

Vieraskielisten kohtaaminen poliisin valvonta- ja hälytystoiminnassa

Vuorovaikutustilanteet vieraskielisten kanssa Turun seudulla

Oskari Heinonen

11/2019

Tiivistelmä

Tekijä	Tutkinto
Oskari Heinonen	Poliisi (AMK) 20173
Julkaisun nimi	Julkisuusaste
Vieraskielisten kohtaaminen poliisin valvonta- ja hälytystoiminnassa – vuorovaikutustilanteet vieraskielisten kanssa Turun seudulla	Julkinen
Ohjaajat	Opinnäytetyön muoto
Virve Haarla (Ilkka Lukkari)	Tutkimuksellinen opinnäytetyö
Tiivistelmä	
<p>Vieraskielisten ihmisten määrä on Suomessa lisääntynyt merkittävästi viimeisten vuosikymmenten aikana. Heistä monet osaavat puhua vähintään englantia tai suomea, mutta osa kykenee kommunikoimaan ainoastaan omalla äidinkielellään.</p> <p>Tutkimuksellisen opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia poliisin ja vieraskielisten ihmisten välistä kommunikointia. Opinnäytteessä selvitettiin Turun pääpoliisiasemalla työskentelevien valvonta- ja hälytystoiminnan poliisimiesten kokemuksia vieraskielisten kohtaamisista erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa ei ole yhteistä kieltä. Työ ei käsittele englannin tai ruotsin kieltä, koska Suomessa osataan yleisesti puhua kyseisiä kieliä huomattavasti paremmin kuin muita vieraita kieliä. Tutkimuksen tekoon käytettiin paperisia kyselylomakkeita.</p> <p>Tutkimus osoittaa, että vieraskielisten kanssa ollaan tekemisissä lähes väistämättä, osa useammin ja osa harvemmin. Venäjän kieltä puhuvia kohdataan eniten, mutta myös viron- tai arabiankielisiä asiakkaita tulee vastaan paljon. Todella harvat poliisimiehet kykenevät kielitaitonsa puolesta kommunikoimaan asiakkaan kanssa vieraalla kielellä. Kommunikointimenetelmänä toimii useimmissa tapauksissa internetistä löytyvä käännössovellus, kuten esimerkiksi Google Kääntäjä. Myös tulkkauspalveluita sekä elekieltä käytetään melko runsaasti vieraskielisten kanssa toimiessa. Tulkkauspalveluiden toimivuuteen toivottiin parannusta. Lisäksi monet kokisivat mukana kannettavan kielitulkin tai jonkin vieraan kielen alkeiskurssin hyödylliseksi.</p>	
Sivumäärä	Tarkastuskuukausi ja -vuosi
35 + 2 liitesivua	11/2019
Avainsanat	
vieras kieli, kielitaito, kommunikaatio, venäjä, arabia, viro, poliisi	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	2
1.1 Tutkimuksen taustaa	2
1.2 Tutkimuksen tavoite	3
1.3 Oma kokemus vieraskielisten kanssa toimimisesta.....	4
2 VIERASKIELISET JA MUUT ULKOMAALAISET SUOMESSA	6
2.1 Määritelmiä.....	6
2.2 Vieraskieliset ihmiset Suomessa	6
2.3 Ulkomailla syntyneet ihmiset Suomessa	7
2.4 Ulkomaan kansalaiset Suomessa.....	7
2.5 Muut Suomessa olevat vieraskieliset	7
3 POLIISI JA VIERAAT KIELET SUOMESSA.....	9
3.1 Kielten opetus Poliisiammattikorkeakoulussa.....	9
3.2 Vieraita kieliä koskeva lainsäädäntö liittyen poliisin kenttätöimintaan	9
3.3 Kieliongelmiin käytettyjä ratkaisukeinoja.....	11
4 TUTKIMUS	12
4.1 Tutkimuskysymykset.....	12
4.2 Tutkimusmenetelmä	12
4.3 Aineistonkeruu	14
5 TULOKSET.....	16
5.1 Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen tulokset.....	16
5.2 Avoimen kysymyksen tulokset.....	27
5.3 Vastaukset tutkimuskysymyksiin	28
5.4 Yhteenveto.....	30
6 POHDINTA	31
6.1 Haasteet	31
6.2 Luotettavuus	32
6.3 Jatkotutkimukset.....	33
LÄHTEET	34

LIIKTEET

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen taustaa

Valitsin tämän opinnäytetyöni aiheeksi, koska halusin selvittää, miten valvonta- ja hälytyssektorin kentällä työskentelevät poliisit pärjäävät työssään sellaisten ihmisten kanssa, joiden äidinkieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai englanti, ja jotka eivät osaa kommunikoida näillä kielillä. Poliisin on haastavaa asioida tällaisten ihmisten kanssa, mikäli yhteistä kieltä ei ole.

Lähtökohtaisesti suomalainen poliisi osaa puhua vähintäänkin tyydyttävästi ulkomaisista kielistä englantia, ja osa myös ruotsia. Kielimuurit ja sen tuomat ongelmat korostuvat siinä kohtaa, kun poliisin ulkomaalainen asiakas ei kykene kommunikoimaan poliisin kanssa edes näillä kielillä. Tällöin syntyy tilanne, jossa kumpikaan osapuoli ei ymmärrä toisiaan, ja pakollinen tilanteen hoitaminen hidastuu ja vaikeutuu. Lisäksi sekä poliisin että asiakkaan oikeusturva kyseenalaistuu, kun kielitaito ei riitä tarkkaan ilmaisuun. Nämä tekijät johtavat siihen, että poliisin tekemiin virallisiin asiakirjoihin voi jäädä epätarkkuuksia ja jopa virheitä, jotka vaikeuttavat asian käsittelyä mahdollisissa seuraavissa oikeusasteissa (Antinjuntti ym. 10.4.2013).

En käsittele tässä työssä ruotsin tai englannin kieltä, koska kuten mainittua, kyseisiä kieliä osataan yleisesti poliisien keskuudessa puhua ja niillä kyetään tehtäviä hoitamaan. Tarkasteluun työn osalta menevät kaikki muut vieraat kielet, kuten esimerkiksi venäjä, arabia ja viro.

Sain ajatuksen opinnäytetyöni aiheesta, kun pohdiskelin Suomen nykyistä tilannetta muun muassa maahanmuuton näkökulmasta. Suomessa on paljon ihmisiä, jotka puhuvat äidinkielenään jotain muuta kieltä kuin suomea, ruotsia tai englantia. On todennäköistä, että tulevaisuudessakin Suomeen muuttaa runsaasti tällaisia vieraskielisiä ihmisiä. Eurooppa yhdentyy jatkuvasti ja monikulttuurisuus lisääntyy, kun ihmisillä on monta syytä muuttaa. Osa saapuu pakon sanelemana ja osa vapaaehtoisesti. Turvapaikkaa hakevien pakolaisten lisäksi Suomeen muuttaa ihmisiä töiden ja opiskelujen perässä, sillä Suomi tarjoaa jatkuvasti yhä enemmän mahdollisuuksia edetä elämän eri osa-alueilla. (Hartonen ym. 2016, 61-68)

Lisäksi olen huomannut, että Suomessa on melko paljon sellaisia ihmisiä, jotka käyvät maassa vain silloin tällöin työnsä vuoksi, eivätkä siten välttämättä edes tarvitse kommunikaatiotaitoja suomalaisten kanssa. Tällöin he pääosin pärjäävät tavallisessa

arkielämässä omalla äidinkielellään. Tällaisia ovat esimerkiksi Itä-Euroopasta tuleva raskas liikenne ja sen kuljettajat, joita näkyy liikenteessä runsaasti. He käyvät Suomessa vain kuljettamassa tavaraa, eivätkä yleensä viivy pitkiä aikoja maassa. Poliisi on kuitenkin taho, jonka täytyy välillä heidänkin toimintaansa puuttua, joten yhteinen kommunikaatio on löydettävä tavalla tai toisella.

Lisäksi vahvistusta työni aiheeseen toi Poliisiammattikorkeakoululle vuonna 2017 Anni Jolankin tekemä opinnäytetyö, joka käsitteli ruotsin kielen käyttämistä poliisin kenttätoiminnassa Helsingin poliisilaitoksilla. Opinnäytetyöhön liittyen Jolanki oli tehnyt kyselyn Helsingin poliisilaitoksen poliisimiehille, joista eräs oli kommentoinut: ”Kaikki ruotsia puhuvat osaavat joko suomea tai englantia. Varsinkin ruotsalaiset puhuvat mielellään englantia. On paljon kieliä, mitä tarvittaisiin ruotsia enemmän kentällä”. Jolanki kertoo opinnäytetyössään myös, että monet hänen kyselynsä vastanneet henkilöt olivat kirjoittaneet, että erityisesti arabian, romanian ja venäjän kieltä olisi tärkeämpää osata kuin ruotsin kieltä. Kuten Helsingissä, myös Turussa on paljon ulkomaalaisia ihmisiä, joten tilannetta voidaan melko hyvin verrata toisiinsa molemmilla paikkakunnilla. (Jolanki 2017, 21-23)

Aiheeni on edellä mainittujen seikkojen vuoksi mielestäni ajankohtainen. Julkisista lähteistä ole saatavilla tarpeeksi kattavaa tietoa siitä, miten Suomen kansainvälistyminen ja mahdollinen vieraiden kielten lisääntyminen vaikuttaa käytännössä poliisin kenttätöihin.

1.2 Tutkimuksen tavoite

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten kentällä työskentelevät poliisit toimivat tilanteissa, joissa asiakkaan kanssa ei ole yhteistä kieltä ja kuinka yleisiä tällaiset tilanteet ovat. Tavoitteena on myös pohtia, olisiko tällaisia tilanteita varten mahdollista kehittää poliisin toimintaa jollain tavalla tai nähdäänkö sitä edes tarpeellisena. Tällaisia toimintaa kehittäviä asioita olisi esimerkiksi kielikurssien tarjoaminen poliiseille tai sellaisen sanaston laatiminen, josta löytyisi ytimekkäitä fraaseja ja sanoja asiakkaan puhumalla kielellä.

Rajaan opinnäytetyön tutkimukseni Turussa kentällä työskentelevien valvonta- ja hälytystoimintaa suorittavien poliisien kokemuksiin, koska kentällä ei ole samanlaisia mahdollisuuksia hoitaa asioita yhteisen kielen puuttuessa kuin esimerkiksi rikostutkinnassa. Tutkinnassa voidaan kuulusteluja tai muita toimenpiteitä varten ennakkoon varata tulkki paikalle, mutta kentällä täytyy välillä tehdä työt välittömästi loppuun asti eikä tulkkia ole mahdollista saada. Näissä tapauksissa kenttäpoliisien täytyy keksiä jokin muu ratkaisu tilanteiden hoitamiseksi.

Tähän opinnäytetyöhön sisältyvä tutkimus perustuu nimenomaan vain valvonta- ja hälytystoimintaa suorittavien poliisien vastauksiin, sillä tutkimuksessa käytettävä kyselylomake ei tavoittanut muita kentällä työskenteleviä poliiseja, esimerkiksi liikennesektorin tai kenttävalvonnan poliiseja.

1.3 Oma kokemus vieraskielisten kanssa toimimisesta

Suoritin Poliisiammattikorkeakoulututkintoon sisältyvän työharjoittelujaksoni Lounais-Suomen poliisilaitoksella Turun pääpoliisiasemalla. Työharjoittelu ja sen aikana hankittu kokemus poliisin töistä vahvistivat tunnetta, että vieraskielisten kohtaamisesta poliisin kenttätyössä olisi hyvä tehdä tutkimus. Työharjoittelujaksoni lähes jokaisella osa-alueella jouduin tilanteisiin, joissa asiakkaan kanssa ei ollut yhteistä kieltä tai kommunikointi oli välillämme erittäin heikkoa. Suurin syy tähän oli asiakkaan kyky puhua ainoastaan omaa äidinkieltään, joka oli jokin muu kuin suomi, ruotsi tai englanti. Englannin kielellä pärjäsi monissa tilanteissa, mutta välillä asiakas ei ymmärtänyt muutamaa sanaa enempää sitäkään. Koen oman englannin kielen taitoni hyväksi ja ruotsin kielen kohtalaiseksi.

Työharjoittelun aikana Turun poliisin palvelupäivystyksessä ollessani olin muutaman kerran asiakaskontaktissa sellaisen henkilön kanssa, joka ei kyennyt kommunikoimaan suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Koin kyseiset tilanteet melko haastaviksi, koska käytännössä ainoa keino saada heidän kanssaan asiat hoidettua oli sanakirjasta käydä hitaasti läpi sana kerrallaan mitä mikäkin tarkoittaa. Tällöin saimme lopulta yhteistä ymmärrystä käsittelemäämme aiheeseen ja hoidettua asiakkaan pyytämät toimenpiteet.

Liikenteen ja kenttätoiminnan osajaksoilla olin myös useasti tekemisissä henkilöiden kanssa, jotka eivät ymmärtäneet minua tai partiokaveriani emmekä me heitä. Kenttätyössä huomasi, kuinka vaikeaa tilanteita on välillä selvittää, mikäli minkäänlaista selvää kommunikointia ei saada osapuolten välille. Varsinkin, kun tilanne on selvitettävä välittömästi paikan päällä eikä aina ole mahdollista saada tulkkia avuksi. Eriyisen haastaviksi tilanteet muodostuvat silloin, kun on iso todennäköisyys, että joutuu käyttämään voimakeinoja henkilöön, jonka kanssa ei ole yhteistä kieltä tai ymmärrystä. Työharjoittelun kenttäjaksolla ollessani, minulle ja partiokaverilleni tuli vastaan tilanne, jossa kolmihenkinen ulkomaalaisseurue oli epäiltynä rikoksesta, ja tilanteessa eräs heistä käyttäytyi niin uhkaavan oloisesti, että jouduimme uhkaamaan häntä etälamauttimen käytöllä. Tilanteen raudetessa saimme tietää, että kohdehenkilö oli ollut vain peloissaan, koska oli kokenut kotimaassaan poliisin tekemää väkivaltaa. Kohdehenkilö ei ollut ymmärtänyt meidän käskyämme tilanteessa ja sen vuoksi käyttäytynyt epämääräisen uhkaavasti meitä kohtaan.

Edellä mainitun kaltaisissa tapauksissa oli hyötyä, mikäli ymmärsi tai osasi puhua edes yksittäisiä sanoja asiakkaan ymmärtämään kieltä. Pelkästään esimerkiksi se, että osaisi kertoa mistä rikoksesta henkilöä epäillään, auttaisi selventämään tilannetta kriittisimmältä hetkeltä eteenpäin.

Ennen työharjoittelua olin suorittanut Poliisiammattikorkeakoululla venäjän kielen alkeet -kurssin, josta muistin tärkeimpiä sanoja ja lauseita. Sanojen ja lauseiden muistaminen pelkästään venäjää puhuvien asiakkaiden kanssa edesauttoi tilanteiden ratkeamista ja selvittämistä. Vaikka usein en muistanut venäjäksi kuin yksittäisiä sanoja, auttoivat ne asiakasta ymmärtämään tärkeimmät seikat, kuten esimerkiksi sen, että minkä vuoksi häneen kohdistetaan poliisin toimenpiteitä.

2 VIERASKIELISET JA MUUT ULKOMAALAISET SUOMESSA

2.1 Määritelmiä

Vieras kieli voidaan määritellä siten, että se on kieli, joka opitaan oman käyttöympäristön ulkopuolella. Vertauksena toinen kieli, joka omaksutaan, esimerkiksi ruotsin kieli Suomessa. (Nissilä ym. 2003, 75-90)

Suomessa määritellään *vieraskieliseksi* henkilöksi sellainen, joka puhuu äidinkielenään jotain muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea (Markus Rapo, stat.fi).

Vieraalla kielellä kuitenkin tarkoitan tässä opinnäytetyössä kieltä, jota suomalaiset pääosin eivät puhu tai ymmärrä. Vierailta kielillä tarkoitetaan siis Suomessa muita kieliä kuin suomea tai ruotsia. Rajaan tässä työssä kuitenkin myös englannin kielen tarkastelusta pois, koska yleisesti ottaen suomalaiset ja ulkomaalaiset osaavat puhua sitä melko hyvin. Tämän takia mainitessani *vieraskielisen henkilön*, tarkoitan sellaista henkilöä, jonka käyttämä kieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai englanti. Tähän poikkeuksena opinnäytetyössäni käyttämät Tilastokeskuksen tilastot ja väestöluvut, jotka sisältävät myös englantia äidinkielenään puhuvat henkilöt.

Ulkomaalaistaustainen henkilö on sellainen, jonka molemmat vanhemmat tai ainoa tiedossa oleva vanhempi on syntynyt ulkomailla. Ulkomaalaistaustainen henkilö on siis syntynyt Suomessa. (Tilastokeskus, ulkomaalaistaustaiset)

Ulkomaan kansalainen on sellainen, jolla ei ole Suomen kansalaisuutta. *Ulkomailla syntynyt henkilö* on syntynyt muualla kuin Suomessa. (Tilastokeskus, ulkomaan kansalainen, ulkomailla syntyneet)

Kuitenkin yksi henkilö voi sisältyä useampaan edellä mainituista yhtä aikaa, joten niitä ei voi tilastollisesti erotella liikaa.

2.2 Vieraskieliset ihmiset Suomessa

Vieraskielisten ihmisten määrä on Suomessa lisääntynyt merkittävästi viimeisten vuosikymmenten aikana. Vuonna 1990 Suomessa asui noin 25 000 vieraskielistä, kun taas vuoden 2018 lopussa heitä tilastoitiin asuvan lähes 392 000. Vuoden 2018 luku vieraskielisistä kattaa 7,1 prosenttia koko Suomen väestöstä. Vieraskielisten määrä kasvoi vuodesta 2017 yli 18 500 hengellä.

Selvästi yleisin vieras kieli Suomessa on venäjä. Vuonna 2018 venäjää äidinkielenään puhui yli 79 000 henkilöä. Viro on myös yleinen vieras kieli Suomessa, sillä sitä puhui vuonna 2018 äidinkielenään lähes 50 000 henkilöä. Myös arabiaa äidinkielenään puhuvia oli lähes 30 000. Lähi-idästä peräisin olevia kieliä ja niitä äidinkielenään puhuvia on Suomessa arabian lisäksi kurdi, jota puhui vuonna 2018 noin 13 000 henkilöä, ja persia/farsi, jota puhui noin 12 000 henkilöä.

Varsinais-Suomessa vuonna 2017 asui vieraskielisiä ihmisiä noin 32 500, joista Turussa suurin osa, noin 21 000 henkilöä. Varsinais-Suomen väkiluku yhteensä vuonna 2017 oli 478 000 ja Turun 191 000. (Tilastokeskus, vieraskieliset, 2018)

2.3 Ulkomailla syntyneet ihmiset Suomessa

Suomessa asuvien ulkomailla syntyneiden henkilöiden määrä oli yli 387 000 vuonna 2018. Tämä kattaa noin 7 prosenttia koko Suomen väestöstä. Määrä kasvoi vuodesta 2017 yli 15 000 hengellä. Määrän kasvu on ollut suurta, sillä vuonna 1990 ulkomailla syntyneitä henkilöitä oli Suomessa vain noin 60 000. Ulkomailla syntyneistä suurimmat ryhmät olivat entisessä Neuvostoliitossa, Virossa sekä Ruotsissa.

Varsinais-Suomessa vuonna 2017 asui ulkomailla syntyneitä ihmisiä noin 31 500, joista Turussa 19 300. (Tilastokeskus, ulkomailla syntyneet, 2018)

2.4 Ulkomaan kansalaiset Suomessa

Suomessa asuvien ulkomaan kansalaisten määrä oli lähes 258 000 vuonna 2018. Suurin kansalaisuusryhmä vuonna 2018 olivat Viron kansalaiset, joita asui Suomessa noin 51 000. Muita selkeästi isompia kansalaisuusryhmiä olivat venäjän kansalaiset, joita oli noin 29 000, sekä Irakin kansalaiset, joita oli noin 13 500. Suomessa asui 180 eri ulkomaan kansalaisuusryhmää vuoden 2018 lopussa. Edellä mainittuihin lukuihin ei ole sisällytetty kaksoiskansalaisia, joilla on Suomen kansalaisuus. Kansalaisuuksia on myönnetty viime vuosina eniten Venäjän, Somalian, Irakin ja Viron kansalaisille. Kansalaisuuksia on myönnetty viime vuosina yhteensä 8 000–12 000 vuosittain.

Varsinais-Suomessa vuonna 2017 asui ulkomaan kansalaisia noin 20 400, joista Turussa 12 350 henkilöä. (Tilastokeskus, ulkomaan kansalaiset, 2018)

2.5 Muut Suomessa olevat vieraskieliset

Edellä mainittujen lukujen lisäksi täytyy huomioda se, että niihin eivät sisälly esimerkiksi laittomasti maassa olevat henkilöt, joita on Suomessa useita tuhansia (Jauhiainen ym. 2018). Myös vain tilapäisesti esimerkiksi työn vuoksi oleskelevia ihmisiä on Suomessa jonkun

verran, kuten muun muassa ulkomaiset tavaraliikenteen kuljettajat. Tällaisten ihmisten todellista määrää Suomessa on tilastollisesti vaikea selvittää.

Nämäkin ihmiset voivat joutua poliisin kanssa tekemisiin, joten heidänkin olemassaolonsa on otettava huomioon sekä tämän opinnäytetyön tutkimusta tehtäessä ja sen tuloksia analysoitaessa, että poliisin toiminnassa ylipäätään.

Lisäksi Tilastokeskuksen lukuja tarkasteltaessa on muistettava, että niistä ei ole mahdollista sanoa moniko vieraskielinen osaa puhua vain ja ainoastaan omaa äidinkieltään. Luvut ovat vain suuntaa antavia sen suhteen, että paljonko heitä ylipäätään asuu Suomessa.

3 POLIISI JA VIERAAT KIELET SUOMESSA

3.1 Kielten opetus Poliisiammattikorkeakoulussa

Poliisiammattikorkeakoululla (Polamk) on iso rooli tulevien poliisien kielitaidon kehittämisessä. Polamkin perustutkinnon opintoihin sisältyy pakollisena 3 opintopisteen kurssit ruotsin kieltä sekä 3 opintopisteen kurssit englannin kieltä. Näihin kursseihin sisältyvät kirjallinen ja suullinen osuus. Sekä ruotsia että englantia on mahdollista valita myös vapaavalintaisina kursseina lisää, mikäli opiskelija niin haluaa. Näitä ovat muun muassa läsnäolopakolliset valmentavat kurssit ja erinäiset verkkokurssit, joita on mahdollista suorittaa milloin vain opintojen aikana.

Lisäksi Polamk tarjoaa vapaasti valittavana opintojaksena venäjän kielen alkeet -kurssin, joka on laajuudeltaan 3 opintopistettä. Opintojaksolla tutustutaan venäjän kielen alkeisiin poliisityön ja arkipäivän tilanteiden näkökulmasta. Jakson tavoitteena on, että opiskelija oppii tuottamaan kyrillisiä kirjaimia, viestimään venäjän kielellä ja ymmärtämään yksinkertaisia ja tuttuja venäjänkielisiä ilmaisuja. Jakso arvioidaan lopputentin perusteella asteikolla 0-5. (Poliisi (AMK) opetussuunnitelma 2018-2020)

Polamk ei ainakaan toistaiseksi tarjoa muita ulkomaisten kielten kursseja opiskelijoille. Mikäli opiskelija haluaa opiskella muita kieliä, on hänen suoritettava kyseiset opinnot jossain muussa oppilaitoksessa. Näitä opintoja voi tämän jälkeen lukea hyväksi ja sisällyttää Poliisi (AMK) -tutkintoon.

3.2 Vieraita kieliä koskeva lainsäädäntö liittyen poliisin kenttätoimintaan

Poliisin toiminnan on aina perustuttava lakiin. Esitutkintalaki määrittelee esitutkinnan käsittelykielestä seuraavaa: ”Muulla kuin suomen-, ruotsin- tai saamenkielisellä on oikeus esitutkinnassa käyttää kieltä, jota hän ymmärtää ja osaa puhua riittävästi, sekä viittomakielisellä on oikeus käyttää viittomakieltä. Esitutkintaviranomaisen on selvitettävä, tarvitseeko asianosainen tulkkausta. Esitutkintaviranomaisen on huolehdittava siitä, että asianosainen saa tarvitsemansa tulkkauksen. Tulkkina saa toimia rehellinen ja muuten tehtävään sopiva henkilö, jolla on tehtävän edellyttämät taidot. Esitutkintaviranomaisen on määrättävä tehtävään uusi tulkki, jos asianosaisen oikeusturva sitä edellyttää. Esitutkintaviranomainen voi määrätä tehtävään uuden tulkin myös muusta painavasta syystä.” (Esitutkintalaki (22.7.2011/805) 4:12 §)

Poliisi suorittaa kentällä työskennellessään paljon perusmuotoista esitutkintaa sekä suppeaa esitutkintaa (Poliisi.fi, suppea esitutkinta). Molemmissa tapauksissa on esitutkintalain mukaan otettava huomioon asianosaisen kieli ja kielitaito ja varmistaa se, että asianosainen ymmärtää häntä koskevat asiat. On asianosaisen oikeusturvan kannalta merkittävä seikka, ymmärtääkö hän todella mistä häntä esimerkiksi epäillään. Asianosainen voi myöntää tai kiistää asioita vain sen vuoksi, että ei tosiasiallisesti ymmärrä mistä on kyse.

Esimerkkinä voidaan käyttää tilannetta, jossa vieraskielisellä asiakkaalla ei ole yhteistä kieltä poliisin kanssa, ja häntä epäillään liikenteessä lievistä ylinopeudesta sekä puhelimeen puhumisesta ajon aikana. Kyseinen tilanne on kokonaisuudessaan suppeaa esitutkintaa, jossa tilanne hoidetaan paikan päällä välittömästi. Tällöin poliisin on muun muassa kerrottava asiakkaalle mistä teosta häntä epäillään ja kysyttävä, tunnustaako hän teot ja luopuuko oikeudestaan suulliseen käräjäoikeuden käsittelyyn. Mikäli asiakkaan kanssa ei kyetä ymmärrettävästi käymään näitä asioita läpi, ei voida olla varmoja, edetäänkö prosessissa asiakkaan toivomalla tavalla eikä asiakkaan lainmukainen oikeusturva toteudu. Asiakas voi esimerkiksi ymmärtämättömyyttään hyväksyä sekä ylinopeuden että puhelimeen puhumisen ajon aikana, vaikka tosiasiallisesti hän myöntäisi vain ylinopeuden. Näin ollen asiakkaalle määrätyn sakon määrä on isompi kuin mihin hän on myöntynyt. Tällaisten asioiden vuoksi on tärkeää saada jokainen seikka käytyä läpi tavalla, jonka asiakas ymmärtää eikä virheitä pääse tapahtumaan.

Suppea esitutkinta on erityisesti poliisin kenttätöissä arkipäivää. Esitutkintalaki määrittelee suppean esitutkinnan sisällöstä seuraavaa: ”Suppeassa esitutkinnassa ei ole tutkinnanjohtajaa. Kuulustelukertomukseen merkitään vain kuulusteltavan lausuman pääsisältö, joka voidaan kirjata kuulustelupöytäkirjan sijasta muuhun asiakirjaan. Suppea esitutkinta saadaan toimittaa noudattamatta 5 luvun 1 §:n ja 7 luvun 11 §:n säännöksiä.” (Esitutkintalaki (22.7.2011/805) 11:2 §)

Suppeassa esitutkinnassa siis voidaan toimia perusmuotoiseen esitutkintaan verrattuna muutamien poikkeuksin. Suppeassa esitutkinnassa ei edellä mainitun pykälän mukaan tarvitse ilmoittaa asiasta syyttäjälle eikä kuulustelutodistajaa ole pakko saada paikalle, vaikka kuulusteltava niin haluaisikin. Kielelliset oikeudet ovat kuitenkin asianosaisella aina, joten yhteinen kieli asiakkaan kanssa on löydettävä tavalla tai toisella. (Esitutkintalaki (22.7.2011/805) 11:2 §, 5:1 § ja 7:11 §)

3.3 Kieliongelmiin käytettyjä ratkaisukeinoja

Erityisesti Itä-Suomessa poliisi joutuu usein tekemisiin kieliongelmiin kanssa. Sijaintinsa vuoksi venäjän kieltä puhutaan kyseisellä alueella paljon ja siten myös isompi osa poliisin asiakkaista on venäjänkielisiä, toisin kuin muualla Suomessa.

Asiaa on ratkaistu muun muassa sillä, että Etelä-Karjalassa poliisit opiskelevat venäjän kieltä ja heillä on käytössään 3500 fraasin venäjänkielinen sanasto kuulusteluja varten (Salovaara ym. 2.4.2013). Tällä tavalla saadaan edistettyä sekä poliisin että asiakkaan oikeusturvaa. Poliisi kuitenkin käyttää viranomaisvaltaa, jolla voi olla kauaskantoisetkin merkitykset yksilön elämässä, joten asiakirjoja kirjatessa tulisi varmistua tekstin oikeellisuudesta.

Lisäksi Poliisiammattikorkeakoulun opiskelija Antti Kallioinen on tehnyt vuonna 2019 toiminnallisen opinnäytetyön, jonka tuotoksena on valmistettu opas sellaisten haastavien tilanteiden hoitamiseksi, joissa poliisin ja asiakkaan välillä ei ole ollut yhteistä kieltä. Oppaasta löytyy poliisimiehelle ohjeita siihen, miten poliisin intraverkosta löytää sanakirjoja ja käännöksiä eri kielillä. Oppaassa on myös etätulkkauspalveluiden yhteystietoja. Oppaan ohjeilla poliisimies voi helposti saada apua tilanteisiin, joissa kieliongelmat tuovat haasteita. (Kallioinen 2019, liite 1)

Kieliongelmat ovat siis olleet esillä ja niiden tuomiin haasteisiin on jo pyritty keksimään ratkaisuja. On kuitenkin selvää, että ratkaisuja on keksittävä jatkossa vielä lisää, jotta poliisi kykenisi toimimaan vieraskielisten kanssa ilman suurempia ongelmia.

4 TUTKIMUS

Tämän tutkimuksen tavoitteena on tutkia, kuinka paljon poliisi kohtaa vieraskielisiä ihmisiä ja miten heidän kanssaan kommunikoidaan, mikäli yhteistä kieltä ei ole. Tavoitteena on myös selvittää, pystyisikö vieraskielisen ja poliisin välistä kommunikointia parantamaan jollain keinolla.

4.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksessani on kolme tutkimuskysymystä:

1. *Kuinka paljon poliisin kenttätyössä kohdataan sellaisia ihmisiä, joiden kanssa ei ole yhteistä kieltä?*

Tällä kysymyksellä on tavoitteena selvittää, paljonko kenttäpoliiseilla tulee edellä mainitun kaltaisia tilanteita vastaan. Lisäksi tavoitteena on selvittää mitä vierasta kieltä poliisit kentällä eniten kohtaavat.

2. *Kuinka sellaiset työtilanteet hoidetaan, joissa ei ole yhteistä kieltä asiakkaan kanssa?*

Poliiseilla tilanteet tulevat kentällä monesti yllättäen eteen eikä vieraskielisen kohtaamiseen ole aina mahdollista varautua ennakkoon, toisin kuin esimerkiksi rikostutkinnassa. Ulkopuolinen apu, kuten muun muassa tulkki, ei ole aina saatavilla vaan tilanteet hoidetaan jollain muulla keinolla.

3. *Kokevatko kentällä työskentelevät poliisit, että tarvittaisiin lisää keinoja sujuvoittamaan kommunikointia vieraskielisen ihmisen kanssa?*

Tämän kysymyksen tavoite on selvittää, miten kentällä työskentelevät poliisimiehet kokevat vieraskielisten ihmisten kohtaamiset ja ne keinot, jotka nykyään ovat poliisimiehillä käytössä tällaisissa tilanteissa. Tavoitteena on samalla selvittää myös sitä, että koetaanko tilannetta tarpeelliseksi parantaa jollain keinolla. Tällaisia keinoja olisi esimerkiksi lyhyt kenttäsanasto, jossa olisi vierailla kielillä tärkeitä poliisin työhön liittyviä sanoja ja lauseita, ja joka kulkisi poliisimiehen taskussa. Sanastolla voitaisiin purkaa isoimmat kielimuurit asiakkaan kanssa sekä saada edes jonkinlaista ymmärrystä osapuolten välille. Toinen tutkimuksessa mainitsemani keino olisi kielikurssien saatavuuden lisääminen sekä poliisiopiskelijoilla että jo työssä olevilla poliisimiehillä.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Lounais-Suomen poliisilaitos antoi luvan tehdä paperisen kyselytutkimuksen Turun pääpoliisiasemalla poliisien taukotilassa. Tämä oli mahdollista, koska tutkimus rajoittuu

selkeästi vain yhteen laitokseen. Mikäli kysely olisi ollut laajempi, olisi lupa tarvinnut hakea Poliisihallitukselta. (Poliisi.fi, tutkimusluvut)

Tämän opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin pääosin kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimusmenetelmällä, kun haluttiin selvittää prosenttilukuja ja määriä vieraisiin kieliin liittyen. Myös kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää käytettiin osassa kysymyksistä, kun vastaaja sai kirjoittaa vapaasti omin sanoin vastauksensa tai täydentää sitä omilla perusteluillaan. (Heikkilä 2010, 17)

Aineisto kerättiin survey-tutkimuksella kyselymuodossa viemällä paperiset kyselylomakkeet kenttäpoliisien taukotilaan, ja hakemalla täytetyt lomakkeet kaksi viikkoa myöhemmin takaisin (Hirsjärvi ym. 2008, 188). Tiedonkeruumenetelmänä tutkimuksessa siis käytettiin informoitua kyselyä, joka on kirjekyselyn ja henkilökohtaisen haastattelun välimuoto (Heikkilä 2010, 18).

Kysymyksissä 1-3 ja 6-9 käytettiin määrällistä tutkimusmenetelmää, koska niissä haluttiin selvittää mitä perusjoukon jäsenet vastaavat erilaisiin monivalintakysymyksiin. Näihin kysymyksiin siis kaikki perusjoukon jäsenet vastasivat, ja tämän menetelmän avulla saadaan eroteltua mielipiteitä ja määriä toisistaan. (Hirsjärvi ym. 2008, 188)

Kysymykset 4 ja 5 olivat sellaisia, että niihin ei tarvinnut vastata, mikäli kysymykset eivät juuri kyseiseen vastaajaan liittynyt. Kysymys 4 eli ”Millä vieraalla kielellä pystyt kommunikoimaan asiakkaan kanssa?” on laadullinen, koska siihen ei annettu valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan vastaajan täytyi itse kieli/kielet kirjoittaa mikäli hän jollain vieraalla kielellä pystyy asiakkaan kanssa kommunikoimaan (Hirsjärvi ym. 2008, 156). Kysymys 5 oli jatkokysymys kysymykselle 4, eli mikäli vastasi kysymykseen 4, niin piti vastata myös kysymykseen 5. Kysymyksessä 5 oli annettu valmiit vaihtoehdot, joten vastaajan piti valita vain yksi niistä. Kysymys 5 oli: ”Jos kykenet kommunikoimaan jollain vieraalla kielellä, mikä on taitotasosi?”

Kysymyksissä 1, 2, 6, 7, 8, ja 9 on kyseessä strukturoidun ja avoimen kysymyksen välimuotoja, koska niissä annettiin ensin valmiiksi vastausvaihtoehdot, ja riippuen vastauksesta, kysymys saattoi jatkua avoimella kysymyksellä. Kysymys 10 on täysin laadullinen, sillä siinä sai vapaasti kirjoittaa vastauksensa ilman valmiita vastausvaihtoehtoja ja lisäksi kysymykseen vastaaminen oli vapaaehtoista. (Hirsjärvi ym. 2008, 188-189)

4.3 Aineistonkeruu

Tutkimuksen aineisto kerättiin paperisilla kyselylomakkeilla, johon vastattiin nimettömänä. Lomakkeissa oli suurimmaksi osin valmiita vastausvaihtoehtoja, jotka tuli ympyröidä/alleviivata oman mielensä mukaan. Lomakkeissa oli myös kohtia, joihin pystyi itse kirjoittamaan oman vastauksensa, mikäli vaihtoehdot eivät riittäneet tai halusi perustella oman vastauksensa.

Tutkimuksen kysely suoritettiin Turun pääpoliisiasemalla kenttäpoliisien väliaikaisessa taukotilassa, koska normaalisti käytetty taukotila oli remontin vuoksi useita viikkoja pois käytöstä. Kyselylomakkeet oli viety taukotilaan täytettäväksi, ja kenttäpoliisit täyttivät lomakkeita, kun ehtivät. Lomakkeet olivat tilassa näkyvällä paikalla ja vastausaikaa niiden täyttämiseen oli kaksi viikkoa. Lomakkeiden vieressä oli niille tarkoitettu pahvilaatikko, jonne lomakkeet tuli tiputtaa vastaamisen jälkeen. Pahvilaatikon kyljessä luki vastausaika sekä maininta, että kysely koskee vain kentällä työskenteleviä poliiseja. Tämä maininta täytyi merkitä kyselyn yhteyteen, koska väliaikainen taukotila toimi samalla rikostutkijoiden taukotilana. Tällä tavalla varmistettiin, että kyselyyn vastaa vain oikea kohderyhmä eli kentällä työskentelevät valvonta- ja hälytystoimintaa suorittavat poliisit. Tämä maininta oli toki varmuuden vuoksi myös itse kyselylomakkeissa, ettei väärinkäsityksiä pääsyt tapahtumaan.

Kyselylomakkeen alussa vastaajilta kysyttiin sekä ikää että äidinkieltä. Pohdin lomaketta tehtäessä, että kumpaa olisi vastaajilta järkevämpi kysyä, virkaikää vai pelkästään ikää. En kuitenkaan nähnyt tarpeelliseksi kysyä erikseen virkaikää, koska se ei antaisi merkittävää lisäarvoa tutkimukselle, vaan mielestäni iän kysyminen olisi mielenkiintoisempi muuttuja tutkimuksessa. Ajattelin, että eri ikäiset ihmiset saattaisivat toimia kyselylomakkeen kysymysten mukaisissa tilanteissa eri tavoin, kun taas mielestäni virkaiällä ei kyseisissä tilanteissa olisi niin paljon merkitystä, miten tilanteissa toimitaan. Lisäksi jätin vastaajien sukupuolen kysymättä, koska sen tietäminen ei antaisi lisäarvoa tutkimukseen eikä siten vastaajiakaan pystytäkään kovin helpolla tunnistamaan.

Kyselylomakkeita vietiin taukotilaan yhteensä 45 kappaletta. Potentiaalisia vastaajia oli Turun pääpoliisiasemalla yhteensä noin 60 kappaletta, mutta siitä luvusta täytyi vähentää muun muassa sairaslomat ja se, että kaikki eivät todennäköisesti kyselyyn vastaa. Ajattelin, että optimaalisessa ja realistisessa tilanteessa voisin saada 45 kappaletta vastauksia.

Vastauksia saatiin kahden viikon aikana lopulta hyvin, 39 kappaletta. Vastaaminen oli täysin vapaaehtoista eikä ketään erikseen pyydetty vastaamaan kyselyyn. Tämän vuoksi havainnot

ovat tulleet sattumalta ilman tutkijan tai tutkittavan pyrkimystä. Otantatapana oli yksinkertainen satunnaisotanta, ja perusjoukon jäsenet olivat Turun pääpoliisiasemalla työskenteleviä valvonta- ja hälytystoimintaa suorittavia poliiseja, joista valikoitui riittävä määrä yksilöitä opinnäytetyön tutkimuksen tekemiseen. (Heikkilä 2010, 36)

Kyselylomake valmistui lopulliseen muotoonsa syksyllä 2019 yhteistyössä opinnäytetyöohjaajani kanssa. Kesän 2019 aikana olin suunnitellut lomakkeen kysymykset tutkimuskysymysten pohjalta. Olin kesän 2019 aikana keskustellut kahden eri työharjoittelujakson ohjaajan kanssa, mitä lomakkeessa kannattaisi kysyä. Kyselylomakkeen ollessa valmis, otin vielä aikaa, kauanko minulla kestää vastata lomakkeen kysymyksiin. Luin lomakkeen kysymykset ajatuksella läpi ja pohdin vastauksia jokaisessa kohdassa, ja aikaa vastaamiseen minulla kului yhteensä reilut kolme minuuttia. Merkitsin tämän myös lomakkeen alkuun, jotta vastaajat tietäisivät heti, kuinka pitkä kysely on kyseessä.

5 TULOKSET

5.1 Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen tulokset

Kaksipuolisia kyselylomakkeita vietiin täytettäväksi 45 kappaletta, joista kahden viikon aikana täytettiin 39 kappaletta. Yksi täytetty lomake jouduttiin hylkäämään puutteellisten vastausten vuoksi, joten hyväksytyjä vastauslomakkeita saatiin kerättyä 38 kappaletta.

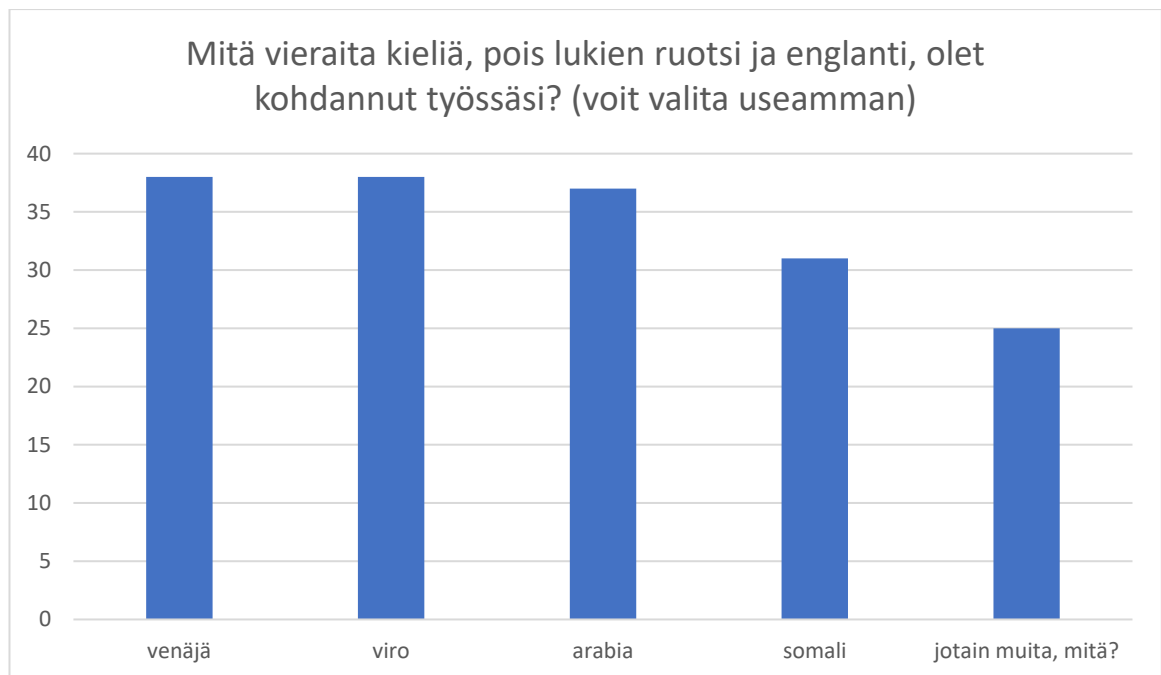
Vastaajat olivat iältään 24-52 -vuotiaita. Vastaajista 20-29 -vuotiaita oli 8 kappaletta. Suurin osa vastaajista oli 30-39 -vuotiaita, heitä oli yhteensä 19 kappaletta. Yhdeksän vastaajaa olivat 40-49 -vuotiaita, ja kaksi vastaajaa yli 50 vuoden ikäisiä.

Toisena asiana vastaajilta kysyttiin heidän äidinkieltensä. Pelkästään suomen ilmoitti äidinkielekseen 34 vastaajaa. Kaksi ilmoitti äidinkielekseen sekä suomen että ruotsin, yksi sekä suomen että venäjän ja yksi kertoi äidinkielekseen pelkän ruotsin.

Kyselylomake rakennettiin siten, että vastauksia selaamalla saisi johdonmukaisesti vastauksia tutkimuskysymys kerrallaan. Eli kysymykset 1-3 käsittelevät ensimmäistä tutkimuskysymystä, kysymykset 4-7 toista tutkimuskysymystä ja kysymykset 8-9 kolmatta tutkimuskysymystä. Kymmenes kysymys oli vastaajille avoin ja he saivat siihen kirjoittaa vapaasti, jos heillä oli muuta kommentoitavaa aihealueeseen liittyen.

Kyselyn lopulliset vastaukset muotoiltiin luvussa myöhemmin oleviin kaavioihin, jotka etenevät myös tutkimuskysymysten muodostamien aihealueiden mukaisesti. Kaaviot 1-4 käsittelevät ensimmäistä tutkimuskysymystä, kaaviot 5-7 toista tutkimuskysymystä, ja kaaviot 8-9 kolmatta tutkimuskysymystä.

Kaavio 1: Vastaukset kysymykseen numero 1



Kysymys numero 1 oli: ”Mitä vieraita kieliä, pois lukien ruotsi ja englanti, olet kohdannut työssäsi?”

Kyselylomakkeen ensimmäisessä kysymyksessä vastausvaihtoehtoiksi oli annettu valmiiksi venäjän, viron, arabian sekä somalin kielet. Nämä neljä kieltä olivat Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2018 yleisimmät vieraat kielet Suomessa, joten kaaviossa näkyy vain nämä kielet nimeltä mainittuna.

Vastaajat saivat ympyröidä/alleviivata tarvittaessa useamman vaihtoehdon.

Kaikki kyselyyn vastanneet olivat kohdanneet poliisin kenttätyössä useita eri vieraita kieliä. Kuten kaaviosta näkyy, jokainen kyselyyn vastannut oli kohdannut työssään viron ja venäjän kieltä, ja vain yksi vastaaja ei ole kohdannut arabian kieltä. 31 vastaajaa kertoi kohdanneensa myös somalin kieltä.

Lisäksi 25 vastaajaa oli kirjoittanut itse vapaaseen kenttään venäjän, viron, arabian ja somalin ohella muitakin vieraita kieliä, joita oli työssään kohdannut. Saksan kieli mainittiin 15 kertaa ja ranskan kieli 13 kertaa. Myös sekä espanja että romania mainittiin useasti, molemmat 8 kertaa. Näiden kielten lisäksi mainittiin muutamaan otteeseen monia muitakin työssä kohdattuja vieraita kieliä. Seuraavia kieliä mainittiin kahdesti tai kolmesti: italia, puola, liettua, latvia, kiina, kurdi, persia, turkki ja bulgaria. Yksittäisiä vastauksia saivat myös viittomakieli, albania, unkari ja ukraina.

Edellä mainittujen lisäksi viisi vastaajaa olivat kirjoittaneet epämääräisemmin ”jotain muita, mitä?” -kohtaan vastauksensa, esimerkiksi ”*suurin osa eurooppalaisista kielistä*” tai ”*monet itäblokin maiden kielet*”. Tilastoissa ei ole näitä otettu huomioon ollenkaan, vaan ainoastaan ne kielet, jotka on nimeltä mainittu.

Kaavio 2: Vastaukset kysymykseen numero 2



Kysymys numero 2 oli: ”Kohtaatko jotain edellä mainittua kieltä työssäsi muita kieliä useammin?”

Tällä kysymyksellä oli tarkoitus tiedustella sitä, että onko jonkin tietyn vieraan kielen osaamiselle enemmän tarvetta kuin muiden kielten.

Kuten kaaviosta 2 näkyy, vastaajista 27 kappaletta kertoi kohtaavansa työssään jotain tiettyä kieltä muita kieliä useammin. Näistä 27 vastaajasta 7 oli kirjoittanut vapaaseen kenttään, että kohtaa tasapuolisesti eniten arabiaa, venäjää ja viroa, mutta he eivät olleet erottelleet tarkemmin, että kohtaavatko he näistä kolmesta kielestä jotain muita enemmän. 11 vastaajaa vastasi, että he eivät ole kohdanneet mitään tiettyä kieltä työssään muita kieliä enemmän.

Seuraavassa kaaviossa (kaavio numero 3) näkyy, mitä tiettyä kieltä vastaajat ovat kohdanneet muita useammin.

Kaavio 3: Vastaukset kysymykseen numero 2

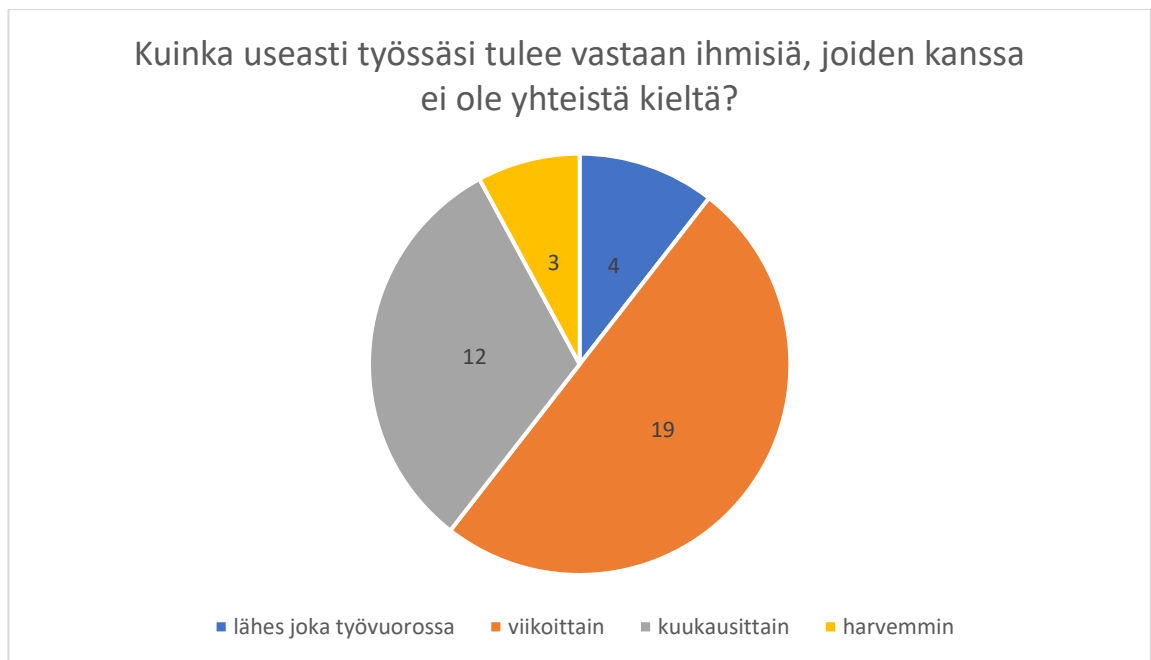


Kaavio numero 3 liittyy kysymyksen numero 2 vastaukseen ”kyllä, mitä kieltä?”, jonka vaihtoehdon oli valinnut 27 vastaajaa.

Kuten edellä mainittua, 27 vastaajaa mainitsi kohdanneensa jotain tiettyä kieltä enemmän kuin muita, mutta 7 heistä oli kirjoittanut sekä arabian, venäjän että viron. Vain 20 vastaajaa siis oli eritellyt vain yhden kielen ylitse muiden.

Pelkästään viron ja venäjän kieli vastattiin molemmat 7 kertaa, joiden lisäksi arabian kieli 4 kertaa, ja liettuan ja turkin kieli kerran.

Kaavio 4: Vastaukset kysymykseen numero 3



Kysymys numero 3 oli: ”Kuinka useasti työssäsi tulee vastaan ihmisiä, joiden kanssa ei ole yhteistä kieltä?”

Vastausvaihtoehdot olivat: ”lähes joka työvuorossa”, ”viikoittain”, ”kuukausittain” ja ”harvemmin kuin kuukausittain”.

Selvästi eniten valittiin vaihtoehto ”viikoittain”, jonka vastasi puolet kyselyyn osallistuneista eli 19 kappaletta. Toiseksi eniten vastattiin vaihtoehto ”kuukausittain”, joka keräsi 12 vastausta. 4 henkilöä vastasi vaihtoehdon ”harvemmin kuin kuukausittain” ja 3 henkilöä vastasi ”lähes joka työvuorossa”.

Kaavio 5: Vastaukset kysymykseen numero 4



Kysymys numero 4 oli: ”Millä vieraalla kielellä pystyt kommunikoimaan asiakkaan kanssa?”

Kyselylomakkeessa ei annettu valmiita vaihtoehtoja, vaan mikäli vastaaja koki pystyvänsä kommunikoimaan asiakkaan kanssa jollain vieraalla kielellä, hän kirjoitti tyhjälle riville, että mikä kieli on kyseessä. Mikäli vastaaja ei mielestään kykene kommunikoimaan asiakkaan kanssa millään vieraalla kielellä, hän sai ohittaa kysymyksen 5 ja siirtyä suoraan kysymykseen 6.

38 vastaajasta ainoastaan neljä henkilöä mainitsi pystyvänsä kommunikoimaan asiakkaan kanssa jollain vieraalla kielellä, joka on jokin muu kuin ruotsi tai englanti. Näistäkin henkilöistä kolme mainitsi lomakkeen kysymyksessä numero 5 taitotasonsa kyseisessä vieraassa kielessä olevan huono. Taitotasoa kysyttiin asteikolla ”huono – kohtalainen – hyvä – sujuva”. Yksi kertoi vieraan kielen osaamisensa olevan taitotasolla sujuva. Hänen tapauksessaan kyse oli venäjän kielestä, ja hän kertoi äidinkielekseen suomen sekä venäjän. Lisäksi hän kertoi aikaisemmin opiskelleensa venäjän kieltä. Vieraan kielen opiskelusta kysyttiin myöhemmin lomakkeessa kysymyksessä numero 7.

Niistä henkilöistä, jotka kertoivat kykenevänsä kommunikoimaan asiakkaan kanssa jollain vieraalla kielellä, yksi mainitsi osaavansa huonosti sekä viroa että saksaa. Hän on aikaisemmin opiskellut saksaa.

Pelkästään huonosti viroa osaava henkilö ei ole aikaisemmin opiskellut mitään vierasta kieltä.

Yksi vastaaja kertoi osaavansa huonosti kommunikoida venäjän kielellä. Hän kertoi aikaisemmin opiskelleensa saksaa ja venäjää.

Kaavio 6: Vastaukset kysymykseen numero 7



Kysymys numero 7 oli: ”Oletko itse aikaisemmin opiskellut jotain vierasta kieltä (muuta kuin ruotsia/englantia)?”

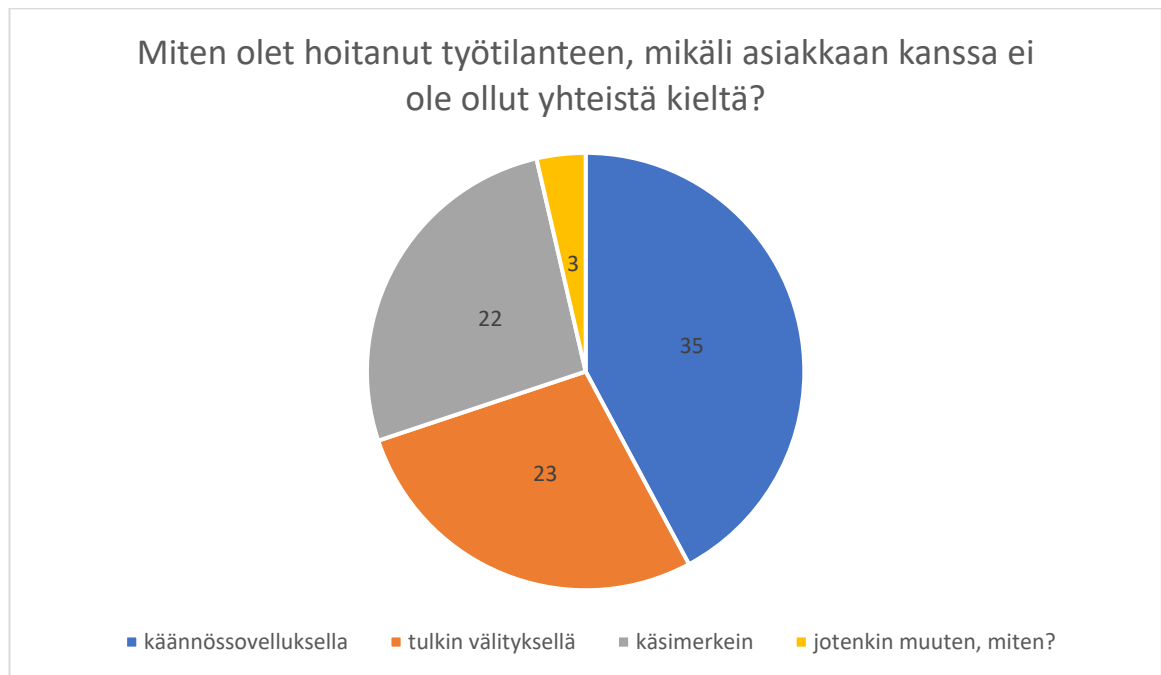
Tämän kysymyksen tarkoituksena oli selvittää vastaajien taustaosaamista vieraista kielistä, ja että vaikuttaako se vieraskielisten asiakkaiden kanssa tapahtuneeseen kommunikointiin jollain tavalla.

Kuten kaaviosta näkyy, lähes puolet vastaajista on aikaisemmin opiskellut jotain vierasta kieltä.

Tämän kysymyksen numero 7 vastaukseen sai itse kirjoittaa, että mikä kieli on kyseessä, mikäli vastasi, että on aikaisemmin opiskellut vierasta kieltä. Vastaajien keskuudessa oli eniten opiskeltu saksan kieltä, jonka 13 vastaajaa mainitsi. Neljä henkilöä kertoi joskus opiskelleensa venäjää. Myös ranskan kieli mainittiin kaksi kertaa, sekä arabian ja espanjan kieli kerran.

Näistä henkilöistä kolme kertoi joskus opiskelleensa useampaa kuin yhtä vierasta kieltä. Yksi kertoi opiskelleensa saksaa, ranskaa ja venäjää, ja kaksi kertoi joskus opiskelleensa molempia, venäjän ja saksan kieltä.

Kaavio 7: Vastaukset kysymykseen numero 6



Kysymys numero 6 oli: ”Miten olet hoitanut työtilanteen, mikäli asiakkaan kanssa ei ole ollut yhteistä kieltä?”

Vastausvaihtoehtoja oli neljä kappaletta: ”käännössovelluksella”, ”käsimerkein”, ”tulkin välityksellä” tai ”jotenkin muuten, miten?”. Mikäli valitsi vaihtoehdon ”jotenkin muuten, miten?”, vastaajan tuli kirjoittaa itse tyhjälle riville, miten tilanne on hoidettu. Vastaaja sai valita useamman vaihtoehdon.

Käännössovelluksen käyttäminen oli selvästi eniten valittu vaihtoehto, sillä sen jätti valitsematta vain kolme vastaajaa. Monet valitsivat vaihtoehdoista myös tulkin välityksellä ja käsimerkein toimimisen.

”Jotenkin muuten, miten?” -kohtaan kirjoitti kolme vastaajaa. Näihin kirjoitettiin seuraavat toimintatavat: ”elekieli”, ”fyysisesti” ja ”jätetty tekemättä”.

Vastausten perusteella eri menetelmiä käytetään hyvin vaihtelevasti. Osa mainitsi käyttäneensä vain yhtä toimintatapaa, kun taas monet mainitsivat käyttäneensä useita eri

tapoja kommunikoida. Iällä ei kyselyn perusteella ollut merkitystä siinä mitä menetelmää yhteisen kielen puuttuessa käytetään.

Kaavio 8: Vastaukset kysymykseen numero 8



Kysymys numero 8 oli: ”Kokisitko hyödylliseksi sellaisen mukana kannettavan lyhyen sanaston, jossa on tärkeitä poliisin työhön liittyviä sanoja ja lauseita vieraalla kielellä?”

Mikäli vastaaja valitsi vaihtoehdon ”en”, niin hänen tuli perustella, että miksi ei.

Suurin osa, 26 vastaajaa, oli sitä mieltä, että kokisi hyödylliseksi edellä mainitun kaltaisen sanaston. Yksi tällainen vastaaja kirjoitti lisäksi vastausvaihtoehdon viereen seuraavaa:

”Erittäin hyvä idea. Lauseita kuten: olet epäiltynä rattijuopumukseen yms.” (25v)

Vain noin joka kolmas vastaaja, 12 kappaletta, oli sitä mieltä, että ei kokisi hyödylliseksi mukana kannettavaa lyhyttä ”sanakirjaa”. Vastausvaihtoehdon viereen vapaaseen kenttään he olivat kirjoittaneet seuraavanlaisia perusteluita:

”Sellainen on ollut aikanaan, ei käyttökelpoinen” (52v)

”Näitä on ollut aikaisemmin ja hankalia käyttää” (46v)

”Vaikea käyttää, ei mukana, tilanteet aina erilaisia” (37v)

”Tilanteet ovat niin moninaisia ja niihin liittyy oikeudellisia seikkoja, jotka on saatava varmasti selväksi” (41v)

”Kukaan ei jaksa selata sellaista tai kaivaa esiin. Lojuisi vain jossain” (44v)

”Google Translatorilla pärjää” (kolme samanlaista perustelua, 25v, 33v ja 35v)

”Hankalaa” (30v)

”Ilmankin on pärjätty ja työt tulleet hoidettua” (38v)

”Netti toimii” (24v)

Useampi siis perusteli kielteistä vastaustaan sillä, että tällaisia sanastoja on aikaisemmin kokeiltu kenttäpoliiseilla eivätkä ne ole olleet käyttökelpoisia vastaajien mielestä. Monet vastaukset myös viittasivat siihen, että internetin avulla hoituu hankalat tilanteet, kun esimerkiksi Google Kääntäjä kääntää asiakkaan toivomalle kielelle tarvittavat seikat.

Yksi vastaaja (37v) ei perustellut, että miksi ei koe edellä mainitun kaltaista sanastoa hyödylliseksi. Näistä kaikista 12 vastaajasta, jotka eivät koe tätä hyödylliseksi, ainoastaan kaksi oli alle 30-vuotiaita. Näiden 12 vastaajan keski-ikä oli 36,8 vuotta.

Loput 26 vastaajaa, jotka kokivat sanaston myönteiseksi, olivat keski-ikänsä 34,6-vuotiaita, joten iän puolesta ei ollut merkittävää eroa sanastoon suhtautumiseen liittyen.

Kaavio 9: Vastaukset kysymykseen 9



Kysymys numero 9 oli: ”Koetko, että jatkossa poliisiopiskelijoille olisi hyvä tarjota enemmän muiden kielten alkeiskursseja ruotsin ja englannin lisäksi?”

Tällä kysymyksellä oli tarkoitus selvittää, että koetaanko vieraiden kielten opettamisella poliisien koulutusvaiheessa olevan tarpeeksi isoa roolia poliisin työhön liittyvää hyötynäkökulmaa ajatellen, ja mitä vierasta kieltä erityisesti poliisin kenttätoiminnassa olisi hyödyllistä osata. Samalla vastauksista selviää suuntaa antavasti, että olisiko tällaisille kursseilla kysyntää jo töissä olevien poliisien keskuudessa.

Kuten kaaviosta näkyy, tämä kysymys jakoi mielipiteet tasan puoliksi. 19 vastaajaa koki, että jatkossa olisi hyvä tarjota enemmän vieraiden kielten alkeiskursseja poliisiopiskelijoille, kun taas 19 vastaajaa ei nähnyt sille erityistä tarvetta.

Kaksi henkilöä, jotka olivat vastanneet tähän kysymykseen numero 9, että eivät koe kielikursseja tarpeelliseksi, olivat kirjoittaneet vastausvaihtoehdon viereen seuraavaa, vaikka perusteluja ei erikseen kysyttykään:

”Tämä tuskin palvelee kauheasti, ellei kurssiin saataisi motivoituneita oppijoita useammaksi vuodeksi”(25v)

”Alkeiskurssin tiedoilla ei pitkälle pötkitä” (41v)

Mikäli vastaaja vastasi vaihtoehdon ”kyllä”, niin häneltä kysyttiin lisäksi mitä kieltä erityisesti suosittelisi tuleville poliiseille koulutettavaksi. Tähän kohtaan 18 vastaajaa, eli kaikki paitsi yksi, oli maininnut venäjän kielen, joka on siis kyselyn perusteella vastaajien mielestä ylivoimaisesti tärkein vieras kieli osata. Viron ja arabian kieli mainittiin molemmat viisi kertaa, ja somalin kieli kerran. Kahdeksan vastaajaa oli kirjoittanut lomakkeeseen vapaaseen kenttään useamman kuin yhden vieraan kielen. Näistä suurin osa oli maininnut venäjän ja arabian kielet molemmat, osa venäjän ja viron kielet, ja yksi henkilö venäjän ja somalin kielet.

5.2 Avoimen kysymyksen tulokset

Kyselylomakkeen kysymys numero 10 oli avoin, johon sai vapaaehtoisesti kirjoittaa jotain aiheeseen liittyvää, mikäli halusi asiaa kommentoida vielä jollain tavalla. Kysymys numero 10 oli: ”Muuta kommentoitavaa liittyen vieraisiin kieliin poliisin kenttätoiminnassa?”

15 vastaajaa oli myös tähän vapaaseen kenttään kirjoittanut jotain aiheeseen liittyvää. Erityisesti mainintaa oli tulkkauspalveluiden merkityksestä työtilanteiden hoitamiseen polisin kenttätoiminnassa, ja useat kertoivat, että niiden olisi tärkeää olla tulevaisuudessa vieläkin toimivampia ja saatavilla ympäri vuorokauden. Tulkkauspalveluista oli kirjoitettu seuraavaa:

”Mahdotonta opettaa kaikkia kieliä, joita kohdataan. Hyvät tulkkipalvelut 24/7 on tärkeä.” (38v)

”Tulkkauspalveluiden saatavuuden varmistaminen ja parantaminen olisi tärkeää. Kenttätyössä on tilanteita, jolloin tulkkausta ei ole saatavilla. Tällöin poliisin toiminta ei ole yhdenmukaista, koska asiakkaalle ei pystytä riittävällä tasolla kertomaan toimenpiteistä/ohjeistamaan.” (29v)

”Tulkkauspalvelun parantaminen. Mobiilisovellus olisi hyvä.” (33v)

”Tulkkipalvelut toimiviksi/tehokkaiksi. Sakon tiedoksianto kestää helposti 45 min, kun soitellaan ja käytetään tulkkia.” (31v)

Myös internetin hyödyntämisestä oli kirjoitettu:

”Google Translate auttaa usein.” (30v)

”Yleisesti englannilla pärjää pitkälle ja Googlella hoituu loput.” (44v)

Näiden edellä mainittujen kommenttien lisäksi oli kirjoitettu seuraavanlaisia sekalaisia huomiota asiaan liittyen:

”Kattava kielitulkki olisi hyvä työväline taskuun.” (41v)

”Lisää palkkaa, jos osaa jotakin vierasta kieltä sujuvasti. Kielilisiä ei riitä (vrt. puolustusvoimat).” (30v)

”Poliisilaitoksille olisi hyvä, jos tarjottaisiin kielikursseja tai ruotsin/englannin kertauskursseja!” (31v)

”Useat asiakkaat osaavat puhua venäjää huolimatta heidän alkuperämaastansa. Jos sen opiskeleminen olisi mahdollista, siitä saisi parhaan hyödyn.” (25v)

”Jos suomi, ruotsi tai englantia ei riitä, niin kyllä puhelintulkkaukset on pakko ottaa, jos papereita tarvitsee antaa tiedoksi.” (41v)

”Venäläiset kuvittelevat kaikkien puhuvan venäjää ja asioivat venäjäksi piittaamatta siitä, ymmärtääkö toinen osapuoli.” (38v)

”Usein mitä ”raflavampi” tilanne, äänenkäyttö ja kehon kieli viestii halutulla tavalla. Ongelmaksi tulee lähinnä se, että asian selvittämiseen tarvitaan vierasta kieltä.” (33v)

”Kaikesta selvittää, kun on tarpeeksi malttia.” (52v)

”Paljon on ulkomaisia asiakkaita ja aina parempi jos osaa puhua kieliä.” (24v)

Vastaajat halusivat siis nostaa vapaassa kentässä huomioon erinäisiä asioita, kuten esimerkiksi palkkalisää sujuvasta kielitaidosta, kielitaidon tarpeellisuus ja aikaisemmin edellä mainitut tulkkaukset ja internetin hyödyntäminen. Vastauksista huomaa, kuinka paljon ne eroavat toisistaan, ja kuinka eri tavoin kenttäpoliisit keskenään suhtautuvat vieraskielisten ihmisten kanssa toimimiseen.

5.3 Vastaukset tutkimuskysymyksiin

Ensimmäinen tutkimuskysymys on: ”Kuinka paljon poliisin kenttätöissä kohdataan sellaisia ihmisiä, joiden kanssa ei ole yhteistä kieltä?”. Tähän kysymykseen sai käytännössä suoraan vastauksen kyselylomakkeen kysymyksen numero kolme vastauksista. Kyselyyn vastanneista puolet, eli 19 kappaletta, olivat vastanneet, että he kohtaavat viikoittain sellaisia ihmisiä, joiden kanssa ei ole yhteistä kieltä. 12 kyselyyn vastannutta poliisimiestä kertoi

olevansa vastaavassa tilanteessa noin kuukausittain, ja pieni osa vastasi, että lähes joka työvuorossa tai vastaavasti harvemmin kuin kuukausittain.

Vastauksista voidaan päätellä, että tällaisia tilanteita, joissa kommunikaatio asiakkaan ja poliisin välillä on hankalaa, tulee poliisin kenttätyössä vastaan suurella todennäköisyydellä jokaiselle poliisille. Suurin osa kertoi olevansa tällaisessa tilanteessa viikoittain tai vähintään kuukausittain, joten vieraskielisten kohtaamiset ovat varsin yleisiä poliisin kenttätoiminnassa.

Koska kyselylomakkeeseen ovat vastanneet vain Turun pääpoliisiasemalla työskentelevät kenttäpoliisimiehet, ei vastauksia voida yleistää valtakunnalliselle tasolle. Vastaukset kuitenkin antavat osviittaa Turun ja yleisesti Varsinais-Suomen alueella tapahtuvasta poliisin ja vieraskielisten kohtaamisten määrästä.

Toinen tutkimuskysymys on: ”Kuinka sellaiset työtilanteet hoidetaan, joissa ei ole yhteistä kieltä asiakkaan kanssa?”. Tähän kysymykseen antoi vastausta kyselylomakkeen kysymykset numero kuusi ja kymmenen. 38 vastaajasta jopa 35 mainitsi käyttäneensä jotakin käännössovellusta apunaan vieraskielisten ihmisten kanssa, joten kyseinen menetelmä on ylivoimaisesti suosituin poliisimiesten keskuudessa. Lisäksi kysymyksen numero kymmenen vapaaseen kenttään muutamit olivat kirjoittaneet käyttävänsä Google Kääntäjää apunaan. Monet olivat vastanneet myös ”tulkin välityksellä” tai ”käsimerkein”. Vain kaksi oli maininnut käyttävänsä jotakin muuta kuin edellä mainittua menetelmää ja nekin olivat ”elekieli” ja ”fyysisesti”.

Kolmas tutkimuskysymys on: ”Koetaanko, että tarvittaisiin lisää keinoja sujuvoittamaan kommunikointia vieraskielisen ihmisen kanssa?”. Tämän tutkimuskysymyksen tueksi kyselylomakkeessa kysyttiin vastaajilta heidän mielipidettään mukana kannettavasta sanastosta tai vieraiden kielten alkeiskursseista, jonka lisäksi he saivat vapaasti kirjoittaa muitakin vaihtoehtoja kyselylomakkeessa olleeseen vapaaseen kenttään.

Sanastoon suhtauduttiin suurimmaksi osin myönteisesti, sillä 26 vastaajaa koki sellaisen hyödylliseksi ja 12 vastaajaa ei. Useat perustelivat kielteistä vastaustaan sillä, että samankaltainen sanasto on ollut aikaisemmin käytössä eikä se ole ollut käytännöllinen.

Kysyttäessä, että pitäisikö jatkossa poliisiopiskelijoille tarjota enemmän kielikursseja englannin ja ruotsin lisäksi, mielipiteet jakautuivat tasan puoliksi. Ne, jotka vastasivat, että pitäisi, niin opiskeltavaksi ja hyödyllisimmäksi kieleksi he ehdottivat ylivoimaisesti eniten venäjän kieltä. Myös arabian ja viron kieli sai jonkun verran kannatusta vastaajien keskuudessa.

5.4 Yhteenveto

Yhteenvetona tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksen lopputulemana voidaan pitää sitä, että poliisit ovat kentällä vieraskielisten kanssa tekemisissä väistämättä, osa enemmän ja osa vähemmän. Yksittäisten poliisimiesten ratkaisut työssä voivat vaikuttaa siihen, kuinka paljon vieraskielisiä kohdataan. Esimerkiksi jotkut saattavat herkemmin pysäyttää liikenteessä ulkomaisilla rekisterikilvillä ajavan ajoneuvon kuin toiset. Tällöin myös ajoneuvoa kuljettava henkilö on todennäköisemmin ulkomaalainen ja mahdollisesti suomen, ruotsin ja englannin kieltä osaamaton.

Poliisit ovat kentällä tekemisissä eniten venäjän kieltä puhuvien kanssa, mutta myös viron tai arabian kieltä puhuvia asiakkaita tulee vastaan paljon.

Vain harva poliisimies kykenee kommunikoidaan jollain vieraalla kielellä, edes huonolla tasolla, vaikka lähes puolet vastaajista mainitsivatkin joskus opiskelleensa jotain vierasta kieltä. Tämä on syy siihen, että vieraskielisten kanssa kommunikointimenetelmänä toimii suurimmaksi osin jokin käännössovellus tai jopa elekieli, jolla voidaan selvittää asiakkaalle vain hatarasti asioita. Kuten osa vastaajistakin on maininnut, niin tämä seikka vaikuttaa negatiivisella tavalla sekä poliisimiehen että asiakkaan oikeusturvaan.

Kyselyyn vastanneet poliisimiehet suhtautuvat enimmäkseen myönteisesti siihen, että saataisiin lisää keinoja helpottamaan kommunikointia vieraskielisten ihmisten kanssa, koska kyselyn perusteella tällaisia kohtaamisia tapahtuu kentällä melko paljon. Keinoiksi otin kyselyyn mukaan sanaston käyttämisen ja alkeiskurssien lisäämisen lähinnä vain esimerkeiksi, jotka voisivat olla mahdollisia toteuttaa. Muutkin keinot olisivat tervetulleita, kuten esimerkiksi tulkkauspalvelut, joiden toivottiin paranevan entisestään.

Huomioitavaa on myös, että kyselyn perusteella ikä ei vaikuta siihen, miten tilanteissa toimitaan. Poliisimiehet toimivat ongelmallisissa tilanteissa eri tavoin iästä riippumatta.

6 POHDINTA

6.1 Haasteet

Tutkimuksen teossa pientä käytännön ongelmaa toi oikean kohderyhmän tavoittaminen kyselyn vastaamiseen. Näin parhaaksi vaihtoehdoksi paperiset kyselylomakkeet, koska ajattelin, että esimerkiksi sähköpostitse tai internetin välityksellä teetetty kysely ei saisi vastauksia kovinkaan paljon. Turun pääpoliisiasemalla kuitenkin alkoi yllätyksekseni valvonta- ja hälytystoiminnan poliisien taukotilan remontti juuri samaan aikaan, kun minun oli tarkoitus viedä kyselylomakkeet täytettäväksi. Remontin ajaksi taukotila siirtyi tutkinnan kanssa samaan tilaan, eikä tätä väliaikaista taukotilaa kaikki kenttäpartiot edes pahemmin käyttäneet. Lisäksi tutkinnan kanssa jaettu taukotila oli kooltaan suuri, joten kyselylomakkeet oli vaikea saada esille siten, että se kiinnittäisi oikean kohderyhmän huomion. Edellä mainitut seikat johtivat siihen, että kyselylomakkeita täytyi pitää esillä hieman pidempään kuin mitä oli tarkoitus. Kahdessa viikossa lomakkeet kuitenkin keräsivät vastauksia riittävän määrän tutkimuksen tekemiseen.

Taukotilan vaihtuminen vaikutti hieman myös kyselyn potentiaalisten vastaajien tavoitettavuuteen. Tämän opinnäytetyön alkuperäinen tarkoitus oli käsitellä kaikkia kentällä työskenteleviä poliisimiehiä ja heidän kokemuksiaan, mutta kysely lopulta kohdistettiin vain valvonta- ja hälytystoiminnan poliiseihin. Esimerkiksi liikennesektorin tai kenttävalvonnan poliisit eivät vastanneet kyselyyn ollenkaan, koska heillä on omat toimi- ja taukotilansa. Tämän vuoksi vastaajiakaan ei ollut mahdollista saada niin paljon kuin aluksi ajattelin. Koko opinnäytetyötä oli muutettava siihen suuntaan, että se käsittelee lähinnä vain valvonta- ja hälytystoimintaa.

Toisaalta muutos oli jopa positiivinen. Tällä tavalla tutkimuksessa hankitut tilastot eivät vääristy sen mukaan, että minkälaista kenttätöitä kyselyyn vastannut poliisimies tekee. Liikennesektorin ja kenttävalvonnan toimenkuvat ovat kuitenkin hieman erilaisia kuin valvonta- ja hälytystoiminnassa, vaikka kaikki kentällä vaikuttavatkin ja ovat vuorovaikutuksessa erikielisten asiakkaiden kanssa.

Isona haasteena tutkimuksen teossa oli vieraan kielen sovellettu määritelmä. Jouduin opinnäytetyön teoriaosassa ja tutkimuksen kyselylomakkeessa painottamaan, että toisin kuin vieras kieli yleisesti ymmärretään, se ei tässä yhteydessä käsitä englannin ja ruotsin kieltä. Tämä valitettavasti näkyi erityisesti kyselylomakkeen kysymyksen numero neljä

vastauksissa, että kaikki eivät ymmärtäneet vieraan kielen määritelmää niin kuin halusin, vaan esimerkiksi englantia pidettiin vieraana kielenä.

Kyselylomakkeen kysymykset olivat kuitenkin onneksi tehty niin, että edellä mainitun kaltaiset sekaannukset eivät haitanneet tutkimusta. Vastauksia lukiessa pystyi ohittamaan väärinkäsityksiä aiheuttaneet kohdat ilman, että ne vaikuttivat tutkimustuloksiin.

Kyselylomakkeen vastauksia tulkittaessa haastetta toi myös sellaiset vastaukset, jotka jäivät epämääräiseksi. Esimerkiksi ensimmäisen kysymyksen vapaaseen kenttään oli annettu ympäröivä vastaus eikä eroteltu tiettyjä kieliä. Tällaisia tapauksia oli muutama, eikä kyseisenlaisia vastauksia voitu ottaa huomioon tutkimuksen teossa.

6.2 Luotettavuus

Mielestäni tutkimus on luotettava ja se antaa osviittaa siitä, miten paljon vieraskielisiä kohdataan ja miten heidän kanssaan pystytään toimimaan. Vastausten määrä on hyvä, sillä realistisesti ajateltuna vastauksia ei kovin montaa kappaletta olisi ollut edes mahdollista saada enempää. Lisäksi kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista, joten oli täysin sattumanvaraista kuka kohderyhmästä vastaa siihen.

Tässä opinnäytetyössä käytetyt lähteet ovat pääosin joko lakitekstiä tai virallista tilastotietoa. Mukana on myös uutisia, joita voidaan pitää luotettavina, sekä kirjallisuutta tutkimuksien teosta. Digitaalisia lähteitä käytettäessä on pyritty varmistumaan tietojen oikeellisuudesta.

Aikaisemmassa luvussa mainittu taukotilan vaihtuminen vaikutti kyselyn potentiaalisten vastaajien tavoitettavuuteen. Lomakkeisiin vastaaminen ei ollut millään tavalla valvottua, mutta kyselylomakkeiden yhteydessä ja itse lomakkeissa oli maininta siitä, keitä kysely koskee. Voi siis luottaa, että muut kuin valvonta- ja hälytystoiminnan poliisimiehet eivät ole kyselyyn vastanneet.

Tutkimuksen kyselylomake oli rakennettu siten, että se antaisi mahdollisimman täsmällisesti vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tutkimuskysymykset olivat sellaisia, että niihin oli mahdollista saada jopa melko suoraan vastauksia kyselyn tuloksista. Tutkimuksella saatiin hyvin vastattua tutkimuskysymyksiin, mutta täytyy ottaa huomioon, että tuloksia voidaan soveltaa luotettavasti vain Turun alueella. Muualla Suomessa tutkimuksen tulokset voisivat näyttää hyvinkin erilaisilta.

Tutkimuksen tuloksia oli helppo asettaa luettavaan ja tilastollisesti järkevään muotoon. Ainoastaan muutaman kerran vastaajat olivat kirjoittaneet niin epätasaisesti, että tiettyjä vastauksia ei voinut hyödyntää tuloksia tarkasteltaessa.

6.3 Jatkotutkimukset

Tämän opinnäytetyön tutkimus rajoittui vain yhden poliisilaitoksen asemalle ja sen vaikutusalueelle, lähinnä ammattikorkeakoulutason rajallisten resurssien vuoksi. Ihanteellisessa tilanteessa tutkimus käsittäisi useamman poliisilaitoksen, jotta tuloksista voitaisiin havainnoida, miten tilanne vaihtelisi Suomessa alueellisesti. Tämän myötä saataisiin selville, onko vieraskielisten kanssa kohdattavat kieliongelmat vain paikallisia vai jopa koko maanlaajuisia. Laajempi tutkimus antaisi myös esimerkiksi Poliisiammattikorkeakoululle parempaa näyttöä siitä, kannattaisiko kielikursseihin panostaa entistä enemmän jo peruskoulutusvaiheessa.

Vaihtoehtoisesti laajemman tutkimuksen sijaan tämänkaltaisen tutkimuksen voisi tehdä sellaisella poliisilaitoksella, jonka alueella tiedetään asuvan huomattavasti eri määrä vieraskielisiä ihmisiä kuin Lounais-Suomessa. Esimerkiksi Itä-Suomessa on paljon venäjää puhuvia ihmisiä, joten siellä tutkimus saattaisi saada hyvinkin erilaisia vastauksia verrattuna tämän tutkimuksen tuloksiin.

Tulkkauspalveluiden käyttökokemuksia voisi tutkia, sillä tämän tutkimuksen vastauksissa mainittiin useampaan kertaan niiden tärkeys vieraskielisten kanssa toimiessa. Monet vastaajat olivat sitä mieltä, että niiden saatavuutta ja toimivuutta tulisi parantaa. Olisi siis hyödyllistä tutkia, miksi tulkkauspalveluita ei vielä koeta tarpeeksi toimiviksi.

LÄHTEET

Antinjuntti Kristiina & Lammi Kirsi 10.4.2013: Poliisin työssä kielitaito on osa oikeusturvaa. Luettavissa: <https://www.hs.fi/mielipide/art-2000002630864.html>. Luettu 1.11.2019.

Esitutkintalaki. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110805>

Hartonen Olavi & Söderling Ismo & Korkiasaari Jouni 2016: Siirtolaisuus Suomessa ja Euroopassa. Opettajan opas. Siirtolaisinstituutti. Luettavissa: http://www.migrationinstitute.fi/files/pdf/siirtolaisuus_suomessa_ja_euroopassa/opettajan_opas.pdf. Luettu 5.11.2019.

Heikkilä Tarja 2010: Tilastollinen tutkimus. 7.-8. painos. Edita Prima Oy, Helsinki.

Hirsjärvi Sirkka & Remes Pirkko & Sajavaara Paula 2008: Tutki ja kirjoita. 13.-14., osin uudistettu painos. Otavan Kirjapaino Oy, Keuruu.

Jolanki Anni 2017: Ruotsin kielen käyttäminen poliisin kenttätoiminnassa. Poliisi (AMK) opinnäytetyö. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/137362/ON_Jolanki.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Kallioinen Antti 2019: Ulkomaalaisen kohtaaminen liikennetehtävällä. Poliisi (AMK) opinnäytetyö. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/171616/ON_Kallioinen.pdf?sequence=2&isAllowed=y.

Metsämuuronen Jari 2003: Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 2. uudistettu painos. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Nissilä Leena & Vaarala Heidi & Martin Maisa 2003: Kieli on kuin lammikko – johdatusta toisen kielen oppimiseen. Suolla suomea. Perustietoa maahanmuuttajien suomen kielen opettajille. Äidinkielen opettajain liitto, Helsinki.

Poliisi (AMK) opetussuunnitelma 2018-2020.

Poliisi, tutkimusluvut, www-sivut. Luettavissa:

https://www.poliisi.fi/tietoa_poliisista/tietosuoja_ja_rekisteroidyn_oikeudet/tutkimusluvut.

Luettu 28.10.2019.

Rapo Markus 21.6.2011: Vieraskielinen on yhä monessa kunnassa harvinaisuus.

Tilastokeskus. Luettavissa: https://www.stat.fi/tup/vl2010/art_2011-06-21_001.html.

Luettu 9.11.2019.

Salovaara Outi & Pajuriutta Satu 2.4.2013: Poliisit opiskelevat venäjää Etelä-Karjalassa.

Luettavissa: <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002629109.html>. Luettu 2.11.2019.

Tilastokeskus, ulkomaalaistaustaiset 2018, www-sivut. Luettavissa:

<https://www.tilastokeskus.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/ulkomaalaistaustaiset.html>. Luettu 2.10.2019.

Tilastokeskus, ulkomaan kansalaiset 2018, www-sivut. Luettavissa:

<https://www.tilastokeskus.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/ulkomaan-kansalaiset.html>. Luettu 2.10.2019.

Tilastokeskus, ulkomailla syntyneet 2018, www-sivut. Luettavissa:

<https://www.tilastokeskus.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/ulkomailla-syntyneet.html>. Luettu 2.10.2019.

Tilastokeskus, vieraskieliset 2018, www-sivut. Luettavissa:

<https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html>.

Luettu 2.10.2019.

LIIKTEET

Liite 1 – Kyselylomake

Liite 1

Poliisiammattikorkeakoulu, syksy 2019

Hei. Teen opinnäytetyötä Poliisiammattikorkeakoululle vierasta kieltä puhuvien ihmisten kohtaamisesta poliisin kenttätöissä. Työni ei käsittele ruotsin tai englannin kieltä. Vastaisitko alapuolella oleviin kysymyksiin. Kyselyyn vastaaminen suoritetaan nimettömänä. Vastaamiseen kuluu aikaa muutama minuutti. Lopuksi taita täytetty lomake kahteen kertaan ja pudota se sille tarkoitettuun laatikkoon.

Ikä: _____

Äidinkieli/kielet: _____

Ympyröi/alleviivaa sopivin vaihtoehto (voit merkitä useamman):

1. Mitä vieraita kieliä, pois lukien ruotsi ja englantia, olet kohdannut työssäsi?

venäjä *viro* *arabia* *somali* *jotain muita, mitä?*

2. Kohtaatko jotain edellä mainittua kieltä työssäsi muita kieliä useammin?

kyllä, mitä kieltä? *en*

3. Kuinka useasti työssäsi tulee vastaan ihmisiä, joiden kanssa ei ole yhteistä kieltä?

lähes joka työvuorossa *viikoittain* *kuukausittain* *harvemmin*

4. Millä vieraalla kielellä, pois lukien ruotsi ja englantia, pystyt kommunikoimaan asiakkaan kanssa?

5. Jos kykenet kommunikoimaan jollain vieraalla kielellä, mikä on taitotasosi?

huono *kohtalainen* *hyvä* *sujuva*

KÄÄNNÄ →

6. Miten olet hoitanut työtilanteen, mikäli asiakkaan kanssa ei ole ollut yhteistä kieltä?

käännössovelluksella

käsimerkein

tulkin välityksellä

jotenkin muuten, miten?

7. Oletko itse aikaisemmin opiskellut vierasta kieltä (muuta kuin ruotsia/englantia)?

kyllä, mitä kieltä?

en

8. Kokisitko hyödylliseksi sellaisen mukana kannettavan lyhyen sanaston, jossa on tärkeitä poliisin työhön liittyviä sanoja ja lauseita jollain vieraalla kielellä?

kyllä

en, miksi?

9. Koetko, että jatkossa poliisiopiskelijoille olisi hyvä tarjota enemmän muiden kielten alkeiskursseja ruotsin ja englannin lisäksi?

kyllä, mikä kieli erityisesti?

en

10. Muuta kommentoitavaa liittyen vieraisiin kieliin poliisin kenttätoiminnassa?

Kiitos vastauksista!