mutta se ei vain mennyt läpi. Kaverini selvensi vielä lisää, mutta emäntä ei ymmärtänyt. Vieressä istuva kuuleva tajusi heti mistä oli kysymys ja sanoi emännälle ’Coca Cola light’. Onpa jännä, että vieressä istuva viittomakielentaidoton kuuleva tajusi tilauksen, mutta emäntä ei.”*

Kohtaamiskoulutuksen lisäksi tärkeäksi koettiin asenteiden muutos ja tietoisuuden lisääminen: *”Tähän asti on ollut sellainen kokemus, että jos on ilmoittanut olevansa kuuro, ei ole saanut hyvää palvelua. Siitä on vain seurannut ylireagointia. Sekä kuurojen että työntekijöiden on molempien muutettava asenteitaan.”* Vastaajat kokivat, että tietoisuuden lisääminen myös kuurojen keskuudessa on tärkeää: *”Tosiaan tuli mieleen, että kannattaa sinne internet-sivuille lisätä osio meille kuuroille, että miksi kannattaa ilmoittaa kuuroudestaan. Se tarkoittaisi sitä, että meitä voisi palvella paremmin. Se saattaisi kannustaa ilmoittamaan olevansa kuuro ilman pelkoa siitä, että se johtaa epämiellyttäviin toimenpiteisiin. Kannattaa myös kertoa kuuroille, miksi heidän olisi tärkeää informoida kuuroudestaan.”* Kuuroille pitäisi tiedottaa, miksi kuuroudesta olisi hyvä ilmoittaa ja että ilmoittaminen tarkoittaisi vain tasavertaista tiedonsaantia ja aikaisemmat negatiiviset kokemukset kuurouden ilmoittamisesta voisi unohtaa: *”Jos perinteet muuttuvat niin ehkä me kuurot totutaan klikkaamaan ’kuurous’ eikä enää pelätä sitä.”*

Mikäli kuurot kokisivat kuuroudesta ilmoittamisen tärkeäksi ja hyödylliseksi tasavertaisuuden ja palvelun sujuvuuden kannalta, kynnys asiasta ilmoittamiseen pienenis: *”Ehkä on hyvä aloittaa kokeilemaan kuurouden ilmoittamista ja katsoa, kuinka se tulevaisuudessa toimisi. Jos kukaan ei tiedä kuuroudesta enkä ole siitä ilmoittanut, ei kukaan voi palvella meitä paremmin tai informoida asioista.”*

Yksi vastaajista totesi, että opinnäytetyön idea on hyvä ja tulevaisuudessa olisi tärkeää tiedottaa Kuurojen Liiton kautta viittomakielisiä mahdollisesta yhteistyöstä Finnairin kanssa, jotta kielellinen saavutettavuus paranisi lennoilla.

Lennonaikaiseen viihtyvyyteen ja palveluun liittyviä kehitysideoita olivat muun muassa elokuvien tekstitykset ja tarjoilun sujuvuutta parantavat visuaaliset elementit: *”Tuli mieleen, että etenkin pitkillä lennoilla kun kuulevat nauttii elokuvatarjonnasta, niin me kuurot sitten joudutaan nököttämään pitkästyneinä lennon ajan, kun tekstityksiä ei välttämättä ole. Se on vähän harmi, kun me maksetaan sama hinta lipusta, niin meidän pitäisi saada tasavertaista palvelua. Onhan se parantunut kyllä, mutta vielä voisi tekstitysten saatavuutta parantaa.”* Myös tarjoilun sujuvuuteen tuli helposti toteutettavia kehitysideoita: *”Tuli mieleen, että juotavat voisi olla astioissa, joista näkisi suoraan mitä niissä on. Joudun usein kirjoittamaan haluamani juoman puhelimeeni ja näyttämään sitä tilatessani. Usein on myös hankalaa päättää, millä kielellä viestini kirjoitan. Tuotetta osoittamalla tai näyttämällä tämä olisi helpompaa.”* Palvelua helpottavaksi tekijäksi koettiin myös kuvien käyttö tarjoilutilanteessa: *”On helppoa, jos lentoemäntä näyttää kuvia esimerkiksi ruoasta tai juomasta, joita osoittamalla voisi päättää mitä haluaa.”*

Vastaajat kokivat haasteellisiksi muuttuvat tilanteet lentokentällä. Kaksi haastateltavaa kertoivat tilanteesta, joissa he olivat myöhästyneet lennoiltaan, koska tieto lähtöporttien muuttumisesta on tullut vain auditiivisesti: *”Olisi hyvä, jos portin vaihtumisesta ilmoitettaisi ajoissa ja tiedon saisi myös jollain muulla tavalla kuin kuulutuksena. Kerran kaverini kanssa juttelimme emmekä tienneet, että portti oli vaihtunut. Lopulta selvitimme asiaa ja saimme kuulla, että lento on jo lähtenyt. Kukaan ei ilmoittanut meille portin vaihtumisesta. Asiaa selvitettiin ja odotettuaamme pari tuntia pääsimme seuraavalla lennolle mukaan.”*

Vastaajat kokivat haasteelliseksi ryhmissä koneeseen siirtymisen. Matkustajien lipussa lukee ryhmä (group) ja numero tai kirjain, joka kertoo missä järjestyksessä koneeseen mennään. Koneeseen siirtymisen alussa kuulutetaan aina ensin erikoismatkustajat sekä business-luokan matkustajat, jonka jälkeen aloitetaan ryhmien siirtyminen numero- tai kirjainjärjestyksessä. Järjestys kuulutetaan, jolloin kuuro ei tiedä, milloin on hänen ryhmänsä vuoro siirtyä koneeseen: *”Nykyään koneeseen siirrytään ryhmissä, joten olisi kiva, jos Finnairilla olisi järjestys visuaalisesti saatavilla.”* Haastateltavat korostivat, että kuurojen pitää aina itse kysyä tietoa etenkin kentällä, eikä samaa tietoa saa automaattisesti.

Internet-sivujen kehitykseen ja muiden sähköisten järjestelmien palveluihin tuli paljon erilaisia kehitysideoita. Kehitysideat koskivat oman profiilin muokkaamista ja Finnair plus -jäsenkortin käyttömahdollisuuksia, kuurouteen liittyvää lisätietojen saatavuutta internet-sivuilta, varausvaiheessa tapahtuvaa kuurouden ilmoittamista sekä yhteydenottoa poikkeustilanteissa. Haastateltavat ehdottivat, että merkintä kuuroudesta voisi olla tallennettuna omassa profiilissa, jolloin asiasta ei tarvitse aina lentoa varatessa erikseen ilmoittaa: *”Jos Finnairin plus-korttiin saisi merkinnän kuuroudesta, tieto tulisi automaattisesti eikä asiasta tarvitsisi aina erikseen ilmoittaa.”* Haastateltavat toivoivat, että kuuroudesta voisi helposti ilmoittaa varauksen yhteydessä. Kuurot toivoivat myös, että varauksen yhteydessä olisi osio, johon voisi kertoa avuntarpeesta ja ohjeistus, miksi kuuroudesta ilmoittaminen olisi tärkeää. Tällä hetkellä Finnairilla voi ilmoittaa varauksen jälkeen vammasta tai erikoistarpeesta matkan aikana erillisellä sähköisellä lomakkeella, josta haastateltavat eivät tiedäneet: *”WWW-sivuilla lippua ostaessa voisi olla ’kuuro’ raxituskohta, mutta lisäksi myös lisäselvitysosuus, johon voisi lisätä kommunikointikielen tai sillä tavalla, että ne tietävät, etten tarvitse avustajaa.”*

Haastateltavat toivoivat, että kuurouden ilmoittaminen lisäisi vain kielellistä saavutettavuutta, mutta ei automaattisesti tarkoittaisi avustajan tarvetta, ellei sitä erikseen pyydetä. Vastauksissa korostettiin, että olisi hyvä, jos kuurouden merkitsemisen lisäksi saisi itse kirjoittaa vapaaseen kommenttikenttään mahdollisesta avuntarpeesta. Haastateltavat ehdottivat myös viitottuja tiedotusvideoita internet-sivuille, joissa kerrottaisiin lisätietojen saatavuudesta koneessa esimerkiksi tabletin avulla, mikäli kuuroudesta on ilmoitettu etukäteen. Lisäksi poikkeustilanteiden varalta ehdotettiin

puhelin yhteyden sijasta vaihtoehtoisista yhteydenottotapaa: *”Yleensä kun varaan nettisivuilta lipun, ei ongelmia ole, koska sivut ovat visuaaliset. Huomaan kuitenkin, että jos pitää esimerkiksi perua lippu tai tulee ongelmia, on sivuilla puhelinnumero, johon tulee ottaa yhteyttä. Olisi hyvä olla esimerkiksi sähköpostiosoite tai muita keinoja hoitaa yhteydenotto, esim. live-chat, joita osalla firmoista jo on. Se olisi hyvä olla kaikilla lentoyhtiöillä.”*

Viimeisenä nousi esiin tulkin tai viittomakielentaitoisen henkilön tarve lentokentällä ja/tai koneessa. Etenkin vanhemmat vastaajista korostivat tulkin tarvetta kommunikaatio-tilanteiden helpottamiseksi: *”Olisi kiva, jos olisi yksi viittomakielentaitoinen tai tulkki lentokentällä tai palkattaisi esimerkiksi CODA (kuurojen vanhempien kuuleva lapsi) kentälle töihin.”* Tulkin käyttöä lentokentällä varsinkin kuurojen suurtahtumien aikana koettiin tarpeelliseksi. Osa haastateltavista kertoi, että aikaisemmin osallistuessaan tapahtumiin on silloin tällöin kentällä ollut töissä tulkkeja helpottamaan kommunikaatioita. Haastateltavat totesivat, että olisi mukavaa, jos kentällä olisi jatkuvasti töissä tulkki tai kuuro, joka osaisi kansainvälistä viittomista. Kansainvälinen viittominen palvelisi myös ulkomaalaisia kuuroja. Haastateltavat mainitsivat myös, että olisi mukavaa tietää, mikäli lentokoneessa sattuisi olemaan viittomakielentaitoinen työntekijä. Vastauksista korostuu viittomakielen tarve ja eräs haastateltavista kommentoi seuraavasti: *”Jos olisi aina tulkki mukana, ei olisi ongelmia eikä tarvitsisi jännittää.”*

8 TULOKSET

Finnairin, Invalidiliiton ja Finavian tekemän kartoituksen ja teemahaastatteluidemme perusteella voimme todeta, että tulokset ovat yhteneväisiä ja kielellistä saavutettavuutta tulisi kehittää suomalaisissa lentoyhtiöissä. Sekä kartoituksen että haastatteluiden keskeisimmät ongelmat liittyivät puutteelliseen tiedonsaantiin, tasavertaiseen kohteluun ja kohtaamiseen sekä asenteisiin. Molemmista aineistoista saatiin monipuolisia ja toteutettavia kehitysideoita eteenpäin vietäviksi.

8.1 Teemahaastattelut

Haastatteluissa selvisi, että kuurot matkustelevat paljon eri syistä, kuten opiskeluiden, parisuhteen, loman tai työn takia. Vastauksista korostui vapaa-ajalla tapahtuvat kuurojen kansainväliset kulttuuri- ja urheilutapahtumat, jotka keräävät yhteen kuuroja eri maista. Haastateltavat matkustivat pääosin pohjoismaissa ihmissuhteiden ja tapahtumien takia, mutta vapaa-ajalla suunnattiin jopa mannerten yli mielenkiintoisen kielen ja kulttuurin perässä. Kuurot suosivat halpalentoyhtiöitä lippujen hintojen vuoksi, mutta myös lentojen aikataululla oli merkitystä lentoyhtiön valintaan.

Haastatteluissa ilmeni, että kuurot ilmoittavat harvoin kuuroudestaan. Ikääntyneet ilmoittivat kuuroudestaan mieluummin kuin nuoret, sillä he eivät kokeneet mahdollista erityispalvelua negatiivisena asiana. Haastateltavat eivät myöskään tienneet, että kuuroudesta olisi hyvä ilmoittaa etukäteen turvallisuuden ja yhtenäisen tiedonsaannin takia. Kaikki vastaajat kokivat, että turvallisuuteen liittyvät asiat ovat hyvin hallussa ja ohjeet ovat visuaalisuutensa takia saavutettavat myös kuuroille matkustajille. He kokivat tietävänsä kokemuksen perusteella riittävästi myös muusta koneessa tiedotettavista asioista, mutta kuulutukset nähtyään yllättyivät kuulutettavan tiedon määrästä. Haastateltavat tiesivät, kuinka koneessa tulee toimia muun muassa matkatavaroiden ja turvavöiden kanssa, mutta eivät tienneet, että asiasta kerrotaan erikseen. He yllättyivät, että tarjoilun alkaessa asiasta ilmoitetaan ja samalla kerrotaan matkustajille mikä kuuluu lennon hintaan ja mikä ei.

Vastaajien mielestä suurin ongelma tiedonsaannissa oli poikkeustilanteet, joissa he jäivät täysin ilman tietoa tapahtuneesta. Haastateltavat eivät osanneet ajatella kuuroutensa ilmoittamisesta poikkeustilanteen tiedonsaannin näkökulmasta. He halusivat saada saman tiedon kuin kuulevat matkustajat, mutta ilman kuuroudesta ilmoittamista matkustamohenkilökunta ei välttämättä tiedä kertoa erikseen tilanteesta kuuroille matkustajalle. Haastatteluidemme kautta kuurot ymmärsivät, miksi olisi tärkeää ilmoittaa kuuroudestaan ja että tulevaisuudessa asiasta ilmoittaminen tarkoittaisi vain tasavertaisen tiedonsaannin mahdollisuutta eikä tarpeetonta avustamista. Haastatteluista kävi ilmi, etteivät he olleet saaneet kuurouden paljastuttua lisätietoa koneessa kuulutettavista asioista muutamaa kertaa lukuun ottamatta.

Kartoittaessamme mahdollisia kehitysideoita kielellisen saavutettavuuden parantamiseksi saimme runsaasti erilaisia ratkaisuehdotuksia. Suurin osa ehdotuksista liittyi yhdenvertaisen tiedonsaannin toteutumiseen viittomakielisten videoiden tai tulkkiruidun avulla. Lisäksi ehdotettiin luettavassa muodossa olevaa informaatiota, esimerkiksi paperilomaketta. Myös kielten välistä käännössovellusta ehdotettiin, jolloin informaatio olisi saavutettavissa myös niille matkustajille, joilla on heikko suomen kielen taito tai jotka ovat vieraskielisiä. Viittomakielentaitoista työntekijää toivottiin lentokentälle tai koneeseen töihin. Tärkeimpänä koettiin tasavertainen kohtaaminen kuuron matkustajan kanssa.

Haastateltavat toivoivat työntekijöille kohtaamiskoulutusta, jossa kerrottaisiin kuuroudesta, opeteltaisiin erilaisia kommunikaatiomenetelmiä ja perusviittomia, joiden avulla olisi helpompi kohdata kuuro matkustaja. Vastaajat totesivat, että kuurojen aikaisempien negatiivisten kokemusten aiheuttamat mielikuvat kuurouden ilmoittamisesta tulisi unohtaa ja korostaa ilmoittamisen tärkeyttä ja kielellistä saavutettavuutta. Viitottua tiedotetta asiasta toivottiin Finnairin ja Kuurojen Liiton internet-sivuille. Finnairin asiakasprofiiliin toivottiin mahdollisuutta lisätä tieto kuuroudesta, jotta sitä ei tarvitsisi aina erikseen ilmoittaa.

8.2 Vertailu teemahaastatteluiden ja kartoituksen välillä

Finnairin yhteistyössä tehdyssä kartoituksessa korostuivat samat asiat kuin haastatteluissamme. Kartoituksessa puutteellinen informaatio ja riittämättömäksi koettu tiedonsaanti koettiin isoimmiksi ongelmiksi varsinkin lentokentällä, jossa tiedottaminen tapahtuu pääosin kuuluttamalla. Haastatteluiden kehitysideoissa toivottiin visuaalista informaatiota etenkin lähtöporttien muuttumisessa ja koneeseen siirryttäessä. Koneessa tapahtuvaan tiedottamiseen ja turvallisuusohjeisiin toivottiin kartoituksessa parannuksia, kun taas haastatteluissa vastaajat kokivat tiedonsaannin turvallisuuden näkökulmasta riittäväksi.

Sekä haastatteluissa että kartoituksessa korostuivat tiedonsaannin ongelmat poikkeustilanteissa. Näissä tilanteissa toivottiin, että työntekijät tulisivat erikseen kertomaan kuuroille matkustajalle tapahtuneesta. Haastatteluissa ehdotettiin myös reaaliaikaista tekstitystä viihdejärjestelmään poikkeustilanteissa. Ratkaisuehdotukset ongelmasta

riippumatta olivat kuitenkin samanlaisia ja vastauksista korostui viittomakieliset ratkaisut tai luettavan materiaalin käyttö. Puutteellinen tiedonsaanti aiheutti epävarmuuden tunteen kartoituksen ja haastatteluiden vastauksissa ja vastaajat toivoivat mahdollisuutta saada tieto samanaikaisesti muiden matkustajien kanssa.

Toiseksi eniten kartoituksen vastauksista korostui vuorovaikutustilanteet kenttä- ja lentohenkilökunnan kanssa. Vastaajat kokivat, että kuulovammaisuuteen ei osattu suhtautua oikealla tavalla, vaan se aiheutti jopa ärtymystä ja näin ollen epätasa-arvoisuutta muihin matkustajiin nähden. Molemmista aineistoista nousi esille se, että kuurot kokivat pääsevänsä helpommalla ja asioiden sujuvan paremmin, kun kuurous ei ole työntekijöiden tiedossa. Vastaavia huonoja palvelu- tai kohtaamiskokemuksia esiintyi myös teemahaastatteluissa. Molemmista aineistoista nousi esille erityismatkustajien kohtaamiskoulutus, joka lisäisi työntekijöiden tietoisuutta kuuroista matkustajista. Vuorovaikutustilanteiden parantamiseksi ehdotettiin molemmissa aineistoissa pieniä, lähinnä asenteellisia muutoksia, joita olivat esimerkiksi ennakkoluulottomuus, rohkeus kommunikoida eleillä ja perusviittomien oppiminen.

Muita aineistoista esille nousseita asioita olivat muun muassa kuvien käyttö kommunikaation tukena, kuulutusten visualisointi tai ilmoituksen saaminen tekstiviestinä matkapuhelimeen sekä internet-sivujen toimivuuden parantaminen ja avuntarpeen ilmoittamisen selkeyttäminen.

9 YHTEENVETO

Aiheen valinta oli meille alusta alkaen selvä ja erittäin kiinnostava. Oletimme, että yhteistyö Finnairin kanssa sujuisi jouhevasti olemassa olevien kontaktien vuoksi. Otimme heihin yhteyttä ensimmäisen kerran lokakuussa 2016. Tapasimme kaksi Finnairin edustajaa 7.11.2016, jolloin esittelimme aiheemme heille ja ehdotimme yhteistyötä asian tiimoilta. He kertoivat jo käyneensä vastaavaa keskustelua erään viittomakielisen henkilön kanssa. Olimme yhteydessä myös kyseiseen henkilöön, mutta valitettavasti työkiireiden takia hänellä ei ollut aikaa yhteistyöhön kanssamme. Keskustelimme myös seuraavista tapaamisista IT- ja inflight-osaston kanssa liittyen viittomakielisten ratkaisumahdollisuuksien toteuttamisesta Finnairin koneissa. Tapaami-

sen jälkeen saimme käyttööme Finnairin, Invalidiliiton ja Finavian teettämän kartoituksen sekä tilastotietoa lennoilla vuonna 2015 ja vuoden 2016 marraskuuhun mennessä kertyneistä ”DEAF”-merkinnöistä. Tämän jälkeen emme hetkeen saaneet yhteyttä kontaktihenkilöihin Finnairilla, joten päädyimme vaihtamaan opinnäytetyön tilaajaksi Kuurojen Liiton.

Tammikuussa 2017 otimme yhteyttä toiseen Finnairin edustajaan, joka oli myös mukana ensimmäisessä tapaamisessa. Hän antoi käyttööme Finnairin Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman vuosille 2017–2018 sekä kertoi internet-sivujen läpäisseen saavutettavuuden kriteerit. Samoihin aikoihin olimme yhteydessä myös Finnairin ja Norran lentohenkilökuntaan ja haastattelimme heitä kuurojen matkustajien kohtaamisista lennoilla. Tammikuussa järjestimme viittomakieliset teemahaastattelut kuuroille ja perustimme pyynnöstä sosiaalisen median kanavaan suljetun keskusteluryhmän niille kuuroille, jotka eivät päässeet haastatteluihin. Kerran viikossa julkaisimme ryhmässä uuden teeman ja kysymykset, joiden tarkoituksena oli herättää keskustelua asian tiimoilta, mutta vastaukset olivat vähäisiä. Tämän vuoksi päätimme hyödyntää opinnäytetyössämme vain teemahaastatteluiden tuloksia.

Maaliskuussa saimme uudelleen yhteyden alkuperäiseen kontaktiimme Finnairilla ja saimme sovittua tapaamisen inflight-osaston edustajan kanssa 5.4.2017. Tapaamisessa kävimme keskustelua opinnäytetyöstämme ja kerroimme teemahaastatteluiden tuloksista ja kehitysehdotuksista. Keskustelimme näiden kehitysideoiden toivuudesta Finnairin lennoilla ja kävimme läpi myös muita mahdollisia tulevaisuuden ratkaisuja. Ehdotukset otettiin hyvillä mielin vastaan ja todettiin, että ne ovat toteutettavissa olevia, mutta parhaan mahdollisen ratkaisun löytäminen ja käytäntöön vieminen vaatii aikaa. Tulkkiruudun toteuttamisen kohdalla haasteeksi nousi viitotun kielen valinta, jotta se palvelisi mahdollisimman laajaa asiakaskuntaa.

Saimme myös kuulla, että lähitulevaisuudessa Finnair ottaa käyttöön langattoman internet-yhteyden kaikkiin Airbus-konetyyppeihinsä. Keskustelimme tämän hyödyntämisestä sovellusten tai chat-palveluiden kautta tapahtuvaan lennon aikaiseen viestintään viihdejärjestelmässä ja erillisessä sähköisessä mobiililaitteessa. Näissä ratkaisumalleissa korostuu kirjoitetun kielen taito, joka saattaa olla äidinkieleltään viittomakieliselle kuuroille haaste. Myöhemmin aloimme miettiä myös etätulkkauksen

mahdollisuutta. Kokemuksiemme mukaan muissa lentoyhtiöissä käytössä olevat internet-yhteydet ovat kuitenkin usein olleet hitaita ja huonolaatuisia, joten riittävän laadukkaan videoyhteyden saaminen lentokoneeseen saattaa muodostua ongelmaksi. Internet-yhteyden saaminen Airbus-koneisiin ei ratkaise ongelmaa ATR- ja EMJ-konetyypeissä, sillä niihin ei ole tulossa internet-yhteyttä eikä niissä ole kiinteää viihdejärjestelmää. Keskustelimme uusien Airbus 350-koneiden viihdejärjestelmästä, jonka kautta lennon esimies voi lähettää yksittäiselle matkustajalle tai matkustusluokalle erillisen viestin. Tämä voisi ratkaista esimerkiksi poikkeustilanteissa kuuron matkustajan puutteellisen tiedonsaannin.

Olimme samaa mieltä siitä, että Finnairin internet-sivuille voisi tulevaisuudessa luoda viittomakielisen tiedotuskokonaisuuden, jossa kerrotaisiin lyhyesti, miksi olisi tärkeää ilmoittaa kuuroudesta ja kuinka se vaikuttaisi lennon aikaiseen yhdenvertaiseen tiedonsaantiin. Tällä hetkellä kuuro kategorioidaan PRM-matkustajaksi (Person with Reduced Mobility) eli liikuntarajoitteiseksi henkilöksi ja tämä merkintä edellyttää palveluntarjoajalta matkustajan avustamista tarpeen mukaan (Finnair 2017c). Tämä voi olla syy siihen, miksi nykyään kuuroa vastassa on ollut pyörätuoli ja he ovat kokeneet tarpeetonta avustamista. Koimme molemmat tärkeäksi sen, että tulevaisuudessa liikumiseen tarvittava avustaminen olisi kuuron matkustajan päätettävissä oleva asia lennon varausvaiheessa. Tähän voisi palata tulevaisuudessa Finnairin kanssa ja kysyä, olisiko mahdollista muuttaa kategoriointia niin, että pyörätuolia ei tuotaisi automaattisesti kuuroa matkustajaa vastaan.

Suosittelimme haastatteluista saamamme palautteen perusteella Finnairia muuttamaan internet-sivujaan siten, että kuuroudesta voisi ilmoittaa jo varausvaiheessa ilman erillistä, jälkikäteen täytettävää lomaketta. Kun tieto kuuroudesta olisi merkitty yhdenvertaisen tiedonsaannin varmistamiseksi, avautuisi erillinen kommenttikenttä, johon voisi halutessaan ilmoittaa mahdollisen lisäavun tarpeesta. Lopuksi totesimme, että isommat muutokset vaativat resursseja ja aikaa, joten Finnairilta pyydettiin Humanistisen ammattikorkeakoulun lehtoreiden yhteystietoja, joiden kautta alkanutta yhteistyötä voisi jatkaa. Toimitimme sähköpostitse kahden Kuopion ja Helsingin lehtorin yhteystiedot Finnairille.

10 POHDINTA

Teemahaastatteluiden tulokset eivät yllättäneet, sillä osasimme aavistaa, että kuurot kokevat lentokoneissa kielellistä eriarvoisuutta. Vastaavaa tapahtuu myös muissa vuorovaikutustilanteissa, mutta lentomatkustamisen ajaksi tulkin tilaaminen on haastavaa. Vaikka teoriassa on mahdollista tilata tulkki esimerkiksi ulkomaanmatkalle, on oletettavaa, että kuuro matkustaa mieluummin ilman tulkkia, jos tulkkaustarve on vähäinen ja tulkkaus tapahtuu vain lentokoneessa. Tulkin tilaaminen lennon ajaksi on todennäköisesti mahdotonta, koska Kelalta pitää ensin anoa ulkomaantulkkauspäättöstä. Vasta myönteisen päätöksen jälkeen voi tehdä tilauksen välityskeskukseen. Ulkomaanmatkalle tulkin tilaaminen ei kuulu tavalliseen tulkkauspalveluun (Kelan vammaistientulkkauspalvelukeskuksen työntekijän henkilökohtainen tiedoksianto 10.4.2017).

Emme myöskään yllättyneet, että kuuroilla on paljon negatiivisia matkustuskokemuksia, mutta koimme surulliseksi, että osa kuuroista esittää mieluummin olevansa kuulevia välttääkseen huonon kohtelun. Yllätyimme kuitenkin siitä, miten radikaalisti joillakin lentokentillä tai koneissa on toimittu kuurouden paljastuessa. On harmillista ajatella, että maailmassa on vielä ihmisiä, jotka ajattelevat kuurouden vaikuttavan ihmisen muuhun toimintaan tai älykkyyteen.

Opinnäytetyötä tehdessämme koimme positiivisena, että Finnair sekä viittomakielinen yhteisö ovat avoimin mielin kehittämässä kielellistä saavutettavuutta. Oli hienoa, että Finnair halusi olla esimerkkinä ja edelläkävijänä asiassa ja että ehdimme esittelemään heille saamamme kehitysideat kasvotusten ennen opinnäytetyön valmistamista. Positiivisena koimme myös sen, että haastateltavat ymmärsivät, miksi on tärkeää ilmoittaa kuuroudestaan, ja tulevaisuudessa ilmoittaminen tarkoittaisi vain kielellistä yhdenvertaisuutta. Oli ilo huomata, että haastateltavat kokivat tärkeäksi viittomakielisten tiedotuksen kuurouden ilmoittamisen tärkeydestä, jotta nykytilanne voisi muuttua. Tiedottamisen myötä viittomakieliset ymmärtäisivät ilmoittamisen hyvät puolet sekä yhtenäisen tiedonsaannin mahdollisuuden. Olimme iloisia myös siitä, että haastateltavat tunnistivat tarpeen molempien osapuolien asenteiden muuttamiseen sekä tietoisuuden lisäämiseen.

Koimme, että kuurot ovat iloisia siitä, että viittomakieltä ja kielellistä yhdenvertaisuutta viedään eteenpäin, mutta samaan aikaan tuntui, että on haastavaa saada vapaaehtoisia osallistumaan. Tästä syystä ja aikaisempien kokemusten perusteella päädyimme pyytämään viittomakielisestä yhteisöstä tunnettua henkilöä viittomaan haastattelupyynnön, sillä oletimme sen vaikuttavan positiivisesti osallistujamäärään. Haastattelupyynnön perusteella ilmoittautui neljä henkilöä ja loput yhdeksän saimme mukaan henkilökohtaisia kontakteja hyödyntäen. Kutsuvideon julkaisemisen jälkeen saimme kyselyjä osallistua haastatteluun muulloin kuin haastattelupäivinä pääkaupunkiseudulla, joten päätimme perustaa suljetun keskusteluryhmän. Toiveesta ja tarpeesta perustettu ryhmä ei kuitenkaan innostanut ihmisiä jakamaan kokemuksiaan, vaikka keskustelua yritettiin herätellä eri ihmisten toimesta.

Opinnäytetyömme tavoite täyttyi, sillä saimme laajasti kartoitettua kuurojen kokemuksia lentomatkestuksesta. Uskomme, että Finnair saa työstämme arvokasta tietoa siitä, miten he voivat tulevaisuudessa kehittää kielellistä yhdenvertaisuutta. Opinnäytetyömme aihe oli hyvin ajankohtainen ja tärkeä, sillä asiaa ei ole aikaisemmin tutkittu. Saimme myös vastaukset tutkimuskysymyksiimme, jotka kartoittivat riittävää tiedonsaantia turvallisuuden ja palvelun näkökulmasta sekä kuinka nykyistä tiedonsaantia voisi kehittää. Saimme myös paljon konkreettisia kehitysehdotuksia, jotka ovat toteutettavissa suomalaisissa lentoyhtiöissä.

Jatkotutkimuskysymyksenä olisi kiinnostavaa selvittää, mistä idea tulkkiruudun käyttöön on syntynyt muille palveluntuottajille. Mietimme, velvoittaako laki tarjoamaan viittomakielisen ratkaisun vai onko yhtiö tehnyt itsenäisen päätöksen kielellisen saavutettavuuden parantamiseksi. Olisi kiinnostavaa myös tietää, onko Suomessa erilaisilla palveluntuottajilla käytössään viittomakielistä materiaalia pois lukien Kela ja Kuurojen Liitto. Tässä olisi myös valmis pohja seuraavalle opinnäytetyölle, jossa voisi jatkaa kehitysideoiden työstämistä ja kokeilla eri ideoiden toimivuutta käytännössä. Finnairilta ehdotettiin perusviittomien kurssia tai opetusta sekä erityismatkustajien kohtaamiseen liittyvää palveluvideomateriaalia, joka voisi olla tulevaisuudessa lentohenkilökunnan materiaalipankissa hyödynnettävissä. Myös tulkkiruutujen ja muiden sähköisten materiaalien koeversioiden työstäminen ja käyttökokeilu olisi hyvä jatkotutkimusaihe, sillä keskeytyneen yhteistyön ja ajan rajallisuuden vuoksi emme ehtineet tätä opinnäytetyön tavoitetta toteuttaa.

LÄHTEET

Air Berlin 2017. Viitattu 6.1.2017. <https://www.airberlin.com>.

Air France 2016. Viitattu 21.12.2016. <http://www.airfrance.fi>

British Airways 2016. Viitattu 21.12.2016. <http://www.britishairways.com>.

Finavia 2017a. Viitattu 3.2.2017. <https://www.finavia.fi/fi/>.

Finavia 2017b. Viitattu 28.4.2017. <https://www.finavia.fi/fi/lentomatka/ennen-matkaa/liikuntarajoitteisille/avustamispalvelun-laatu/>.

Finnair 2017a. Viitattu 24.1.2017. <https://company.finnair.com/fi/finnair-yrityksena/historia>

Finnair 2017b. Viitattu 24.1.2017. <https://www.finnair.com/fi/fi/flights/fleet>

Finnair 2017c. Viitattu 7.7.2017.

https://www.finnair.com/pl/AYPortal/wds/DisplayPage.action?SITE=FINRFINR&COUNTRY_SITE=FI&LANGUAGE=FI&PAGE=ACSP

Euroopan komissio 2017. Viitattu 30.1.2017. http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-1654_fi.htm.

Esteettömyystiedon keskus 2017. Viitattu 23.2.2017.
www.esteeton.fi/portal/fi/esteettomyys/.

Haapavaara, Heikki 1998. Aika lentää. Finnair 75 vuotta – juhlakirja. Porvoo: WSOY.

Kuurojen Liitto 2017a. Viitattu 31.1.2017.
<http://www.kuurojenliitto.fi/fi/viittomakielet/viittomakielet-ja-viittomakieliset#.WOSskULqCiU>.

Kuurojen Liitto 2017b. Viitattu 28.4.2017.
<http://www.kuurojenliitto.fi/fi/viittomakielet/viittomakielet-ja-viittomakieliset#.WQMH8sb-s2w>.

Lufthansa 2016. Viitattu 21.12.2016. <http://www.lufthansa.com>.

Luukkainen, Minna 2008. Viitotut elämät – Kuurojen nuorten aikuisten kokemuksia viittomakielisestä elämästä Suomessa. Loimaa: Priimus Paino Oy.

Malm Anja & Östman Jan-Ola 2000. Viittomakieliset ja heidän kielensä. Teoksessa A.Malm (toim.) Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura, 18–19.

Niemelä, Juho 2015. Raportti invalidiliiton, Finnairin ja Finavian vammaisten matkustajien lentomatkestämistä koskeneesta kyselystä.

Norra, Nordic Regional Airlines 2017. Viitattu 29.1.2017. www.flynorra.com.

Norwegian 2017. Viitattu 6.1.2017. <https://www.norwegian.com>.

Salmi, Eeva & Laakso, Mikko 2005. Maahan lämpimään – Suomen viittomakielisten historia. Helsinki: Libris.

Salo, Sami 2004. Tapaustutkimus kuuron omasta identiteetistä sekä voimaantumisesta. Helsinki: Multiprint 2005. Kasvatustieteen Pro gradu -tutkielma.

SAS, Scandinavian Airlines 2017. Viitattu 6.1.2017. <https://www.flysas.com>.

Sivunen, Ulla 2007. Kerromme kuulevien koulusta – viittomakielisenä oppilaana yleisopetuksessa. Jyväskylä: TUOPE.

Suomen perustuslaki 1999. Viitattu 23.2.2017.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>.

Suomen YK-liitto 2017. Viitattu 23.2.2017.
www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf.

Turkish Airlines 2016. Viitattu 21.12.2016. <http://www.turkishairlines.com>.

Wegg, John 1983. Finnair the art of flying since 1923. Suomi: Finnair printing department.

Yhdenvertaisuus 2017. Viitattu 23.2.2017.
<http://www.yhdenvertaisuus.fi/yhdenvertaisuus/lainsaadanto/>.

LIITTEET

1. Haastattelukysymykset

Teema 1: Matkustuskokemukset

- 1) Kuinka usein matkustat/olet matkustanut?
- 2) Minne olet matkustanut ja mitä lentoyhtiötä olet käyttänyt?
- 3) Miksi olet matkustellut?
- 4) Millaisia kohtaamiskokemuksia sinulla on ollut lentokoneessa liittyen kuurouteesi? Oletko ilmoittanut lentoa varatessasi olevasi kuuro?

Teema 2: Tiedonsaanti

- 1) Oletko kokenut saavasi tarpeeksi tietoa matkan aikana turvallisuuteen tai palveluihin liittyen?
- 2) Mitä haluaisit tietää enemmän?
- 3) Todellinen tieto vs auditiivinen tieto
- 4) Jos kuuroutesi on huomioitu, oletko saanut lisätietoa lennosta jollain muulla tavalla? Miten?

Teema 3: Kehitysehdotukset

- 1) Oletko koskaan nähnyt törmännyt viittomakieleen lentokoneessa?
- 2) Oletko koskaan nähnyt tulkkiruutuja koneen videoissa?
- 3) Tulkkiruutu vs muut mahdollisuudet?
- 4) Vapaat kehitysideat?

2. Haastateltaville esitetyt kuulutukset

Bordaus/Boarding

Tervetuloa koneeseen. Käsimatkatavarat voitte sijoittaa joko edessä olevan istuimen alle tai matkatavarahyllyyn. Mikäli istutte ensimmäisellä rivillä tai varauloskäyntien kohdalla, tulee kaikki matkatavarat nostaa matkatavarahyllylle.

Voitte käyttää mobiililaitteitanne koko lennon ajan, kun ne on asetettu lentotilaan. Muiden elektronisten laitteiden, kuten kannettavien tietokoneiden virta, on oltava katkaistuna lentoonlähdön ja laskeutumisen ajan

Welcome on board. Please stow your hand luggage under the seat in front of you or in the overhead lockers. If you are seated in the first row or exit rows, please place all your hand baggage in the overhead lockers. You may use your mobile devices in the flight mode from the gate to landing. All other electronic devices including laptops must be switched off and stowed away during take-off and landing.

Tervetuloa/Welcome:

Hyvää huomenta / päivää / iltaa hyvät matkustajat. Nimeni on... ja vastaan tämän lennon palvelusta ja matkustamoturvallisuudesta yhdessä kollegani (...) kanssa. Haluamme toivottaa teidät tervetulleiksi tälle Finnairin savuttomalle Oneworld-lennolle (...). (Finnair lentää tämän reitin yhteistyössä... kanssa.) Lennon operoi Norra. Tämän ATR-72/ Embraer 190 -lentokoneen kapteenina on tänään... ja lentoaikamme (...) on... . Viihtyisää lentomatkaa!

Good morning / afternoon / evening ladies and gentlemen. My name is... and I am responsible for cabin service and safety on board today together with my colleague (...). We want to welcome you on board this non-smoking Finnair Oneworld flight to (...). (Finnair is operating this flight as a joint service with... .) Your flight today is operated by Norra. The captain on this ATR-72/ Embraer 190 aircraft is... and the flight time (to...) is... . We wish you all a very pleasant flight with us!

Turvavyö/Seatbelt

Hyvät matkustajat, turvavyö-merkkivalo on nyt sammutettu, mutta turvavyö on hyvä pitää kiinni aina kun istutte paikallanne. Huomaattehan, että tupakointi on lennoillamme kielletty.

Ladies and gentlemen, the seat belt sign has been switched off, but we recommend that you keep your seat belts fastened, whenever seated. Please note that this is a non-smoking flight.

Tarjoilu/Service

Hyvät matkustajat,

nyt on hyvä hetki tutustua lennolla myynnissä oleviin Sky Bistro -tuotteisiin.

Monipuolisesta valikoimastamme löydätte herkullisia välipaloja ja juomia, unohtamatta samppanjaa.

ERJ: Raikkaiden tuoreleipien ja muiden myyntituotteiden hinnat löydätte Sky Bistro -esitteestä.

ATR: Myyntituotteiden hinnat löydätte Sky Bistro -esitteestä.

Tarjoilemme maksutta kahvia, teetä, vettä ja mustikkamehua.

Ladies and gentlemen, now it's time to take a look at our Sky Bistro brochure.

From our wide selection you will find delicious snacks and cold beverages, as well as champagne, for sale.

ERJ: In the Sky Bistro brochure, you'll find prices for our fresh sandwiches and other products.

ATR: In the Sky Bistro brochure, you'll find prices for our products.

Coffee, tea, water and blueberry juice are complimentary.

Lähestyminen/Landing

Hyvät matkustajat, aloitamme nyt laskeutumisvalmistelut. Olkaa hyvät ja sijoittakaa käsimatkatavaranne joko edessä olevan istuimen alle tai matkatavarahyllyyn. Pyydämme teitä kiinnittämään turvavyönne, sulkemaan pöytänne, nostamaan istuimenne selkänojan yläasentoon ja laskemaan käsinojanne alas sekä avaamaan ikkunasuojat. Muistutamme, että tupakointi on kielletty, ja että kaikkien mobiililaitteiden on oltava lentotilassa. Suljettehan kaikki muut elektroniset laitteenne.

Ladies and gentlemen, we are now starting preparations for landing. Kindly make sure your hand luggage is stowed under the seat in front of you or in the overhead lockers. Please fasten your seat belt, fold your table away, raise your seatback to an upright position, put the armrests down and open the windows covers. We remind you that smoking is prohibited and that all mobile devices must be kept in flight mode. All other electronic devices must now be switched off.

Näkemiin/Goodbye

Hyvät matkustajat, tervetuloa (Kello on paikallista aikaa ...). Pyydämme teitä istumaan paikoillanne istuinvyöt kiinnitettyinä kunnes turvavyömerkkivalo on sammutettu. Tupakointi on edelleen kielletty. Toivomme matkanne sujuneen miellyttävästi tällä oneworld-lennolla ja toivotamme oikein mukavaa päivän / illan jatkoa / hyvää yötä / mukavaa viikonloppua. Kiitos ja tervetuloa uudelleen!

Ladies and Gentlemen, welcome to (The local time is ... am / pm). Please remain seated and keep your seat belt fastened until the seat belt sign has been switched off. Please note that smoking is prohibited. We hope you enjoyed this oneworld flight with us and we wish you a very nice day / evening / good night / a pleasant weekend. Thank you and welcome on board again!

3. Lentohenkilökunnalle esitetyt kysymykset

1. Montako kertaa ja missä tilanteessa olet törmännyt kuuroihin matkustajiin? (kentällä, koneessa, muissa työhön liittyvässä tilanteessa?)
2. Kuinka kuurous on ilmennyt/paljastunut? (kohdatessa, PIL-listassa yms?)
3. Kuinka olet tilanteessa kommunikoinut? (elein, huuliluvulla, viittoen, paperilla?)
4. Millaisena olet tilanteen/tilanteet kokenut?
5. Vapaa sana, ajatus tai tarina