



Linnea Heirola ja Julia Kiuru

Sukupuolivähemmistöt optikkoliikkeen asiakkaana

Tutkimus sukupuolivähemmistöjen kokemuksista
optikkoliikkeessä asioimisesta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Optometristi (AMK)

Optometrian tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

23.11.2021

Tekijä	Linnea Heirola ja Julia Kiuru
Otsikko	Sukupuolivähemmistöt optikkoliikkeen asiakkaana
Sivumäärä	33 sivua + 3 liitettä
Aika	23.11.2021
Tutkinto	Optometrismi (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Optometrian tutkinto-ohjelma
Ohjaajat	Lehtori Saija Flinkkilä Lehtori Johanna Valtanen
<p>Opinnäytetyön aiheena ovat sukupuolivähemmistöt optikkoliikkeen asiakkaana. Työn tarkoituksena on selvittää, millaista on sukupuolivähemmistöön kuuluvan asiakkaan kohtaaminen optikkoliikkeessä sukupuolivähemmistöön kuuluvan henkilön itsensä määrittelemänä. Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä optikkoliikkeen henkilökunnan tietoisuutta sukupuolivähemmistöön kuuluvien asiakkaiden kohtaamisesta.</p> <p>Opinnäytetyö on toiminnallinen, jossa teoriapohjan ja puolistrukturoitujen haastatteluiden perusteella loimme oppaan. Teoriaosuudessa esitellään sukupuoli, sukupuolivähemmistöt, asiakkaan kohtaaminen ja palvelupolku. Suullisten haastatteluiden lisäksi suoritimme osan haastatteluista kirjallisesti. Tutkimushaastattelussa haastattelimme viittä sukupuolivähemmistöön kuuluvaa henkilöä.</p> <p>Oppaan tarkoituksena on toimia helppona ja nopeana apuna sukupuolivähemmistöjen kohtaamisessa. Opas sisältää optikkoliikkeessä esille tulevia sukupuolivähemmistöihin liittyviä termejä, lääketieteelliseen transitiioon Suomessa käytettyjä lääkkeitä ja niiden vaikutuksia silmiin sekä hyviä toimintamalleja sukupuolivähemmistöön kuuluvan henkilön kohtaamiseen liittyen. Opas on tarkoitettu optikkoliikkeiden käyttöön, mutta sitä voidaan hyödyntää myös optometrian opinnoissa. Opintosuunnitelma sisältää erityisasiakkaiden kohtaamisen, mutta kurssilla ei huomioida sukupuolivähemmistöjä.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksissa ilmenee, että suurinta vähemmistöstressiä sukupuolivähemmistöille aiheuttaa väärin sukupuolittaminen ja optikkoliikkeiden vahva mies-naisjako. Ongelmia aiheuttavat henkilötunnuksen määrittämä sukupuoli optikkoliikkeiden asiakastietojärjestelmissä, markkinointi ja kehysten jako miesten ja naisten kehyksiin. Sukupuolen perusteella tehty jako tuntuu turhalta ja aiheuttaa ahdistusta silmälasia hankittaessa. Optikkoliikkeen toiminta kaipaa kehitystä, jotta saavutetaan yhdenvertainen palvelu ja vähennetään vähemmistöstressiä. Kehysten lajittelu toisella tavalla tai unisex-kategorian lisääminen koetaan tärkeäksi. Optikkoliikkeen työntekijät tarvitsevat lisäkoulutusta sukupuolisensitiiviseen kohtaamiseen liittyen. Oikean termistön käyttäminen, kohtaaminen ilman olettamuksia ja sukupuolivähemmistöihin liittyvän tiedon lisääminen auttavat asiakaskohtaamisen onnistumiseen.</p>	
Avainsanat	sukupuolivähemmistöt, asiakaspalvelu, optikkoliike

Author	Linnea Heirola and Julia Kiuru
Title	Gender minorities as customers in optical stores
Number of Pages	33 pages + 3 appendices
Date	23 November 2021
Degree	Optometrist
Degree Programme	Optometry
Instructors	Saija Flinkkilä, Lecturer Johanna Valtanen, Lecturer
<p>The subject of this thesis is gender minorities as customers in optical stores. The purpose of the thesis was to find out how gender minorities are served in optical stores in their own experience. The aim of the thesis is to bring more knowledge of how to encounter gender minorities to employees of optical stores.</p> <p>Semi-structured interviews were conducted based on the theory base. Subjects had an opportunity to answer the questions either verbally or in writing. Five people representing gender minorities were interviewed. The theoretical part of this thesis focuses on gender and gender minorities. In addition, we researched customer encounters and service path.</p> <p>We made a guide about encountering gender minorities based on the theory and the interviews. The guide is intended to be a quick and easy help in optical stores. The guide includes terminology, medicine used in medical transitioning and their effects in ocular health and “do’s and don’ts” of encountering gender minorities. The guide is intended to be used in optical stores. It can also be used in studies of optometry. Currently studies include information about encountering special needs customers, but gender minorities are not included in any course.</p> <p>The study shows that gender minorities stress most about being wrongly gendered and strong gender division in optical stores. Problems are also caused by gender being specified by the ID number, marketing and the eyeglass frames being sorted by gender. Subjects feel that gender division is unnecessary and causes anxiety when picking out frames. Optical stores need improvement to achieve equal service and reduce stress for gender minorities. Subjects found it important for the frames to be sorted in another way or that there would be unisex category added. The employees of optical stores need training on gender sensitive encounters. Using the right terminology, encountering without assumptions, and adding knowledge about gender minorities helps in a successful encounter.</p>	
Keywords	gender minorities, customer encounter, optical store

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Sukupuoli	2
	2.1 Biologinen sukupuoli	2
	2.2 Psykkinen sukupuoli	2
	2.3 Sosiaalinen sukupuoli	3
3	Sukupuolivähemmistöt	3
	3.1 Transsukupuolisuus	4
	3.2 Muunsukupuolisuus	5
	3.3 Intersukupuolisuus	6
	3.4 Muu terminologia	6
4	Asiakkaan kohtaaminen	9
	4.1 Sukupuolisensitiivinen vuorovaikutus	10
	4.3 Kohtaaminen ilman oletuksia	11
	4.4 Vähemmistöstressi	12
	4.5 Palvelupolku	13
5	Tutkimusmenetelmä ja toteutus	14
	5.1 Tutkimusongelma	14
	5.2 Tutkimusmenetelmä	15
	5.3 Opinnäytetyöprosessi	16
6	Opinnäytetyön tulokset	17
	6.1 Taustatekijät	17
	6.2 Tulokset	18
7	Opas	24
8	Pohdinta	25
	Lähteet	29
	Liitteet	
	Liite 1. Haastattelukutsu	
	Liite 2. Haastattelurunko	
	Liite 3. Opas	

1 Johdanto

Sukupuolivähemmistöön kuuluvalla tarkoitetaan henkilöä, jonka syntymässä määritelty sukupuoli ja sukupuoli-identiteetti ovat ristiriidassa. Yhteiskunnan ja kulttuurin sisäistämät normit eivät ota huomioon sukupuolivähemmistöjä, jolloin sukupuolen moninaisuutta on tärkeä käsitellä ja tuoda esille. Eduskunnassa on vireillä lakialoitteita, joiden tavoitteena on parantaa sukupuolivähemmistöön kuuluvien asemaa. Pelkillä lailla ei kuitenkaan pystytä vaikuttamaan ihmisten asenteisiin ja suhtautumiseen. Helposti ajatellaan, että sukupuolivähemmistöön kuuluvat kohdataan samalla tavalla, kuin kaikki muutkin, mutta tämä johtuu omasta tiedostamattomasta ennakkoluulosta, joka lisää syrjintää (Nousiainen 2020:154).

Erikseen puheeksi ottamisella on myös syynsä. Koska sukupuolen moninaisuutta ei ole käsitelty tarpeeksi, on tärkeää nostaa sitä esiin siihen saakka, kunnes siinä ei ole enää mitään erikoista. Työ on kesken niin kauan, kun sukupuolivähemmistöihin kuuluvat ihmiset pelkäävät hakea apua terveydenhoitajalta, kyselevät netin vertaisryhmissä mistä löytäisivät hierojan tai kampaajan, jolle uskaltaa sanoa olevansa transprosessissa, tai väsyvät olevaan perhetyöntekijöiden kokemuskouluttajia, kun heidän itsensä pitäisi saada palvelua. (Nousiainen 2020: 143.)

Optisella alalla ei ole tehty sukupuolivähemmistöihin liittyvää opinnäytetyötä, ja aiheeseen liittyen on vähän tieteellistä tutkimusta. Tutkimustiedon puutteellisuuteen vaikuttaa vaikeus aiheeseen liittyen. Sukupuolivähemmistöön kuuluvia on paljon, joten jokainen optisen alan työntekijä tulee kohtaamaan heitä työssään. 1:100–200 kokee olevansa eri sukupuolta mihin hänet on syntymässä määritelty. 4:100 tuntee olevansa sekä mies että nainen tai ei kumpaakaan. (Huuska 2021: 8.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaista on sukupuolivähemmistöön kuuluvan asiakkaan kohtaaminen optikkoliikkeessä sukupuolivähemmistöön kuuluvan henkilön itsensä määrittelemänä. Jotta sukupuolivähemmistöön kuuluvat henkilöt saivat kertoa itse kokemuksistaan, keräsimme aineiston puolistrukturoidun haastattelun menetelmällä. Työn tavoitteena on lisätä optikkoliikkeen henkilökunnan tietoisuutta sukupuolivähemmistöön kuuluvien asiakkaiden kohtaamisesta. Tutkimuksessa nousseiden teemojen pohjalta päätimme luoda oppaan. Opinnäytetyön kirjallinen osuus sisältää tietoa sukupuolesta ja sen määrittämisestä, sukupuolivähemmistöistä ja terminologiaa sukupuolivähemmistöihin liittyen. Lisäksi käsitelimme asiakkaan kohtaamista ja palvelumuotoilua. Kirjalliseen osuuteen kuului teorian pohjalta tehdyt puolistrukturoidut haastattelut.

Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Trans ry:n kanssa. Trans ry on sukupuolivähemmistöjen oikeuksia ajava yhdistys. Heidän kauttansa saimme haastateltavia haastatteluista varten.

2 Sukupuoli

Sukupuoli on moninainen käsite, ja sitä tarkastellaan usein biologisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti. Juridinen sukupuoli näkyy henkilötunnuksessa. Suomessa juridisia sukupuolia on olemassa kaksi, ja se määritellään henkilölle tämän syntyessä. Henkilötunnus on mahdollista korjata sukupuolenkorjausprosessin aikana. (Sukupuolen moninaisuus 2020.)

2.1 Biologinen sukupuoli

Sukupuolen biologinen kehitys alkaa hedelmöityksessä ja jatkuu aikuisikään saakka. Ihmisen 46 kromosomista kaksi on sukukromosomia. Tytöt perivät biologiselta äidiltä X-kromosomin ja biologiselta isältä X-kromosomin, kun taas pojat perivät biologiselta äidiltä X-kromosomin ja biologiselta isältä Y-kromosomin. Biologinen sukupuoli määräytyy siittiöstä. Y-kromosomissa sijaitsee SRY (sex-determining region of Y) geeni, joka ohjaa kiveksen kehitystä. Tällä on merkitystä siinä, onko kehitys enemmän maskuliinista vai feminiinistä. (Tiitinen 2020.)

Sukukromosomeissa voi olla poikkeavuuksia. Poikkeavuuksia on monenlaisia, mutta esimerkiksi X-kromosomi saattaa puuttua kokonaan, jolloin kahden sukukromosomin (XX tai XY) tilalla on vain X tai Y. Sukukromosomeissa saattaa olla ylimääräinen X, henkilöllä on silloin kolme sukukromosomia. (Jalanko 2021.) Sukupuolirauhaset kehittyvät sikiökehityksen aikana. Nämä määräävät sikiön hormonaalisen sukupuolen, ja sukurauhasten mukaisen sukupuolen. Näistä kehittyy taas sukupuolielinten tiehyet ja niiden ulkoinen kehitys. (Tiitinen 2020.)

2.2 Psyykkinen sukupuoli

Sukupuoli-identiteetti on subjektiivinen kokemus omasta sukupuolesta. Ihminen voi kokea itsensä naiseksi, mieheksi, muunsukupuoliseksi tai joksikin muuksi. Se kuuluu ihmisen minäkuvaan ja muovautuu koko elämän ajan. (Ristkari & Suni 2018: 43–44.) Sukupuoli-identiteetti voi muokkautua, vaikka tiettyyn sukupuoleen kuulumisen tunne pysyy samana. (Huuska 2021: 18). Sukupuoli saattaa joillakin olla varma heti syntymästä, kun taas joillakin se saattaa muuttua useasti. Lapsi alkaa 2–3-vuotiaana

omaksumaan sukupuolen ominaisuuksia. (Ristkari & Suni 2018: 43–44.) Ihmisellä ei välttämättä ole sukupuoli-identiteettiä ollenkaan. Tätä kutsutaan sukupuolettomuudeksi. Sukupuolettomuus voi olla myös itse sukupuoli-identiteetti. (Sukupuolen moninaisuuden sanasto 2021.)

Jokaisen ihmisen omiin sukupuolitettuihin piirteisiin vaikuttaa perimä ja varhainen kehitys. Ne vaikuttavat sekä fyysisiin, että henkisiin ominaisuuksiin, ja ne vaikuttavat siihen, miten henkilö kokee oman sukupuolensa. (Huuska 2021: 10.) Omaa kokemusta sukupuolesta ei pysty pakolla muuttamaan. Toisen sukupuoli-identiteettiä ei pysty myöskään esimerkiksi kasvatuksella muuttamaan siihen, mikä ei ole tälle luonnollinen. Esiintyminen itselle väärässä sukupuoli-identiteetissä saattaa aiheuttaa psykososiaalisia oireita. (Huuska 2021: 15.)

2.3 Sosiaalinen sukupuoli

Sosiaalinen sukupuoli on sukupuolen ilmaisua. Se on tietoisesti tai tiedostamatta tapahtuvia tapoja, jotka ovat opittu kulttuurista. Tällaisia tapoja ovat esimerkiksi pukeutuminen, käyttäytyminen, ilmeet ja puhetyyli. Sukupuolen ilmaisu jaetaan yleensä feminiinisiin ja maskuliinisiin piirteisiin. Feminiiniset piirteet mielletään usein naisellisiksi, kun taas maskuliiniset miehiksi piirteiksi. (Mielenterveystalo.)

Yhteiskunnassa sosiaalista sukupuolta vahvistaa sukupuolinormatiivisuus. Sukupuolinormatiivisuudella tarkoitetaan ajatusta, jossa maailmassa on vain miehiä ja naisia. Miesten tulisi käyttäytyä miehisesti ja ilmaista sukupuolta maskuliinisesti. Naisten tulisi käyttäytyä naisellisesti ja sukupuolta tulisi ilmaista feminiinisesti. Ajatuksen mukaan sukupuolet ovat muuttumattomat. (Sukupuolen moninaisuuden sanasto 2021.)

3 Sukupuolivähemmistöt

Useimmiten ihmisen sukupuoli vastaa syntymässä määriteltyä sukupuolta, jolloin he ovat cissukupuolisia. Jos henkilön syntymässä määritelty sukupuoli ja psyykinen sukupuoli eli sukupuoli-identiteetti eivät ole keskenään samat, puhutaan transihmisistä. Termi transihmiset ovat kattotermi sukupuolivähemmistöille, johon kuuluvat esimerkiksi transsukupuolisuus, muunsukupuolisuus, sukupuolettomat ja transvestiitit. Sukupuolivähemmistöihin kuuluvat myös intersukupuoliset. Intersukupuolisilla on luonnollisia kehon sukupuolellisia vaihteluita, jotka eivät ole automaattisesti nais- tai miestyypilliset. (Sukupuolen moninaisuus 2020.) 1:100–200 kokee olevansa eri

sukupuolta mihin hänet on syntymässä määritelty. 4:100 tuntee olevansa sekä mies että nainen tai ei kumpaakaan. (Huuska 2021: 8.)

3.1 Transsukupuolisuus

Sukupuolidysforialla tarkoitetaan sitä, että ihmisen sukupuoli-identiteetti ja kehon sisäiset ja ulkoiset ominaisuudet ovat ristiriidassa keskenään. Transsukupuolisuus on äärimuoto tästä ristiriidasta. Transsukupuolinen henkilö useasti toivoo lääketieteellistä hoitoa, jolla saadaan sukupuolen fyysiset ominaisuudet täsmäämään sukupuoli-identiteetin kanssa. (Kero & Das 2019.) Aiheesta on ennen käytetty käsitettä transseksuaalisuus, mutta se on todettu harhaanjohtavaksi. Käsite on Suomessa vakinaistettu transsukupuolisuudeksi, sillä sukupuoli-identiteetillä viitataan henkilön sukupuoleen eikä seksuaalisuuteen. (Kaltiala-Heino & Mattila & Kärnä & Joutsenniemi 2015.)

Transmies on syntymässä määritelty tytöksi, mutta hänen sukupuoli-identiteettinsä on mies, transmies tai transtaustainen mies. Transmaskuliini on samoin syntymässä määritelty tytöksi, mutta hänen sukupuolensa ilmaisu on enemmän maskuliininen kuin feminiininen. Transnainen on syntymässä määritelty pojaksi, mutta hänen sukupuoli-identiteettinsä on nainen, transnainen tai transtaustainen nainen. Transfeminiini on syntymässä määritelty pojaksi, mutta hänen sukupuolensa ilmaisu on enemmän feminiininen kuin maskuliininen. (Huuska 2021: 52.)

Suomessa sukupuoli-identiteetti tutkimuksia tehdään Helsingin yliopistollisessa keskussairaalassa (HUS) ja Tampereen yliopistollisessa keskussairaalassa (Tays). Tutkimuksiin saadaan lähete, ja sen voi saada sekä täysi-ikäiset, että alaikäiset. Tutkimuksissa ensisijaisesti suljetaan pois mielenterveydenhäiriöt, jotka saattavat aiheuttaa kuulumattomuuden tunnetta omaan sukupuoleen vain hetkellisesti esimerkiksi psykoosit. Tutkimuksessa kartoitetaan lisäksi sitä, miten henkisesti raskas prosessi tulee henkilölle olemaan. (Lönngqvist 2021.)

Transsukupuolisuus on ennen diagnosoitu mielenterveyden häiriönä, mutta tieteen kehittyttyä on huomattu sen olevan normaalia luonnon ja ihmisen moninaisuutta. Nykyisessä ICD-10 luokituksessa transsukupuolisuus on vielä mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöiden luokassa, mutta luokituksen seuraavassa versiossa transsukupuoliset luokitellaan sukupuolen yhteensopimattomuuteen. (Kärnä 2021a.)

Transsukupuolisuuden diagnoosin saatua, voidaan aloittaa hormonihoidot koetun sukupuolen mukaisesti ja erilaiset kirurgisen toimenpiteet. Kirurgisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi sukelinkirurgia ja rintoihin kohdistuva kirurgia. Kaikki eivät kuitenkaan kaipaa kirurgisia hoitoja. (Lönnqvist 2021.) Kun transitio ei sisällä kirurgisia tai lääketieteellisiä toimenpiteitä, puhutaan sosiaalisesta transitiosta. Sosiaalista transitiota ovat esimerkiksi nimen vaihtaminen ja sukupuolen ulkoisen ilmaisun esim. pukeutumisen muuttaminen vastaamaan enemmän omaa sukupuoli-identiteettiä. (Sukupuolen moninaisuuden sanasto 2021.)

Laki transseksuaalin sukupuolen vahvistamisesta (2002/563) määrää juridisen sukupuolen vahvistamisen. Lain mukaan henkilön sukupuoli voidaan vahvistaa vastakkaiseen sukupuoleen, mikäli hän on täysi-ikäinen Suomen kansalainen, lisääntymiskyvytön ja hänellä on lääketieteellinen selvitys kuulumisesta pysyvästi vastakkaiseen sukupuoleen. (Laki transseksuaalin sukupuolen vahvistamisesta 2002/563 § 1.)

3.2 Muunsukupuolisuus

Muunsukupuolisen sukupuoli-identiteetti ei ole suoraan mies eikä nainen, vaan se voi olla siitä väliä, tai jotain muuta. Muunsukupuolinen henkilö ei identifioi itseään syntymässä määriteltyyn sukupuoleen, eikä välttämättä vastakkaiseen sukupuoleenkaan. Muunsukupuolinen henkilö saattaa kokea, ettei hänellä ole sukupuolta ollenkaan. Tätä kutsutaan sukupuolettomaksi. (Kärnä 2021b.) Kuitenkaan kaikki, jotka eivät koe olevansa nais- tai miessukupuolisia eivät koe itseään muunsukupuoliseksi. Muunsukupuolisia on tutkimusten mukaan 4 % väestöstä. (Muunsukupuolisuus.)

Muunsukupuolinen henkilö saattaa kokea transsukupuolisen tavoin kehodysforiaa eli ristiriitaa omaa kehoaan kohtaan. Muunsukupuolisen kehodysforiaa hoidetaan myös Sukupuoli-identiteetin tutkimuspoliklinikoilla Helsingissä tai Tampereella. Muunsukupuolisia autetaan psykososiaalisella tuella, yksilöllisellä hormonihoidolla ja mahdollisilla kirurgisilla toimenpiteillä. Asiantuntijoiden mukaan korjaushoidot parantavat suuresti kehodysforiasta kärsivän ihmisen elämänlaatua. (Kärnä 2021b.) Kaikki muunsukupuoliset eivät kuitenkaan kaipaa sukupuolen korjaushoitoja (Muunsukupuolisuus).

Suomessa juridisia sukupuolia on vain kaksi, mutta muualla maailmassa esimerkiksi Australiassa ja Intiassa on käytössä kolmas juridinen sukupuoli. Käsite ei kuitenkaan

tarkoita, että sukupuolia olisi vain kolme, vaan se on juridinen merkintä henkilöille, kenen sukupuoli-identiteetti on esimerkiksi muunsukupuolinen, intersukupuolinen tai sukupuoleton. (Seta ry.)

3.3 Intersukupuolisuus

Intersukupuolisilla on synnynnäisiä kehon piirteillä, jotka eivät ole suoraan sukupuolitetusti mies- tai naistyyppilliset. Kehon piirteissä esimerkiksi sukupuolielimissä, kromosomeissa tai hormoneissa saattaa olla erilaisia variaatioita. Variaatiot saattavat näkyä jo heti syntyessä, murrosiässä tai ei koskaan. Maailman väestöstä 0.05–1.7 % ovat intersukupuolisia. (Intersex 2017.) Suomessa intersukupuolisia syntyy arviolta 10–850 vuodessa. Luku sisältää ne lapset, joiden sukupuolta ei ole pystytty heti syntymässä määrittämään kehon ulkoisten variaatioiden vuoksi. Lääkäri määrittää lapsen juridisen sukupuolen. (Intersukupuolisuus.) Jos sukupuoli ei ole selvästi määriteltävissä, tutkitaan diagnostiikkaa apuna käyttäen lapsen kromosomit, kehon rakenne ja hormonit. Tämän jälkeen lääkäri määrittää lapsen juridisen sukupuolen. (Huuska 2021: 12.)

Yleinen käytäntö on, että intersukupuolisia lapsia leikataan kirurgisesti tai tehdään muita hoitoja niin, että piirteet ovat yhdenmukaisia mies- tai naistyyppillisille. Hoidot ovat lääkärin ehdottamia, ja intersukupuolisen lapsen vanhemmat päättävät tehdäänkö toimenpiteet. (Intersex 2017.) Suomessa on muokattu intersukupuolisten lasten kehoa hoitona. Menettely on kuitenkin epäeettistä, sillä hoidoilla rikotaan lasten itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyden suojaa. (Huuska 2021: 8.)

Intersukupuolisuus viittaa biologiseen sukupuoleen ja sitä käytetään pääasiassa kuvaamaan kehon piirteitä. Intersukupuolisen sukupuoli-identiteetti voi olla mies, nainen, molemmat tai ei kumpikaan. (Intersex 2017.) Intersukupuolinen saattaa olla kuitenkin itsessään jollekin sukupuoli-identiteetti. Suurin osa lapsista määrittelee sukupuolekseen syntymässä määritetyn sukupuolen, mutta osa lapsista jonkin muun. (Intersukupuolisuus.)

3.4 Muu terminologia

Alla selitettynä aakkosjärjestyksessä sukupuolivähemmistöihin liittyvää terminologiaa. Seksuaalivähemmistöt ovat jätetty tämän listan ulkopuolelle. Sanastoja on useita ja ne muuttuvat ajan myötä, sillä termit kehittyvät (Tasa-arvosanasto 2020). Ihmisten sukupuolen moninaisuus on erittäin laaja ja moniosainen käsite, joten nämä termit ovat yleiskäsityksiä. Kaikki eivät halua määritellä itseään tai tulla määritellyksi. (Sukupuolen

moninaisuuden sanasto 2021.) Tämä sanasto on pääosin kerätty Sukupuolen moninaisuuden osaamiskeskuksen Sukupuolen moninaisuuden sanastosta, ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen Tasa-arvosanastosta. Sanasto on rajattu optikkoliikkeissä oleellisiin termeihin.

Androgynia. Androgynialla tarkoitetaan henkilöä, joka ilmaisee sukupuoli-identiteettiään sekä feminiinisillä, että maskuliinisilla piirteillä ja ominaisuuksilla. Androgynialla tarkoitetaan siis tyyliä tai sukupuoli-identiteettiä. (Sukupuolen moninaisuuden sanasto 2021.)

Binäärinen ja ei-binäärinen. Binäärinen tarkoittaa ajattelutapaa, jossa sukupuolia on kaksi: mies ja nainen (Tasa-arvosanasto 2020). Ei-binäärinen ihminen ei sovi sukupuoleltaan tähän kaksijakoisuuteen (Sukupuolen moninaisuuden sanasto 2021).

Cissukupuoli ja cisnormi. Cissukupuoli tarkoittaa sitä, että henkilön syntymässä määritelty sukupuoli ja sukupuoli-identiteetti ovat samat. Cismies on syntymässä määritelty pojaksi ja cisnainen on syntymässä määritelty tytöksi. (Sukupuolen moninaisuuden sanasto 2021.) He voivat silti ilmaista sukupuoltaan eri tavoin, sillä sukupuoli-identiteetti ja sukupuolen ilmaisu eivät tarkoita samaa asiaa. Cisnormi tarkoittaa ajattelutapaa, jossa oletetaan kaikki ihmiset siihen sukupuoleen, joka tälle on syntymässä määritelty. (Tasa-arvosanasto 2020.)

Deadname. Deadname tarkoittaa nimen vaihtaneen aikaisempaa nimeä, "Kuollut nimi". Nimi viittaa yleensä aikaisempaan sukupuoleen, ja on loukkaavaa käyttää henkilöstä tätä nimeä, ellei tämä itse sitä pyydä. (Peltonen 2021.)

Feminiinisyys. Feminiinisyys tarkoittaa erilaisia piirteitä, esimerkiksi luonteenpiirteet ja ulkoiset piirteet, jotka mielletään naiseuteen ja naisellisuuteen. Ajatusta vahvistaa kulttuurista ja ympäristöstä omaksuttu ajatustapa. Sukupuolen ilmaisu voi olla feminiininen, vaikka ihminen ei koe sukupuoli-identiteettiä naiseksi. (Tasa-arvosanasto 2020.)

Interfobia. Interfobialla tarkoitetaan intersukupuolisiin kohdistuvaa negatiivista suhtautumista. Fobia pitää sisällään esimerkiksi syrjinnän, häirinnän, vähättelyn ja viharikokset. (Sukupuolen moninaisuuden sanasto 2021.)

Juridinen transitio. Juridinen transitio tarkoittaa henkilötunnuksen muuttamista vastaamaan omaa sukupuoltansa (Sukupuolen korjaaminen). Suomessa tästä määrää laki Transseksuaalisen sukupuolen vahvistamisesta (2002/563).

Kolmas sukupuoli. Kolmas sukupuoli on virallinen juridinen sukupuoli, joka ei kuitenkaan Suomessa ole vielä käytössä (Seta ry). Joissain tilanteissa voidaan viitata siihen, että sukupuolia on enemmän kuin kaksi. Ei siis tarkoita, että sukupuolia olisi vain kolme. (Sukupuolen moninaisuuden sanasto 2021.) Joissain maissa esimerkiksi Islannissa, Australiassa ja Intiassa on käytössä kolmas sukupuoli mahdollisena juridisena sukupuolena (Huuska 2021: 6).

LHBTIQ. LHBTIQ on suomenkielinen lyhenne sanoista lesbo, homo, bi, transsukupuolinen, intersukupuolinen, queer. Lyhenne viittaa yleisesti seksuaali- ja sukupuolivähemmistöihin. Lyhenteitä on erilaisia. Ruotsiksi lyhenne on hbtqi ja englanniksi lgbtqi. (Tasa-arvosanasto 2020.)

Lääketieteellinen transitio. Lääketieteellinen transitio tarkoittaa lääketieteellisiä kehoa muokkaavia toimenpiteitä hoitamaan sukupuolidysforiaa. Näin saadaan keho vastaamaan enemmän omaa sukupuoli-identiteettiä. Korjausprosessit ovat yksilöllisiä. (Sukupuolen korjaaminen.)

Maskuliinisuus. Maskuliinisuus tarkoittaa erilaisia piirteitä, esimerkiksi luonteenpiirteet ja ulkoiset piirteet, jotka mielletään mieheyteen ja miehisyteen. Ajatusta vahvistaa kulttuurista ja ympäristöstä omaksuttu ajatustapa. Sukupuolen ilmaisu voi olla maskuliininen, vaikka ihminen ei koe sukupuoli-identiteettiä mieheksi. (Tasa-arvosanasto 2020.)

Neutri. Neutri voi olla tapa ilmaista sukupuolta, tai sukupuoli-identiteetti. Neutri ihminen kokee itsensä usein sukupuolettomaksi. (Sukupuolen moninaisuuden sanasto 2021.)

Normit ja normitietoisuus. Normit tarkoittavat yhteiskunnallisia oletuksia, joita pidetään "normaalina". Normeja on lain lisäksi esimerkiksi kulttuurissa ja sosiaalisessa elämässä. Normit sanelevat tiedostetusti tai tiedostamatta, miten eri tilanteissa tulisi käyttäytyä ja miltä ihminen saa esimerkiksi näyttää. (Tasa-arvosanasto 2020.) Normitietoisuudella tarkoitetaan taas sitä, että normit tiedetään ja niitä kyseenalaistetaan sekä kritisoidaan (Sukupuolen moninaisuuden sanasto 2021).

Sateenkaarilippu. Sateenkaarilippu on vuonna 1978 tehty lippu edustamaan seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjä. Lipussa on vaakasuuntaiset punainen, oranssi, keltainen, vihreä, sininen ja lila raita. Sateenkaarilippu on symboli tasa-arvon näkyvyydelle ja hyväksynnälle. Lisäksi eri sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöillä on omia lippuja. (Pride Flags 2021.)

Sosiaalinen transiitio. Sosiaalinen transiitio on osa sukupuolen korjausprosessia, jossa henkilö alkaa elämään oman sukupuoli-identiteettinsä mukaisesti. Tätä voidaan toteuttaa esimerkiksi pukeutumisella, hiustyyllillä ja harrastuksilla. Sosiaaliseen transiitioon ei kuulu lääketieteelliset hoidot. (Sukupuolen moninaisuuden sanasto 2021.)

Transfobia. Transfobialla tarkoitetaan transsukupuolisiin kohdistuvaa negatiivista suhtautumista. Fobia pitää sisällään esimerkiksi syrjinnän, häirinnän, vähättelyn ja viharikokset. (Sukupuolen moninaisuuden sanasto 2021.)

Transvestiitti. Transvestiitti on henkilö, joka ilmaisee ajoittain sukupuoltaan vastakkaisen sukupuolen mukaisesti. Henkilön sukupuoli on yleensä sama mikä hänellä on syntymässä määritelty, eikä kaipaa muita transiitioita. Transvestiitit haluavat tulla kohdatuksi siinä sukupuolella, mitä hän silloin ilmentää. (Sukupuolen moninaisuuden sanasto 2021.)

4 Asiakkaan kohtaaminen

Optometrian Eettisen Neuvoston Hyvä optometristin tutkimuskäytäntö -ohjeistus (2019) sisältää optikon ja optometristin työhön liittyvät tutkimuskäytännöt, joita jokaisessa asiakaskohtaamisessa tulee noudattaa. Ohjeistuksessa määrätään:

Optometristin ja optikon tulee näönhuollon ammattihenkilönä toimia terveydenhuollon lakien ja asetusten sekä terveydenhuollonalalle määritettyjen yleisten eettisten periaatteiden mukaisesti (Hyvä optometristin tutkimuskäytäntö -ohjeistus 2019).

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (1992/785) on määrätty, että jokaisella Suomessa vakituisesti asuvalla on oikeus hyvään hoitoon ilman syrjintää. Potilasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoansa loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Valtakunnallisen terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta (ETENE) ja Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö (Talentia) ovat julkaisseet eettiset perusteet ja -ohjeet sosiaali- ja terveystieteille. Perehdymme oppinäytetyössämme asiakaskohtaamisen sosiaaliseen puoleen, joten tarkastelemme

ohjeistuksien sosiaalisia arvoja. ETENE:n (Eskola ym. 2011) ja Talentian (Hallikainen ym. 2017) ohjeistukset pitävät ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittamista hyvän asiakastyön perustana. Toiminnan tärkeitä periaatteita ovat syrjimättömyys, tasa-arvo, yhdenvertaisuus ja tasapuolisuus riippumatta asiakkaan sukupuolesta. Asiakkaita tulisi kohdella yksilöllisesti, suvaitsevaisesti ja inhimillisesti toista kunnioittaen. (Eskola ym. 2011.) Sosiaalialan ammattihenkilön tulee edistää sosiaalista oikeudenmukaisuutta vastustamalla negatiivista syrjintää, tunnustamalla erilaisuutta ja monimuotoisuutta, jakamalla resurssit tasaisesti sekä vastustamalla epäoikeudenmukaista politiikkaa ja käytäntöjä (Hallikainen ym. 2017). Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (1986/609 § 7) kieltää syrjinnän sukupuoli-identiteetin tai sukupuolen ilmaisun perusteella.

4.1 Sukupuolisensitiivinen vuorovaikutus

Asiakkaan kohtaaminen on ammatinharjoittajan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta (Mönkkönen 2018: Luku 2. Ammatillisen asiakastyön lähtökohtia). Vuorovaikutus jaetaan sanalliseen ja sanattomaan vuorovaikutukseen. Sanallista vuorovaikutusta on puhe ja sanatonta esimerkiksi äänensävyt, ilmeet, kehon asennot ja eleet. Nämä kertovat kuinka suhtaudumme toisiin ihmisiin ja erilaisiin tilanteisiin. (Mun elämä - Ohjausmateriaalia erityisopetukseen 2017.) Vuorovaikutustilanteeseen vaikuttavat jokaisen ihmisen oma historia, uskomukset ja kulttuuri (Mönkkönen 2018: Luku 2. Ammatillisen asiakastyön lähtökohtia). Hyvät vuorovaikutustaidot omaava kunnioittaa toisia ihmisiä ja pystyy eläytymään heidän asemaansa (Mun elämä - Ohjausmateriaalia erityisopetukseen 2017). Toisen ajattelutavasta ja maailmasta tulee olla kiinnostunut ja niille tulee antaa tilaa. Oikeanlainen asenne antaa pohjan hyvälle vuorovaikutustilanteelle, jolloin yksittäiset tekemiset ja sanomiset eivät merkitse niin paljon. Jokainen vuorovaikutustilanne on erilainen, joten niihin ei pystytä antamaan tarkkoja ohjeita. Omat kokemukset ja ammattikäytännöt tuovat tuntumaa siitä, mikä on sopivaa erilaisissa asiakastilanteissa. (Mönkkönen 2018: Luku 2. Ammatillisen asiakastyön lähtökohtia.)

Sukupuolen moninaisuuden huomioon ottaminen on tärkeää asiakaspalvelutyössä (Sukupuolen moninaisuus 2020). Hyvä ja ajantasainen tietoperusta sukupuolen moninaisuudesta auttaa sukupuolivähemmistöön kuuluvien asiakkaiden aseman ymmärtämisessä, mikä helpottaa heidän kohtaamistaan (Transihminen asiakkaana; Karvinen & Venesmäki 2019). Sukupuolisensitiivisen palvelun takaamiseksi asiakaspalvelijan tulee kyseenalaistaa omia ennakkoluulojansa sukupuolesta ja opetella

pois sukupuolinormatiivisuudesta. (Chang & Singh & dickey 2018: Luku 1 Trans Communities and Health in Context; Transihminen asiakkaana).

Sanallinen vuorovaikutus on oleellinen osa asiakaspalvelutyötä. Sukupuolisensitiivisen palvelun takaamiseksi tulee käyttää siihen sopivaa kieltä. Sukupuolisensitiivisellä kielellä tarkoitetaan sellaista tapaa puhua, että sukupuolen moninaisuus huomioidaan. Puheella ei tule sukupuolittaa ihmisiä vasten heidän tahtoaan tai sukupuoli-identiteettiään. Koska sukupuoli nähdään kaksijakoisena, kieleemme on melko binääristä ja jättää siten muunsukupuoliset ja ei-binääriset ihmiset helposti kielen ulkopuolelle. Tämän takia käytettyyn kieleen tulee kiinnittää huomiota. Yksilöistä, joiden sukupuoli-identiteetistä ei ole varmuutta, tulee käyttää ei sukupuolittuneita sanoja, kunnes hän ilmaisee, kuinka hän haluaa tulla kutsutuksi. Tällaisia sanoja ovat mm. tyttö, poika, isä, äiti. Lisäksi tulee huomioida eri kielillä käytettäviä persoonapronomineja. Englanniksi voidaan käyttää neutraalia pronominia "they" ja ruotsiksi "hen". Jotkut ihmiset haluavat heistä käytettävän neutraaleja termejä. Varmuuden termeistä, joita asiakas haluaa hänestä käytettävän, saa vain kysymällä asiakkaalta itseltään. (Transihminen asiakkaana.)

4.3 Kohtaaminen ilman olettamuksia

Sukupuolen moninaisuuden osaamiskeskuksen ohjeistuksessa Transihminen asiakkaana ohjataan, että asiakas tulisi kohdata olettamatta mitään hänen sukupuolestaan. Teemme olettamuksia asiakkaasta ulkonäön, puhetavan, mielipiteiden, käyttäytymisen ja kehonkielen perusteella. Nämä olettamukset perustuvat kokemuksiin, sosiaalisiin normeihin, ennakkoluuloihin sekä stereotypioihin ja ne ovat usein tiedostamattomia ja automaattisia. (Transihminen asiakkaana; Chang ym. 2018: Luku 1 Trans Communities and Health in Context.) Olettamuksien tarkoituksena on saada nopeasti selvää asiakkaasta ja hänen tilanteestaan. Olettamukset voivat kuitenkin kaventaa sitä, miten näemme asiakkaan ja vähentää hänelle tarjottavia mahdollisuuksia. Olettamisesta ei ole mahdollista kokonaan päästä eroon, mutta tiedostamalla omat oletukset ja kertaamalla kuinka asiakas kohdataan ei-tietämisen tilassa mahdollistaa asiakkaan sensitiivisemmän kohtaamisen. (Transihminen asiakkaana.)

Jokaisella asiakkaalla on oikeus määritellä tai olla määrittelemättä sukupuoltaan. Asiakkaalta voi kysyä hänen sukupuolestaan ja näin osoittaa, että aiheesta voi puhua. (Transihminen asiakkaana.) Optikkoliikkeiden järjestelmissä määritellään yleensä asiakkaan sukupuoli hänen henkilötunnuksensa perusteella naiseksi tai mieheksi. Asiakkaalta on hyvä kysyä pitääkö tämä sukupuoli paikkaansa, jotta pystytään palvelemaan asiakasta hänen sukupuolellaan. Jos tiedot sukupuolesta ja seksuaalisesta

suuntautumisesta eivät liity käyntiin, niitä ei tule käsitellä tai kirjata potilaskirjauksiin. (Karvinen & Venesmäki 2019.) Optikkoliikkeessä käytettävissä laitteissa tulee määritellä asiakkaan sukupuoli. Vaihtoehdot ovat yleensä ”nainen”, ”mies” tai ”muu”. Sukupuolta kirjatessa tulee asiakkaalle perustella, miksi sitä kysytään. Sukupuolta kysyttäessä on parempi käyttää avoimia kysymyksiä. Ei sellaisia, joiden vastaus on ”kyllä” tai ”ei”. (Karvinen & Venesmäki 2019.) Asiakkaan tulee antaa käyttää haluamaansa nimeä, vaikka sitä ei ole virallistettu. Omalta tuntuvan nimen käyttö on tärkeää kohdatuksi ja nähdyksi tulemisen kannalta. Se voi myös vähentää sukupuoliristiriitaa kärsivän henkilön itsetuhoisuutta. (Transihminen asiakkaana.)

4.4 Vähemmistöstressi

Vähemmistöstressi tarkoittaa yksilön pitkäaikaista sosiaalista tai sisäistä painetta, joka johtuu hänen vähemmistöasemastansa tai yhteiskunnan suhtautumista siihen. Stressiä lisäävät pelko syrjinnästä, epäasiallisesta kohtelusta ja väkivallasta. Vähemmistöstressi lisää mielenterveys- ja päihdeongelmien riskiä. Se on riskitekijänä fyysisille sairauksille, kuten sydän- ja verisuonitaudeille ja astmalle. (Jaskari & Keski-Rahkonen 2021; Karvinen & Venesmäki 2019; Huuska 2021.) Vaikuttamalla vähemmistöstressin yhteiskunnallisiin syihin ja tukemalla sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöön kuuluvia henkilöitä pystytään heidän terveyttään ja hyvinvointiaan parantamaan. Rakenteellisia ja yhteiskunnallisia keinoja ovat esimerkiksi vähemmistöjä suojaavien ja yhdenvertaistavien lakien hyväksyminen eduskunnassa, ammattilaisten osaamisen parantaminen LHBTIQ-aiheista, leimaavien asenteiden ja syrjinnän kitkeminen yhteiskunnasta sekä LHBTIQ-aiheiden lisääminen opetussuunnitelmiin. (Jaskari & Keski-Rahkonen 2021.)

Vähemmistöstressiteorian kehittänyt Ilan H. Meyer (Meyer 2003) jakaa stressitekijät kolmeen pääkategoriaan. Distaaliset stressitekijät ovat tilanteita ja asenteita, jotka aiheuttavat stressiä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi häirintä, vihapuhe tai eriarvoistavat lait. Väärinsukupuolittaminen on tilanne, jossa trans- tai muunsukupuolista puhutellaan väärän sukupuolen mukaan. Tämä on sukupuolivähemmistöjen merkittävä distaalinen stressitekijä. Distaalisten stressitekijöiden ja syrjityn omien kokemusten perusteella syntyvät proksimaaliset stressitekijät. Syrjinnän ja väkivallan kokemukset toistuvat jatkuvasti niitä kokeneen mielessä. Tämä lisää vähemmistöön kuuluvan varuillaan oloa sosiaalisissa kanssakäymisissä. Merkittävin proksimaalinen stressitekijä on sisäistetty itsesyrintä: vähemmistöön kuuluva sisäistää leimaavat sosiaaliset asenteet ja kokee häpeää, epämukavuutta ja vihaa omaa identiteettiään ja siten itseään kohtaan. (Jaskari & Keski-Rahkonen 2021; Meyer 2003.)

4.5 Palvelupolku

Tuulaniemi (Tuulaniemi 2011: Luku 2 Palvelumuotoilu) tiivistää palvelun määritelmän neljään keskeiseen asiaan. Palvelu on ihmisten välinen vuorovaikutustilanne, jonka tavoitteena on ratkaista asiakkaan jokin ongelma. Se on prosessien ja tapahtumien summa ja usein aineeton ja tapahtuu ajassa. Palvelu siis koetaan ja siinä omistajuus ei vaihdu. Palvelut muodostuvat fyysisistä ja virtuaalisista ympäristöistä, sekä sosiaalisista vuorovaikutustilanteista, jotka kaikki vaikuttavat palvelun kehittämiseen. Asiakasymmärrys on keskeinen osa palveluiden tuottamista. Palveluntarjoajan tulee ymmärtää ihmisten tarpeita ja toiminnan motiiveja. (Tuulaniemi 2011: Luku 2 Palvelumuotoilu.)

Palvelun keskiössä on palvelua käyttävä asiakas. Mitään palvelua ei ole olemassa, jos sillä ei ole kuluttajaa. Toinen keskeinen osa palvelua on asiakkaiden kanssa toimivat asiakaspalvelijat. Nämä muodostavat yhdessä palvelukokemuksen, joka on keskeinen osa palveluita suunniteltaessa ja tarjotessa. Jotta yritys pystyy tarjoamaan erinomaista palvelua, täytyy heidän ymmärtää miten ja milloin asiakkaat kohtaavat heidän tarjoamat palvelut. Palvelukokemus voidaan jakaa kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminnalla tarkoitetaan yrityksen kykyä vastata asiakkaan tarpeisiin, palveluprosessien sujuvuutta ja palveluiden saavutettavuutta, tehokkuutta ja monipuolisuutta. Tunteilla tarkoitetaan asiakkaalle syntyviä kokemuksia ja välittömiä tuntemuksia. Merkityksillä tarkoitetaan asiakkaan kokemuksiin liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia, kulttuurisia koodeja, unelmia, tarkoituksia, lupauksia, palvelun henkilökohtaisuutta ja suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja identiteettiin. (Tuulaniemi 2011: Luku 2 Palvelumuotoilu.)

Palvelupolku kuvaa palvelukokonaisuutta aika-akselilla. Palvelupolku jaetaan palvelutuokioihin, jotka sisältävät erilaisia kontaktipisteitä. Jakamalla koko palvelupolku pienempiin osiin, pystytään analysoimaan asiakkaan kokemuksia helpommin. Jokainen palvelutuokio koostuu lukemattomista kontaktipisteistä, joiden avulla asiakas on palveluun kontaktissa. Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Kontaktipisteiden tavoitteena on puhutella asiakasta kaikkien aistien tasolla. Joskus kontaktipiste voi kuitenkin välittää väärää sanomaa, jolloin sitä tulee kehittää. (Tuulaniemi 2011: Luku 2 Palvelumuotoilu.)

Optikkoliikkeessä palvelupolku mukailee yleensä samaa kaavaa. Aluksi asiakas varaa ajan näöntarkastukseen liikkeen nettisivuilta tai liikkeessä asioidessa. Näöntarkastusta

ennen liikkeessä tulee ilmoittautua, jolloin asiakkaalta tarkistetaan henkilöllisyys ja aikaisemmat tiedot silmälaseista. Ennen näöntutkimusta otetaan yleensä mitta autorefraktometrilla. Näöntutkimus noudattelee Hyvää optometristin tutkimuskäytäntö - ohjeistusta (2019). Tutkimuksen jälkeen valitaan kehykset ja linssit. Uudet silmälasit mitoitetaan asiakkaan kasvoille sopiviksi. Silmälasien valmistumisen jälkeen lasit luovutetaan asiakkaalle ja tarvittaessa niitä taivutetaan ja huolletaan. Joidenkin asiakkaiden palvelupolkuun kuuluu lisäksi piilolinssien sovitus ja erilaisia silmän terveydentilaa mittaavia laitteita.

5 Tutkimusmenetelmä ja toteutus

Opinnäytetyö on toiminnallinen. Toiminnallinen tutkimuksen avulla yritetään ratkaista ja saada parempaa ymmärrystä käytännön ongelmissa esimerkiksi sosiaalisissa tilanteissa. Toiminnallista tutkimusta tarvitaan, jos esimerkiksi halutaan kouluttaa tai lisätä työskentelyyn uusia näkökulmia. (Metsämuuronen 2008: 29–30.)

5.1 Tutkimusongelma

Tutkimuksen lähtökohtana pidetään tutkimusongelmaa, joka on syntynyt käytännön kokemusten, asiantuntijoiden vihjeiden tai kirjallisuuden ja opintojen pohjalta. Yleensä tutkimusongelma on alkuvaiheessa jokin kiinnostuksen kohde, joka rajautuu ja täsmentyy syvällisemmällä kirjallisuuteen perehtymisellä. Näin ongelma muuttuu konkreettisemmiksi tutkimuskysymyksiksi. (Hirsjärvi & Hurme 2010: 13.)

Opinnäytetyössämme pyrimme saamaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Kuinka sukupuolivähemmistöön kuuluvat henkilöt kokevat optikkoliikkeen asiakaspalvelun ja kuinka sitä tulisi kehittää?
2. Miten sukupuolivähemmistöön kuuluvaa asiakasta tulisi kohdata yhdenvertaisesti?

Lähestymme kumpaakin kysymystä haastateltavien omien kokemusten perusteella. Halusimme kuulla tutkittavien kokemuksia optikkoliikkeessä asioimisesta ja mahdollisista kehityksen kohteista optikkoliikkeen palvelupolussa ja siihen liittyvissä kontaktipisteissä. Halusimme kuulla sukupuolivähemmistöön kuuluvilta, kuinka he itse haluaisivat tulla kohdatuksi optikkoliikkeessä.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tarkastelemaan ihmisten kuvauksia koetusta maailmasta. Ollaan kiinnostuneita tutkimuksen kohteena olevien ihmisten ajatuksista, kokemuksista ja tunteista. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa rikasta ja yksityiskohtaista tietoa valitusta aiheesta. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on useita erilaisia lähestymistapoja, joten tutkimuksen yksiselitteinen määrittelyminen on mahdotonta. Laadullisille tutkimuksille yhteistä on kuitenkin induktiivisuus. Induktiivisuudella tarkoitetaan sitä, että tutkimus pyrkii tekemään johtopäätöksiä aineistosta käsin. Tutkimusten yhteydessä yleensä puhutaankin aineistolähtöisyydestä. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa käytetään paljon samoja sanoja ja käsitteitä, mitä aineistossa ja haastatteluissa käytetään. Laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on vuoropuhelu aineiston ja teorian välillä aineiston suunnittelussa, analysoinnissa ja ilmaisussa. (Puusa & Juuti 2020: Johdanto.)

Haastattelu on laadullisessa tutkimuksessa usein käytetty tiedonkeruun muoto. Se on keskustelua, jota haastattelija johdattelee, ja sillä on mahdollista saada tutkimukseen mukaan haastateltavan subjektiivinen kokemus. Haastattelun tuloksena kerätään aineisto, joka tukee tutkittavan ilmiön päätelmiä. Uskottavat päätelmät vaativat sen, että haastattelu on tallennettu. Haastattelun analyysi tehdään haastattelijan omin sanoin heijastaen haastateltavan kertomaan. Haastattelun käyttöä tutkimusmenetelmänä tulee pohtia aina, miten se tukee tutkimuksen tavoitteita ja tutkimuskysymyksiä. Haastattelun käyttö tutkimuksessa tulee aina perustella. Haastattelumuotoja ovat esimerkiksi strukturoitu- ja puolistrukturoitu haastattelu, teemahaastattelu, avoin ja syvähaastattelu. (Puusa & Juuti 2020: Luku 3 Laadullisen tutkimuksen aineiston hankintamenetelmiä; Hirsjärvi & Hurme 2010: 41–46.)

Tässä opinnäytetyössä on käytetty haastattelumuotona puolistrukturoitua haastattelua. Strukturoidussa haastattelussa haastattelukysymykset ja -vastaukset ovat suunniteltu tarkasti etukäteen, ja ovat enemmän lomake -tyyppisiä. Puolistrukturoitu haastattelu on tästä hieman vapaampi muoto. Haastattelussa voi olla käytössä yksityiskohtainen kysymysluettelo, mutta haastattelun aikana haastatteluissa saattaa ilmetä asioita, joita haastattelija ei ole suunnitteluvaiheessa ajatellut. Tutkimuksessa tutkija määrittelee aiheet ja haastatteluissa saa näihin tiettyihin aiheisiin näkemyksiä haastateltavilta. (Puusa ja Juuti 2020: Luku 3 Laadullisen tutkimuksen aineiston hankintamenetelmiä; Metsämuuronen 2008: 41.)

Nauhoitettu haastattelu muutetaan analysointia varten tekstimuotoon eli litteroidaan. Se helpottaa tutkimuksen järjestelmällistä läpikäyntiä, aineiston ryhmittelyä ja luokittelua. Tutkimuksen tavoite ja lähestymistapa määrittelee, litteroidaanko aineisto kokonaan vai osittain. Litteroinnin tulee vastata haastateltavan sanoja ja merkityksiä. Haastateltavan puhetta ei saa muokata. Tutkijan on esitettävä tutkimustekstissä litteroinnin uskottavuus. (Vilka 2015: Luku 5 Laadullinen tutkimusmenetelmä käytännössä.)

5.3 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyöprosessi alkoi syksyllä 2020, jolloin opinnäytetyön aihe muodostui. Teoreettinen viitekehys valmistui talven 2020 ja kevään 2021 aikana, ja samalla tutustuimme laadullisen tutkimuksen ja palvelumuotoilun menetelmiin. Valitsimme tutkimusmenetelmäksi haastattelun, sillä aiheesta ei ole aikaisempaa tutkimustietoa ja halusimme antaa sukupuolivähemmistöön kuuluville henkilöille mahdollisuuden kertoa aiheesta mahdollisimman vapaasti. Helmikuussa 2021 varmistui yhteistyö Trans ry:n kanssa. Pyysimme Trans ry:ta yhteistyökumppaniksi, sillä se on sukupuolivähemmistöjen oikeuksia ajava yhdistys, ja heidän yhteyksillensä saisimme haastateltavia opinnäytetyöhön. Haastattelut suoritettiin ja litteroitiin kesän ja syksyn aikana 2021. Haastatteluaineisto käsiteltiin ja analysoitiin, jonka jälkeen valmistettiin opinnäytetyön tuotos ja kirjoitettiin opinnäytetyöraportti. Opinnäytetyö esitettiin ja julkaistiin saman vuoden marraskuussa.

Haastattelut suoritimme kesän 2021 aikana. Annoimme haastateltaville vaihtoehdoksi vastata haastattelukysymyksiin kirjallisesti tai suullisesti. Tämä kuitenkin heikentää haastatteluaineiston luotettavuutta (Hirsjärvi & Hurme 2010: 185). Koimme kuitenkin tärkeäksi antaa mahdollisuuden myös kirjalliseen vastaamiseen, sillä jotkut ihmiset voivat kokea ahdistavaksi vastata kysymyksiin suullisesti aiheen ollessa henkilökohtainen. Jotkut saattavat kokea, että vastaavat kirjallisesti paremmin kuin suullisesti. Näin emme rajanneet ketään mahdollisia haastateltavia ulos otannastamme.

Opinnäytetyössä oli otettu huomioon tutkimuseettiset näkökulmat. Haastatteluiden sisällöt koskivat kokemuksia ja mielipiteitä, ei yksilöiviä henkilötietoja. Haastateltavat saivat ennen haastattelua tietosuojalomakkeen ja allekirjoitettavan suostumuslomakkeen. Lomakkeet sisälsivät tiedot tutkimuksesta, ja lomakkeiden perusteella haastateltavat saivat päättää osallistuvatko haastatteluun vai ei. Suostumuslomakkeella haastateltava antoi luvan haastattelun käyttämiseen tutkimuksessa. Osallistuminen haastatteluun oli vapaaehtoista ja haastattelun pystyi keskeyttämään tai kysymyksiin sai halutessaan olla vastaamatta. Aineisto analysoitiin

anonymisti ja säilytettiin asianmukaisesti. Litteroidut tutkimustulokset tallennettiin tietoturvallisesti ja tuhottiin analysoinnin jälkeen.

6 Opinnäytetyön tulokset

6.1 Taustatekijät

Kutsu opinnäytetyön tutkimushaastatteluun (Liite 1) julkaistiin yhteistyökumppanin pikaviestintäsovelluksen kanavalla heinäkuussa 2021. Yhteydenottoja tuli sähköpostitse yhteensä kolme kappaletta. Hyödynsimme lisäksi omia kontaktejamme, joiden avulla saimme kaksi haastateltavaa. Yhteensä haastatteluita oli viisi kappaletta. Haastatteluiden ajankohdaksi sovimme elo- ja syyskuun. Haastattelut toteutimme etäyhteydellä Metropolia ammattikorkeakoulun hyväksymällä Zoom-videopalvelimella ja kirjallisena Metropolian sähköpostin välityksellä. Aikaa haastatteluihin kului 30–60 minuuttia. Kirjallisiin haastatteluihin teimme valmiin kysymyspohjan, jonka laitoimme sähköpostilla halukkaille. Vastausaikaa kirjallisiin vastauksiin oli kuukausi.

Haastattelurunko (Liite 2) rakennettiin teoriaviitekehyksen perusteella. Aluksi kartoitimme haastateltavien historiaa optikkoliikkeessä asioimisesta. Halusimme tietää haastateltavien kokemuksia optikkoliikkeessä asioimisesta optikkoliikkeen palvelupolun mukaisesti. Lopuksi keräsimme mahdollisia kehitysehdotuksia vähentämään optikkoliikkeiden aiheuttamaa vähemmistöstressiä.

Aineiston kerääminen toteutettiin puolistrukturoidulla- ja kirjallisena haastatteluna. Suulliset haastattelut toteutimme Zoom-videopalvelimella, sillä järjestelmä mahdollisti haastattelun nauhoittamisen suoraan tietokoneen kovalevylle. Haastattelut litteroitiin heti haastatteluiden jälkeen. Yhdistimme kirjalliset haastattelut ja litteroinnit yhteen tiedostoon, jossa niitä oli helppo analysoida. Aineistoa tuli yhteensä 23 sivua. Litterointi noudattaa samoja sääntöjä alusta loppuun ja luokittelu oli jäsennelty, jotta aineisto olisi mahdollisimman luotettava (Hirsjärvi & Hurme 2010: 185). Sisällön analyysissä haastatteluaineisto värikoodattiin ja jaoteltiin optikkoliikkeen palvelutuokioiden perusteella. Palvelutuokioiden sisällä aineisto jäsenneltiin teemoittain. Nämä teemat olivat haastateltavan positiiviset kokemukset optikkoliikkeessä asioimisessa, haastateltavan negatiiviset kokemukset optikkoliikkeessä asioimisessa, kehitysehdotukset ja ennakko-oletukset. Lisäksi aineistosta nousi esiin sukupuolittaminen, optikkoliikkeiden mainonta ja yhdenvertaisen ilmapiirin luominen.

6.2 Tulokset

Asiakkaan kohtaamiseen liittyen sukupuolivähemmistöön kuuluvat kertoivat väärin sukupuolittamisen olevan merkittävin ongelma. Kaikki haastateltavat olivat kokeneet väärin sukupuolittamista eri vaiheissa optikkoliikkeen palvelupolkua: asiakkaan kohtaamisessa, asiakastietojärjestelmässä, asiakkaan henkilötietojen keräyksessä ja kehysten valitsemisessa. Erityisesti epämiellyttäväksi koettiin sukupuolitetut termit. Väärin sukupuolittaminen oli aiheuttanut negatiivisia ennako-olettamuksia optikkoliikkeessä asioimiseen, jotka puolestaan olivat aiheuttaneet stressiä ja ahdistusta. Vähemmistöön kuuluvat joutuivat miettimään, kuinka heidät kohdataan oman kuplansa ulkopuolella. Pienikin näkyvä merkki sukupuolivähemmistöjen puolesta muistuttaisi siitä, että siinä liikkeessä ei tarvitse pelätä olla oma itsensä. Mikäli haastateltava oli oikein sukupuolitettu, oli se tuonut hänelle positiivisen kokemuksen. Jopa yksi positiivinen tai neutraali kokemus oli poistanut tilanteessa aikaisemmin olleen ahdistuksen tunteen.

Ei lasien ostaminen oookkaan silleen stressaavaa, et se mikä mua stressas, oli se niinku tota väärin sukupuolittaminen. (Haastateltava 1)

Menin niinku ensimmäistä kertaa ostaan niinku lasit ja mut niinku sukupuolitettiin miehenä ni vaiks se oli sillee vähän outo kokemus niin kyl se oli silti niinku sillee tosi niinku et, miten nyt nuoriso sanoo niinku euforinen tota hetki. (Haastateltava 1)

Musta käytettiin just ei sukupuolineutraaleja termejä jatkuvasti, joka oli tosi inhottavaa ja aiheutti mulle tosi paljon dysforiaa. (Haastateltava 2)

Ennako-oletuksista ei ollut haastattelurungossa erikseen kysymystä. Kuitenkin useammassa haastattelussa teema nousi esille. Haastateltavat kertoivat heitä optikkoliikkeessä asioinnissa eniten stressaavan sukupuolittaminen ja kehysten valitseminen.

Mun perustila on sit kuitenkin se että jos meen mun oman kuplan ulkopuolelle niin mä silleen valmistaudun koko ajan siihen et ihmiset niinku et jotain hirveet tapahtuu. (Haastateltava 1)

Muistan vaan sen kokemuksen silleen et se oli tosi ahdistavaa ittelle kun se oli tolleen ensimmäisiä asioita mitä kävi tekemässä just kun oli tullu ulos kaapista ja ei ihan tota varma oikeen mistään (Haastateltava 2)

Haastatteluissa kysyttiin haastateltavien aikaisemmista asioinneista optikkoliikkeissä: kuinka usein ja koska he ovat viimeksi asioineet optikkoliikkeessä. Haastateltavat asioivat optikkoliikkeessä säännöllisesti. Suurin osa haastateltavista vastasi asioivansa optikkoliikkeessä parin kolmen vuoden välein. Yksi vastaajista työskentelee

optikkoliikkeessä. Viimeksi asiointissa oli eroja vastaajien välillä. Tuoreimmat kokemukset olivat viikosta kahteen vuoteen. Aikaisemmat huonot kokemukset vaikuttivat negatiivisesti haluun asioida optikkoliikkeessä.

Ennen transitoitumista niin et niinku tietosesti välttelin sitä et piti käydä ostaa uusia lasi. Et se niinku rinnastu mul jollain tavalla niinku tietsä vaik kampaajalla käymiseen, mikä oli toinen sellanen niinku asia mistä mä maksan ja sit mun niinku mielipidettä ei ikin kuulla siellä ja mut väärin sukupuolitetaan ja sit kaikki on kallista. (Haastateltava 1)

Kysyimme millä perusteella haastateltavat olivat valinneet liikkeen, missä asioivat. Neljä vastaajaa valitsi liikkeen sijainnin perusteella. Yksi vastaaja kertoi valitsevansa liikkeen tarjousten ja valikoiman perusteella.

Optikkoliikkeen ajanvarauksesta haastateltavilla ei ollut positiivisia tai negatiivisia kokemuksia. Ajanvarauksen yhteyteen haastateltavat toivoivat mahdollisimman tarkkaa tietoa siitä, mitä henkilötietoja tutkimuksissa tarvitaan ja perustelut miksi. Tämä vähentäisi stressin tunnetta itse liikkeessä asioidessa, sillä kysyttäviin kysymyksiin pystyttäisiin varautumaan.

Et jos on just joku nettiajanvaraus tai tällanen niin siinä se olis helppo niinku pistää jo siinä ajanvaraus tiedoissa sillee et hei sä oot varaamassa silmänpohjakuvaukseen et tää laite vaatii tän tiedon niin minkä sä pistät. (Haastateltava 1)

Mahdollisimman varhasessa vaiheessa ennenkun asiakas tulee sinne niinku liikkeeseen niinku just informoimaa et hei me sit tarvitaan sun sotu ja me tarvitaan se niinku tätä syytä varten ei sen takia et me vaik halutaan tietää mikä sä oikeesti oot tai niinku mitään tällästä. Niin sit se niinku vähentäis sitä niinku ahdistusta mikä sit siihen ehkä liittyy. (Haastateltava 1)

Haastateltavilta kysyttiin kokemuksista ja kehitysehdotuksista henkilötietojen keräämiseen liittyen. Suurimmaksi ongelmakohtaksi tietojen keräämisessä nousivat optikkoliikkeessä käytettävät asiakastietojärjestelmät. Asiakastietojärjestelmä ja osa optikkoliikkeessä käytetyistä laitteista vaativat asiakkaan sukupuolen. Asiakastietojärjestelmään sukupuoli tulee yleensä automaattisesti henkilötunnuksen perusteella. Nämä kaksi toivottiin pystyvän erottamaan toisistaan. Eri kauppojen rekistereissä olevat väärät tiedot koettiin ahdistaviksi ja vaikeiksi korjata. Sukupuolen tai nimen korjaaminen tietoihin täytyy yleensä tehdä liikkeessä paikan päällä, mikä aiheuttaa tilanteita, jossa asiakkaan täytyy tulla jatkuvasti ulos kaapista tuntemattomille ihmisille.

Siin sotussakin on se että se on sillee et mä muistan et silloin ku itel oli niinku juridisesti väärä sukupuoli niin se tuntu silleen hallitsemattomalta et jos mun niinku sotu oli linkitetty vaik jonkun yrityksen tota niinku käyttäjäjärjestelmään. (Haastateltava 1)

Optikkoliikkeen asiakastiedoissa oli minulta edelleen deadname. Ylipäänsä iso osa transitoitumiseen liittyvistä ongelmistani ja negatiivisista kokemuksistani liittyvät kauppojen rekistereihin, joihin joutuu vaikean kautta korjaamaan omia tietojaan ja tulemaan kaapista jatkuvasti täysin tuntemattomille ihmisille. (Haastateltava 5)

Haastateltavat toivoivat vaihtoehtoa, missä omat tiedot pystyttäisiin korjaamaan itsenäisesti liikkeen nettisivujen kautta. Liikkeessä tietojen korjaamisen toivottiin olevan mahdollisimman neutraali ja luonnollinen tilanne. Kuitenkin deadnamen käyttöä tulisi välttää, sillä osa asiakkaista kokee sen loukkaavana. Henkilötietoihin ei tulisi merkitä sukupuolivähemmistö-statusa, ellei se ole oleellinen tutkimuksen kannalta. Tämä on harvoin näöntutkimuksessa oleellinen tieto.

Mutta sit se et sitä käsittelee niin kun normaali nimen muutosta et ei sil oo nyt niin välii et mä oon muuttanut sen naisesta mieheks tai tälleen tai miehestä naiseks. Vaan se on vaan nimen muutos ja se tarvii sinne järjestelmään. (Haastateltava 2)

Optisen alan monet tutkimuslaitteet pyytävät asettamaan tutkittavan sukupuolen ennen tutkimuksen aloittamista. Haastateltavien mukaan olisi hyvä kyseenalaistaa onko tieto oleellinen tutkimuksen kannalta. Jos syntymässä määritellyllä sukupuolella ei ole lääketieteellisen tuloksen tai laitteen algoritmien kannalta merkitystä, sitä ei tulisi kysyä. Jos syntymässä määritellyllä sukupuolella on merkitystä, sitä tulisi kysyä asiakkaalta yhtä luonnollisesti kuin sairaushistoriaa tai lääkitystä. Syntymässä määritellyn sukupuolen kysyminen olisi hyvä perustella, jotta asiakkaan ei tarvitsisi epäillä mihin tietoa oikeasti käytetään. Oleellista on, että asiakkaan sukupuolta ei oletettaisi ulkoisen ilmaisun perusteella ja puhuttaessa käytettäisiin oikeaa termistöä.

Sanoo et tähän pitää niinku pistää joku sukupuoliasetus ja sit niinku selittää jotenki silleen kansankielisesti et miks sitä kysytään ja sit niinku olla silleen et kumpi sun mielest pitäs pistää. (Haastateltava 1)

Noissakin kaikissa asioissa on ihan tärkeitä kyseenalaistaa et mihin sitä tietoa käytetään. Koska tossakin kyl mä nyt uskon siihen et miehil ja naisil biologisesti olis eri tossa tilanteessa, mutta sekin just et sitä esimerkiks et onks hormonihoidot vaikuttanut siihen jne jne. Niin näitä on aina hyvä kyseenalaistaa, mutta tottakai on aina tulee niitä paikkoja jossa se ero merkitsee. (Haastateltava 2)

Haastateltavien kokemukset näöntutkimustilanteesta olivat positiivisia. Näöntutkimus koettiin kliiniseksi ja ei-sukupuolitetuksi tapahtumaksi. Optikon/optometristin toivottiin

reagoivan neutraalisti asiakkaan käyttämiin lääkkeisiin. Sukupuolen korjaushoitoihin käytettävien lääkkeiden vaikutuksista silmäterveyteen toivottiin lisätietoa.

Meni hyvin. En muista ainakaan et olis tullut tilannetta missä justinsa sukupuolijutut olis noussu esille (Haastateltava 3)

Se ite optikon tarkastus meni ihan hyvin. Mulla ei siitä silleen ihmeellisemmin mitään jääny. Tuntu et pysty ihan avoimesti jutteleen siellä ja tälleen. Ja tietenkään kun silmät ei oo niin hirveen sukupuolitettuja niin niistä kun puhuu niin luultavasti ei tuu silleen mitään hirveen negatiivista. (Haastateltava 2)

Kaikki haastateltavat kokivat kehysten valitsemisen olevan kaikkein ongelmallisim ja stressaavin palvelutuokio optikkoliikkeessä. Kehysten jakaminen miesten ja naisten kehyksiin koettiin erittäin epämiellyttäväksi ja turhaksi. Kolme haastateltavista kertoi, että heidät oli ohjattu pois heidän suosimastaan kehysvalikoimasta, sillä optikkoliikkeen työntekijä oli olettanut heidän sukupuolensa väärin ulkoisen presentaation perusteella. Haastateltavat kokivat joidenkin työntekijöiden olevan painostavia kehysten valinnassa, jonka takia he ovat päätyneet hankkimaan lasit, jotka eivät miellytä heitä. Tämä oli johtanut siihen, että asiakas ei käytä ostamiaan laseja. Yksi haastateltavista koki sukupuolinormien tulevan esiin kehyksiä valittaessa: kun hänet sukupuolitettiin naiseksi, hänen mielipidettään kehyksien suhteen kuunneltiin, mutta mieheksi sukupuolitettaessa ei. Kehysvalikoima koettiin painottuvan selkeästi naisten kehyksiin. Silmälasien ostaminen koetaan kalliiksi investoinniksi, jolloin kehysten tulisi miellyttää asiakasta.

Se tota optikkotyöntekijä sit niinku oli sillee et "noni nyt kun sä oot tollanen mies niin mäpä tuun kerton sulle et minkä näköset silmälasit on niinkun hyvät silmälasit". Et siin tuli jotenkin et, ku mun aiemmat kokemukset on ollu sellaset et mut on sukupuolitettu naiseks ja ollaan oltu silleen tosi et "joo ootsä miettinyt jotain niinku tyylejä tai tälläsiä" niinkun ollaan lähestytty silmälasien valitsemista just niinkun sellasesta muotiasetelmasta. Niin sit yhtäkkii heitetään sinne toiseen tota niinku spektrumim päähän et mä en niinku ymmärrä mistään mitään, mä tarviin jonkun naisen, joka kertoo et mikä näyttää hyvältä (Haastateltava 1)

Et just joskus teini-ikäsenä sit se johti siihen et mä otin vaan jotkut lasit mitkä oli silleen melkeen sellaset jotka mä halusin, mut ei ihan. Mut et mä en halunnut alkaa tapella siellä optikkoliikkeessä. Ja sit mä en vaan käyttänyt niit lasei niinku koko ajan. Mikä sitte niinku johti siihen et mun näkö heikkeni jokski aikaa, kun mun silmät joutu tekeen liika työtä tai jotain. (Haastateltava 1)

Ainakin siinä, kun just kehyksii valitsi ja tälleen niin tuli sellanen jotenkin paine. Ehkä silloin oli jotenkin vähän erilainen, kun oli viel kun yritti esittää poikaa tai tällee. Mut siit tuli jotenkin sellanen tosi painostava olo, kun mentiin kattoon just vaikka niitä miesten laseja. Ja en mä tiedä se tuntu jotenkin tosi jaotellulta. (Haastateltava 2)

Työntekijän neutraali suhtautuminen asiakkaan suosimaa kehysvalikoimaa kohtaan ja uskallus tarjota kehyksiä myös "toiselta puolelta" koettiin positiiviseksi. Sukupuolineutraalit ja kehysten istuvuuteen liittyvät kommentit kannustivat kehysten valinnassa. Aurinkolasivalikoiman laaja unisex mallisto koettiin erittäin positiiviseksi.

Ei ohjattu naisten osastolle, vaikka olin edelleen tavallaan pre-everything transitoitumisen suhteen, vaan minua palveltiin "miesten" hyllyn luona, jonne olin itse suunnistanutkin eikä yritetty ohjata toiselle osastolle. (Haastateltava 5)

Nytten tota mun näkemist sillee uskottiin et aa et sä oot kattonu näitä et ei mitää ja sitten kun ei heti löytynyt niinku oikeen kokosia silmälasia sieltä miesten hyllystä niin se optikko myös uskals mennä hakeen sieltä naisten hyllystä niinkun lasia ilman et siin tota tuli sellasta että ei uskaltais tarjota sillee miehelle. (Haastateltava 1)

Optikkoliikkeet koetaan itsessään erittäin sukupuolitetuiksi. Kehysten jaottelu miesten ja naisten kehyksiin nousi esiin jokaisessa haastattelussa. Vahva sukupuolittava asenne mies-nais dualismiin pohjautuu vahvasti sukupuolinormeihin ja niiden ylläpitoon. Naisia oletetaan kiinnostavan muoti ja trendit, kun taas miehiä ei. Haastateltavat kokivat erilaisen kehys jaottelun auttavan kaikkia asiakkaita, mukaan lukien cissukupuolisia, mahdollistamalla heille suuremman valikoiman kokeiltavia kehyksiä. Useat kokivat, että he eivät saa sukupuolensa puolesta mennä niin sanotusti "toiselle puolelle" katsomaan itselleen kehyksiä. Osa optikkoliikkeen työntekijöistä vahvistaa tätä ajatusta toiminnallaan. Haastateltavien mielestä parempia tapoja jaotella kehyksiä olisi esimerkiksi kasvojen tai kehyksen muoto, kehyksen merkki, väri, aisan pituus tai materiaali. Tärkeintä olisi, että se olisi mikä vaan muu kuin sukupuoli. Vaihtoehdoksi annettiin unisex kategorian lisääminen. Jossain optikkoliikkeissä kehykset ovat jaoteltu kehyksen merkin tai tyylin mukaan. Kaikki haastateltavat olivat asioineet vain liikkeessä, missä jaottelu on tehty sukupuolen mukaan, mutta he kokivat positiiviseksi, että muitakin jaottelumalleja on käytössä.

Ylipäänsä olisi mukavaa, jos kehykset eivät olisi niin selkeästi jaoteltu sukupuolen perusteella liikkeessä. (Haastateltava 5)

kategoriointi miesten tai naisten kehyksiin jättää helposti pois paljon. Myös myynnilliseltä kannalta, asiakkaan etu on, että kehysvalikoima vastaa asiakkaan tarpeisiin niin estetiikan kuin käytönkin puolesta. Jako värin, aisan pituuden, kehyksen leveyden tai materiaalin mukaan olisi itselleni huomattavasti mielekkäämpi tapa asioida optikkoliikkeessä (Haastateltava 4)

Jonkinlainen painotus sitten niinkun kehyksiin ja muuhun mitkä sitten niinkun menis tavallaan esimerkiks siihen unisex kategoriaan (Haastateltava 3)

Olis se mun mielestä paljon parempi, jos olis semmonen vaikka ihan vaan vaikka muodon mukaan tai ihan minkä tahansa muun asian mukaan kun tommonen sukupuolijaottelu kun se on vaan jotenkin tosi rajaavaa ihan yleisesti (Haastateltava 2)

Ois niinku paljon sitä valikoimaa ja sit viel se et jos sitä ei sillee keinotekosesti jakais niinku miesten ja naisten niinku malleihin niin sit siin olis sellanen olo et niinku et olis myös tilaa käydä kattomassa niitä erinäkösiä malleja. (Haastateltava 1)

Silmälasien mitoituksesta ja luovuttamisesta ei kenelläkään haastateltavista ollut merkittäviä kokemuksia tai kehitysehdotuksia. Silmälasien huollosta yksi haastateltava kertoi negatiivisia kokemuksia, mutta ne eivät olleet sukupuoleen sidoksissa.

Muutama haastateltava mainitsi mielipiteitä markkinoinnista. Markkinoinnissa haluttaisiin tuoda esille ihmisten moninaisuus esimerkiksi sukupuolivähemmistöjen, vammaisten sekä eri kulttuurien ja etnisyyksien kautta. Vähemmistöt mainoksissa viestii yrityksen hyväksyvämmästä ilmapiiristä. Tällaiset mainokset koetaan merkittäväksi ja ne jäävät helpommin mieleen. Haastatteluissa nousi esille kuusi vuotta vanha optisen alan mainos, jossa esiintyi transfeminiini hahmo. Ihmisten moninaisuutta esiin tuovia mainoksia tulisi käyttää myös optikkoliikkeen sisällä olevissa kuvissa. Joidenkin liikkeiden lähettämässä sähköposteissa käytetään sukupuolitettuja termejä. Termit valikoituvat asiakastietojärjestelmän määrittelemän sukupuolen perusteella, jota ei pysty itse korjaamaan.

Siis ihan varmaan yleisesti markkinoinnissa tai niinkun optikkoliikkeessä olevist just mainoksissa ja muis just tuodaan esille niinkun sukupuolivähemmistöi, tuodaan esille eri näkösiä ja kokosia, erilaisia ihmisiä. (Haastateltava 2)

Sähköpostimainokset että joko ne olis neutraaleja taikka että asiakas sais itte valita et millä termistöllä käytetään. Että tämmösiä ihan siis yksittäisiä. Voisin kuvitella, että pystys tekee parannusta. Onhan se siis ainahan se palaa siihen asiakastyöhön, että miten yks myyjä jossain tiekkö reagoi ihmiseen, josta ei tiedä et kumpaa sukupuolta tai luulee tietävänsä. (Haastateltava 3)

Kysyimme haastateltavilta, kuinka optikkoliikkeestä pystyisi luomaan kutsuvamman sukupuolivähemmistöille. Useampi haastateltava sanoi, että jokin näkyvä merkki esimerkiksi pieni sateenkaarilippu muistuttaa hyväksyvää ilmapiiristä ja ottaa kantaa vähemmistöjen oikeuksien puolesta. Kuitenkaan pelkät näkyvät merkit eivät tee optikkoliikkeestä hyväksyvää, vaan se voi luoda jopa negatiivisen kuvan, jos asiakaspalvelijoiden toiminta ei ole linjassa liikkeen antaman sanoman kanssa.

Sukupuolivähemmistöillä on puhetta ja listoja paikoista, joissa heidän ei tarvitse stressata kuinka heidät otetaan vastaan.

Mut se et mikä sais mut niinkun pysyyn siellä kaupassa, ni se olis sitten se et mä huomaisin sen, että myyjä ottas mut positiivisesti vastaa ja että se antais mun mennä sinne esimerkiksi miesten puolelle kätteleen niitä laseja ja se olis valmis auttaan mua niitten miesten lasien kanssa. Se olis varmaan semmonen et se pitäs mut sitten asiakkaana. (Haastateltava 3)

Siis noi on tärkeit asioit siis ihan vaan joku pieni sateenkaarilippu jossakin näyttää sitä et hei tä on hyväksyvä ilmapiiri. Eihän se aina pakko mut siis sekin on tosi tärkeä askel ottaa et se et otetaan näkyvästi kantaa siihen et hei sukupuolivähemmistöt on meille tärkeitä. (Haastateltava 2)

Meillä transyhteisöissä pidetään tosi tarkkaa listaa siitä et minkälaisii kokemuksii meil on ollut eri paikoissa. Ja me pystytään ihan yhteisöllisestikin tietämään mis meidän on turvallista käydä ja mis meidät hyväksytään ja mis ei tartte liikaa miettii asioita etukäteen (Haastateltava 2)

Se koko sukupuolivähemmistöjenkin sisällä se sana vähän kiertää. Että hei tuolla on niinkun ok käydä ne ei niinkun pelkästään sano vaan että se tekeminenkin kuvastaa et ne kunnioittaa meitä ihmisinä. Mutta kyllä se kans ihan sellasia näkyviäkin eleitä sukupuolivähemmistöjä kohtaan niin kyllä sekin on tosi tärkeä osa sitä (Haastateltava 2)

7 Opas

Oppaita on monia erilaisia, mutta kaikissa tulisi huomioida, että se on toteutettu käskymuodossa, tieto on olennaista ja ohjeet ovat helpot. Käskymuoto auttaa hahmottamaan tekeekö opastuksen lukija itse, vai joku muu. Olennaisessa tiedossa tulee huomioida, että oppaan tekijälle itsestään selvät asiat eivät ole välttämättä itsestäänselvyiksiä kaikille, lisäksi kaikki erikoissanastot ja termit tulee selittää. Oppaan rakenteen tulee olla selkeä ja siinä voi käyttää kuvia. Hyvät otsikot erottelevat tekstit toisistaan. (Ohjeita ohjeiden tekijöille.)

Opinnäytetyön teorian ja haastattelujen pohjalta kirjoitimme ohjeen optikkoliikkeen henkilökunnalle sukupuolivähemmistöön kuuluvien asiakkaiden kohtaamisesta. Oppaaseen halusimme sisällyttää lyhyitä ohjeita, kuinka sukupuolivähemmistöön kuuluva asiakas tulisi kohdata, sukupuolenkorjaushoitoon käytettävien lääkkeiden vaikutuksia silmäterveyteen ja sanaston. Halusimme oppaasta helppokäyttöisen, joten teimme siitä mahdollisimman selkeän ja lyhyen. Eri aiheet jaoimme eri väristen pohjien avulla. Ohjeet ovat yhden virkkeen mittaisia ja käskymuodossa. Virkkeet on tehty helposti ymmärrettäviksi. Halusimme lisätä oppaaseen sukupuolen korjaushoidoissa

käytettävät lääkeaineet ja niiden vaikutukset silmiin, jotta optikot ja optometristit pystyvät kertomaan asiakkaille enemmän heidän silmäterveydestään. Oppaan toiselle puolelle lisäsimme yhden sivun mittaisen sanaston, missä selitetään optikkoliikkeessä mahdollisesti esiin tulevia sukupuolivähemmistöihin liittyviä termejä.

Ohjeistuksen visuaalinen ilme luotiin Canva-alustalla, jonka valmista esitepohjaa muokattiin työn tarpeita vastaavaksi. Ohjeistuksen värimaailmaksi valitsimme sävyt sukupuolivähemmistöjen pride-lipuista. Halusimme saada jokaisesta lipusta vähintään yhden värin edustamaan lippua. Valitsimme sävyiksi vaaleanpunaisen, vaaleansinisen, mustan, valkoisen, lilan ja keltaisen. Taustoista teimme vaalean ja tekstistä mustan parantamaan kontrastia. Oppaan reunoille teimme abstrakteja kuvioita luodaksemme oppaalle modernimman ulkomuodon.

8 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaista on sukupuolivähemmistöön kuuluvan asiakkaan kohtaaminen optikkoliikkeessä sukupuolivähemmistöön kuuluvan henkilön itsensä määrittelemänä. Halusimme tuoda esiin sukupuolivähemmistöjen omia kokemuksia ja mahdollisia kehitysehdotuksia optikkoliikkeiden toimintaan liittyen, koska on tärkeää antaa vähemmistöön kuuluvien kertoa itse omista ajatuksistaan. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä optikkoliikkeiden henkilökunnan tietoisuutta sukupuolivähemmistöön kuuluvien asiakkaiden kohtaamisesta. Sukupuolisensitiivinen kohtaaminen on tärkeää, sillä se auttaa vähentämään vähemmistöstressiä ja osaltaan parantamaan sukupuolivähemmistöjen asemaa. Aihetta tulee nostaa esille niin kauan, kunnes siitä puhumisessa ei ole enää mitään ihmeellistä ja sukupuolivähemmistöihin kuuluvien henkilöiden ei tarvitse stressata optikkoliikkeessä asioimista.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena haastattelututkimuksena, jossa haastattelimme viittä sukupuolivähemmistöön kuuluvaa henkilöä. Suoritimme aineistonkeruun haastatteluina, koska halusimme kuulla sukupuolivähemmistöön kuuluvilta itseltään, kuinka heidät on kohdattu optikkoliikkeissä ja kuinka he haluaisivat kehittää optikkoliikkeiden toimintaa. Haastattelut mahdollistivat tarkemman syventymisen aiheeseen, sillä pystyimme haastatteluiden aikana kysymään jatkokysymyksiä ja näin ymmärtämään haastateltavia paremmin. Hyvän teoriapohjan tuella suunnitellut puolistrukturoidut haastattelut toivat kattavaa tietoa aiheesta ja haastattelut pystyttiin analysoimaan tarkasti. Tutkimusmenetelmän valitseminen onnistui, sillä sen avulla saimme rikasta aineistoa tutkimuksen kohteena olleilta.

Haastattelut oli mahdollista suorittaa joko suullisesti Metropolia ammattikorkeakoulun hyväksymän Zoom-palvelimen kautta tai kirjallisesti Metropolian sähköpostin välityksellä. Useampi haastattelutapa heikentää haastatteluaineiston luotettavuutta, mutta koimme kirjallisen haastattelumuodon tarpeelliseksi, ettemme rajaisi yhtäkään mahdollista haastateltavaa ulos otannastamme. Haastattelun otanta jäi melko pieneksi. Saavutimme kuitenkin tavoitteemme, mikä oli viisi haastateltavaa. Laajempi tutkimusotanta parantaisi aineiston luotettavuutta, sillä se toisi enemmän näkökulmia aiheeseen. Haastattelimme neljää transsukupuolista ja yhtä muunsukupuolista, joten emme saaneet vastauksia esimerkiksi intersukupuolisilta, sukupuolettomilta tai transvestiiteilta. Olisi ollut tärkeää myös kuulla heiltä, jotta aineisto vastaisi opinnäytetyön tarkoitusta ja tavoitetta mahdollisimman hyvin.

Opinnäytetyön aiheesta ei ole aikaisempia tutkimuksia, joten meillä ei ollut aineistoa mihin ennako-oletukset perustaisimme. Haastattelutulokset kuitenkin korreloivat omiin kokemuksiin perustuvien ennako-oletusten kanssa. Haastatteluiden tuloksista voimme päätellä, että sukupuolivähemmistöön kuuluvat asiakkaat kokevat optikkoliikkeen asiakaspalvelun pääosin positiiviseksi. Kuitenkin asiakaspalvelijoiden asenne ja optikkoliikkeiden sukupuolinormatiiviset palvelupisteet vaikuttavat palvelukokemuksen laatuun. Onnistuneen asiakaskohtaamisen saavuttamiseksi tarvitaan hyvä tietoperusta asiakkaasta. Asiakas tulisi kohdata olettamatta mitään hänen sukupuolestaan, käyttäen sukupuolineutraaleja termejä ja antamalla asiakkaan olla oma itsensä. Oikeanlainen kohtaaminen vähentää vähemmistöstressiä ja tekee sukupuolivähemmistöjen asioinnista optikkoliikkeissä helpompaa.

Oletimme sukupuolivähemmistöön kuuluvan asiakkaan valitsevan optikkoliikkeen missä asioi aikaisempien kokemusten tai yrityksen imagon perusteella. Haastateltavien vastauksista kuitenkin selvisi optikkoliikkeen valintaan vaikuttavan eniten sen sijainti. Sukpuolivähemmistöjen sisällä kuitenkin puhutaan paljon kokemuksista eri liikkeissä asioimisessa, joten positiiviset kokemukset vaikuttavat varmasti omalta osaltaan liikkeen valintaan. Halusimme saada tietoa etenkin henkilötietojen keräämiseen liittyvistä kokemuksista, sillä olemme kokeneet aiheen vaikeaksi tuoda esille asiakastilanteissa. Vastauksissa ei ilmennyt niinkään huonoja kokemuksia aiheeseen liittyen, mutta järjestelmiin toivottiin muutosta. Sukupuolistatus haluttiin erottaa henkilötunnuksesta. Omien henkilötietojen muokkaamista itsenäisesti toivottiin, jotta vältyttäisiin turhalta trans taustan esiin tulemiselta. Optikkoliikkeissä käytettävät järjestelmät voivat olla hyvin vanhanaikaisia, jolloin asetusten muuttaminen voi olla mahdotonta. Järjestelmiä uusissa olisi hyvä ottaa sukupuolivähemmistöjen toiveet esille. Näöntutkimuksesta

emme odottaneet negatiivisia kokemuksia, ja tulokset vastasivat odotuksia. Saavuttaaksemme tasa-arvoisen palvelun, sukupuolenkorjaushoitojen vaikutuksista silmäterveyteen on saatava lisätietoa. Aiheesta on vähän tutkimustietoa ja se on usein ristiriitaista.

Yllätyimme, kuinka paljon haastateltavilla oli negatiivisia kokemuksia asiakaspalvelijoiden binäärisistä asenteista kehysten valintaan liittyen. Ajattelemme helposti, että kaikki antavat asiakkaalle mahdollisuuden katsoa juuri sellaisia kehyksiä kuin hän itse haluaa, mutta haastatteluiden perusteella näin ei ole. Suurimmaksi ongelmaksi asiakkaan kohtaamisesta haastatteluissa nousi esiin väärin sukupuolittaminen ja asiakkaan ohjaaminen oletetun sukupuolen perusteella pois tämän valitsemasta kehysvalikoimasta. Nämä optikkoliikkeen työntekijät perustelevat tätä sillä, että tietyn osaston kehykset eivät sovi asiakkaalle hänen oletetun sukupuolensa takia. Silmälasit ovat kuitenkin kaikki unisex malleja, ja lasien istuvuuteen vaikuttaa sukupuolen sijasta enemmän kehysten koko, malli ja asiakkaan kasvojen muoto. Silmälasien hankkiminen koetaan kalliiksi investoinniksi, joten on tärkeää, että asiakas on tyytyväinen hankkimiinsa laseihin. Oletimme kehysten jakamisen miesten ja naisten kehyksiin herättävän keskustelua. Siksi halusimme saada haastateltavilta ideoita toisenlaisiin tapoihin jaotella kehyksiä. Erilaiset jaottelutavat mahdollistaisivat myös suuremman valikoiman kehyksiä kaikille asiakkaille. Useat asiakkaat kokevat, että he eivät saa katsoa kehyksiä sellaisen kategorian alta mihin he eivät itse kuulu. Kehysten jaosta haastateltavilla oli paljon mielipiteitä ja haastatteluissa ilmeni useita kehitysehdotuksia. Tärkeimmäksi kuitenkin koettiin, että kehykset jaettaisiin jollain muulla tavalla vain kuin sukupuolen mukaan. Monissa liikkeissä on käytössä toisenlaisia tapoja jakaa kehyksiä ja ne koetaan erittäin toimiviksi.

Haastatteluissa ilmeni, että yritysten sähköpostimarkkinoinnissa käytetään sukupuolittavia termejä. Termit valikoituvat liikkeen asiakastietojärjestelmien sukupuolistatuksen perusteella, mikä ei välttämättä vastaa asiakkaan sukupuolta. Tämä ei ole asiakkaan itsensä muokattavissa. Negatiiviseksi koettiin myös ihmisten moninaisuuden olemattomuus mainonnassa. Lisäämällä esimerkiksi sukupuolivähemmistöön kuuluvia ihmisiä mainoksiin viestisi tämä hyväksyvämmästä ilmapiiristä yrityksessä.

Haastatteluiden ja teoriaosuuden perusteella teimme opinnäytetyön tuotoksen eli oppaan. Ohjeistusta sukupuolivähemmistöjen kohtaamisesta pystyy hyödyntämään optisen alan eri toimijat. Halusimme oppaan olevan lyhyt ja selkeä, mutta

mahdollisimman kattava, jotta sitä pystytään hyödyntämään myös kiireisessä ympäristössä tarpeen vaatiessa. Haluaisimme, että opinnäytetyön raporttia ja opasta hyödynnetään myös optometrian opinnoissa. Aiheen tuominen opintoihin on tärkeää, jotta kaikki uudet optisen alan ammattilaiset saisivat tietoperustaa sukupuolivähemmistöistä ja näin osaisivat kohdata heidät sensitiivisesti. Opintoihin sisältyvässä optikkoliikkeessä toimiminen- kurssilla käsitellään erilaisten vähemmistöryhmien kohtaamista, jossa opinnäytetyön raporttia ja ohjeistusta voitaisiin hyödyntää. Koulutukset myös optikkoliikkeiden sisällä voisivat hyödyntää oppaassa nousseita teemoja. Haastatteluissa selvisi, että optikkoliikkeiden työntekijät tarvitsevat koulutusta sukupuolivähemmistöistä ja sukupuolisensitiivisestä kohtaamisesta.

Opinnäytetyön aihe rajautui projektin edetessä useaan kertaan. Viimeisin, ja kaikista merkittävin rajaus tehtiin kevään 2021 aikana, jolloin opinnäytetyön aihe muuttui ”Transsukupuoliset optikkoliikkeen asiakkaana ja sukupuolenkorjaushoitojen vaikutus silmäterveyteen” opinnäytetyön nykyiseen aiheeseen. Rajaus tehtiin, koska sukupuolenkorjaushoitojen vaikutuksista silmäterveyteen ei ole yhdenmukaista tutkimustietoa. Esimerkiksi estrogeenivalmisteita on tutkittu tähän mennessä vain cisnaisilla. Aiheen rajaus olisi voitu tehdä aikaisemminkin, jolloin ylimääräiseen aineiston keruuseen ei olisi kulunut aikaa. Pystyimme kuitenkin hyödyntämään osaa aineistosta oppaan tekemisessä, joten kaikki työ aiheen parissa ei jäänyt ylimääräiseksi.

Koska jouduimme rajaamaan sukupuolenkorjaushoitojen vaikutukset silmäterveyteen pois opinnäytetyön raportista vähäisen tutkimustiedon vuoksi, jatkotutkimusehdotuksena on sukupuolenkorjaushoitojen vaikutus silmäterveyteen, kun aiheesta on saatavilla enemmän tutkimustietoa. Toinen jatkotutkimusehdotus on Sukupuolivähemmistöt optikkoliikkeen asiakkaana, kun translaki on uudistunut. Aiheesta voisi tehdä vertailua, miten sukupuolivähemmistöjen kohtaaminen on muuttunut ennen ja jälkeen uuden translain.

Lähteet

Chang, Sand C. & Singh, Anneliese & Dickey, Lore M. 2018. A Clinician's Guide to Gender-Affirming Care: Working with Transgender and Gender-Nonconforming Clients. E-kirja. Oakland: New Harbinger Publications, Inc. Luku 1.

Eskola, Kari & Heinimäki, Jaakko & Lehto, Markku & Pahlman, Irma & Pihlainen, Aira & Pösö, Tarja & Sulkava, Raimo & Topo Päivi 2011. Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE. Sosiaali- ja terveysministeriö. <<https://etene.fi/documents/1429646/1559058/ETENE-julkaisuja+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf/13c517e8-6644-4fa5-8c5f-193cfdce9841/ETENE-julkaisuja+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf>>. Viitattu 8.6.2021.

Hallikainen, Tarja & Ikonen, Elina & Järveläinen, Merja & Kurki, Aulikki & Louhela, Milja & Piironen, Riikka & Monto-Puusti Kirsimarja & Uramo, Maija 2017. Arki, Arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia Ry. <<https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>>. Viitattu 8.6.2021.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Huuska, Maarit 2021. Sukupuolen moninaisuus ja kehon kirjo -opas. Sukupuolen moninaisuuden osaamiskeskus. Viitattu 3.8.2021.

Hyvä optometristin tutkimuskäytäntö -ohjeistus 2019. Oen Optometrian eettinen neuvosto. <<https://naery.fi/wp-content/uploads/2021/03/oen-hyva-optometristin-tutkimuskaytando-ohjeistus.pdf>>. Viitattu 8.6.2021.

Intersex 2017. Yhdistyneet kansakunnat. <<https://www.unfe.org/wp-content/uploads/2017/05/UNFE-Intersex.pdf>>. Viitattu 4.8.2021.

Intersukupuolisuus. Sukupuolen moninaisuuden osaamiskeskus. <<https://sukupuolenosaamiskeskus.fi/kehon-kirjo/intersukupuolisuus/>>. Viitattu 4.8.2021.

Jalanko, Hannu 2021. Kromosomihäiriöt ja geenivirheet. Lääkärikirja Duodecim. Julkaistu 2.3.2021. <<https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00434>>. Viitattu 19.6.2021.

Jaskari, Onni & Keski-Rahkonen, Anna 2021. Vähemmistöstressi uhkana seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen terveydelle. Lääketieteellinen aikakauslehti Duodecim. <<https://www.duodecimlehti.fi/xmedia/duo/duo16384.pdf>>. Viitattu 24.9.2021.

Kaltiala-Heino, Riittakerttu & Mattila, Aino & Kärnä, Teemu & Joutsenneimi Kaisla 2015. Sukupuoli-identiteetin diagnosoiminen. Lääketieteellinen aikakauslehti Duodecim 131 (4). 367-71. <<https://www.duodecimlehti.fi/duo12092>>. Viitattu 23.5.2021.

Karvinen, Marita & Venesmäki, Elina 2019. Tilaa moninaisuudelle! Opas seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen yhdenvertaisuuden edistämiseen. Seta Ry.
<<https://www.dropbox.com/s/nxuv9rfu011my65/Tilaa%20moninaisuudelle%21%20-opas%202019.pdf?dl=0>>. Viitattu 23.5.2021.

Kero, Katja & Das Pia 2019. Transsukupuolisuus. Naistentaudit ja synnytys. Oppiportti Duodecim. <<https://www.oppiportti.fi/op/njs11900/do>>. Viitattu 23.5.2021.

Kärnä, Teemu 2021a. Transsukupuolisuus. Lääkärikirja Duodecim. Julkaistu 5.1.2021.
<<https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01195>>. Viitattu 24.5.2021.

Kärnä, Teemu 2021b. Muunsukupuolisuus. Lääkärikirja Duodecim. Julkaistu 5.1.2021.
<<https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01196>>. Viitattu 15.6.2021.

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 1986/609. Annettu Helsingissä 8.8.1986.
<<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609>>. Viitattu 23.5.2021.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. Annettu Helsingissä 01.03.1993.
<<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785#L1>>. Viitattu 8.6.2021.

Laki transseksuaalin sukupuolen vahvistamisesta 2002/563. Annettu Helsingissä 01.03.2003. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020563>>. Viitattu 5.10.2021.

Lönngqvist, Jouko 2021. Sukupuoli-identiteetti ja sen variaatiot. Duodecim oppiportti. Julkaistu 14.9.2021. <<https://www.oppiportti.fi/op/pkr00225/do>>. Viitattu 24.9.2021.

Metsämuuronen, Jari 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. 3. uudistettu painos. Jyväskylä. Gummerrus kirjapaino Oy.

Meyer, Ilan H. 2003. Prejudice, social stress, and mental health in lesbian, gay, and bisexual populations: conceptual issues and research evidence. Psychological bulletin, 129 (5). 674–697. <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2072932/>>. Viitattu 24.9.2021.

Mielenterveystalo. Mistä sukupuolen moninaisuudessa on kyse? Tukea sukupuoli-identiteetin jäsentämiseen. <https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/itsehoito/tukea_sukupuoli-identiteetin_jasentamiseen/Pages/osio_1.aspx>. Viitattu 19.6.2021.

Mun elämä - Ohjausmateriaalia erityisopetukseen 2017. Vuorovaikutus. Opetushallitus. Opettajan aineisto. <<https://www.oph.fi/fi/oppimateriaali/mun-elama/sosiaaliset-aidot/vuorovaikutus>>. Viitattu 23.9.2021.

Muunsukupuolisuus. Sukupuolen moninaisuuden osaamiskeskus.
<<https://sukupuolenosaamiskeskus.fi/sukupuoli/sukupuolen-moninaisuus/muunsukupuolisuus/>>. Viitattu 5.10.2021.

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus Oy. Luku 2.

Nousiainen, Susi 2020. Sukupuoleen katsomatta. Kuinka kohdata moninaisuus. Atena Kustannus Oy.

Ohjeita ohjeiden tekijöille. Kotimaisten kielten keskus.

<https://www.kotus.fi/ohjeet/hyvan_virkakielen_ohjeita/ohjeita_ohjeiden_tekijoille#Esit>. Viitattu 24.10.2021.

Peltonen, Julia 2020. Opas sateenkaarisanastoon. Kehräjä. Julkaistu 4.1.2020. Päivitetty 22.5.2021. <<https://kehräaja.com/opas-sateenkaarisanastoon/>>. Viitattu 12.10.2021.

Pride Flags 2021. The Gender & Sexuality Resource center. University of Northern Colorado. Päivitetty 7.7.2021. <<https://www.unco.edu/gender-sexuality-resource-center/resources/pride-flags.aspx>>. Viitattu 30.10.2021.

Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. Johdanto.

Ristkari, Maiju & Suni, Nina 2018. Sukupuolena ihminen. Tietokirja transsukupuolisuudesta ja sukupuolen moninaisuudesta. Helsinki: Tammi. Luku 1.

Seta ry. Sukupuolen moninaisuus. <https://seta.fi/sateenkaaritieto/sukupuolen-moninaisuus/?gclid=Cj0KCQjw18WKBhCUARIsAFiW7JyByRyKfpx1IARXKJu4fs3P-jJd2WSPm5kOgV1kqtR66pFxBubOSSYaAuRREALw_wcB>. Viitattu 11.8.2021.

Sukupuolen korjaaminen. Sukupuolen moninaisuuden osaamiskeskus.

<<https://sukupuolenosaamiskeskus.fi/sukupuoli/lait-ohjeet-ja-suositukset/sukupuolen-korjaaminen/>>. Viitattu 7.10.2021.

Sukupuolen moninaisuuden sanasto 2021. Sukupuolen moninaisuuden osaamiskeskus. Päivitetty 24.3.2021.

<<https://sukupuolenosaamiskeskus.fi/sukupuoli/sukupuolen-moninaisuus/sukupuolen-moninaisuuden-sanasto/>>. Viitattu 12.8.2021.

Sukupuolen moninaisuus 2020. Sukupuolten tasa-arvo. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tasa-arvotiedon keskus. Päivitetty 2.12.2020. <<https://thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/sukupuoli/sukupuolen-moninaisuus>>. Viitattu 19.6.2021.

Tasa-arvosanasto 2020. Sukupuolten tasa-arvo. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tasa-arvotiedon keskus. Päivitetty 23.11.2020. <<https://thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/sukupuoli/tasa-arvosanasto>>. Viitattu 20.10.2020.

Tiitinen, Aila 2020. Sukupuolen määräytyminen hedelmöityksessä. Duodecim terveyskirjasto. Julkaistu 22.10.2020. <<https://www.terveyskirjasto.fi/odk00006>>. Viitattu 19.6.2021.

Transihminen asiakkaana. Sukupuolen moninaisuuden osaamiskeskus.
<<https://sukupuolenosaamiskeskus.fi/ammattilaisille/transihminen-asiakkaana/>>.
Viitattu 26.3.2021.

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
Luku 2.

Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Luku 5
Laadullinen tutkimusmenetelmä käytännössä.

Oppaassa käytetyt lähteet

Aspen Nordic 2021. SUSTANON 250 injektioneste. Pharmaca Fennica. PF-seloste.
<<https://pharmacafennica.fi/spc/2180251>>. Viitattu 22.10.2021.

Bayer 2021. QLAIRA tabletti. Pharmaca Fennica. PF-seloste.
<<https://pharmacafennica.fi/spc/2026898>>. Viitattu 22.10.2021.

Bayer 2020. DIANE NOVA tabletti. Pharmaca Fennica. PF-seloste.
<<https://pharmacafennica.fi/spc/2023257>>. Viitattu 22.10.2021.

Bayer 2019. NEBIDO injektioneste. Pharmaca Fennica. PF-seloste.
<<https://pharmacafennica.fi/spc/2026343>>. Viitattu 22.10.2021.

Besins Healthcare 2020a. TESTOGEL transdermaaligeeli. Pharmaca Fennica. PF-seloste.
<<https://pharmacafennica.fi/spc/2025546>>. Viitattu 22.10.2021.

Besins Healthcare 2020b. ANDROTOPIC geeli. Pharmaca Fennica. PF-seloste.
<<https://pharmacafennica.fi/spc/68010372>>. Viitattu 22.10.2021.

Helena & Das, Pia 2015. Transsukupuolisen hormonihoidot. Lääketieteellinen aikakauslehti Duodecim 131. 372-8.
<<https://www.terveysportti.fi/xmedia/duo/duo12104.pdf>>. Viitattu 22.10.2021.

Karvinen, Marita & Venesmäki, Elina 2019. Tilaa moninaisuudelle! Opas seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen yhdenvertaisuuden edistämiseen. Seta Ry.
<<https://www.dropbox.com/s/nxuv9rfu011my65/Tilaa%20moninaisuudelle%21%20-opas%202019.pdf?dl=0>>. Viitattu 23.5.2021.

Kyowa Kirin 2019. TOSTRAN geeli. Pharmaca Fennica. PF-seloste.
<<https://pharmacafennica.fi/spc/2238073>>. Viitattu 22.10.2021.

Novo Nordisk 2020. TRISEKVENIS tabletti. Pharmaca Fennica. PF-seloste.
<<https://pharmacafennica.fi/spc/2099714>>. Viitattu 22.10.2021.

Orion Pharma 2020. SPIRONOLACTONE ORION tabletti. Pharmaca Fennica. PF-seloste.
<<https://pharmacafennica.fi/spc/3041054>>. Viitattu 22.10.2021.

Haastattelukutsu

Saatekirje 19.7.2021

Hei,

Haluatko auttaa meitä kehittämään sukupuolivähemmistöjen kohtaamista optikkoliikkeissä?

Opiskelemme Metropolia ammattikorkeakoulussa Optometriaa ja teemme opinnäytetyötä aiheesta Sukupuolivähemmistöt optikkoliikkeen asiakkaana. Opinnäytetyön avulla kehitämme optikkoliikkeiden toimintaa, sekä monipuolistamme optometrian tutkinto-ohjelman Optikkoliikkeessä toimiminen-kurssia.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kerätä kokemuksia optikkoliikkeessä tapahtuneista kohtaamisista haastatteleamalla. Pohditaan myös, miten optikkoliikkeestä saisi kutsuvamman paikan sukupuolivähemmistöille. Haastattelu on mahdollista suorittaa Zoom:lla, tai halutessa voimme lähettää haastattelukysymykset sähköpostilla, jolloin niihin voi vastata kirjallisesti.

Tutkimustuloksia hyödynnetään vain opinnäytetyön aineistossa ja niitä käsitellään anonymisti. Henkilötietoja käsitellään luottamuksellisesti ja ne hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

Olethan meihin sähköpostilla yhteydessä, jos haluat haastateltavaksi tai jos sinulla heräsi kysymyksiä haastatteluihin tai opinnäytetyöhön liittyen. Haastattelut toteutetaan elokuussa, mutta tarvittaessa myös syyskuun puolella. Haastattelu kestää noin puolesta tunnista tuntiin.

Kiitos kaikille yhteydenotoista toivottavasti kuulemme pian!

Ystävällisin terveisin,

Linnea Huttunen (linnea.huttunen@metropolia.fi)

Julia Kiuru (julia.kiuru@metropolia.fi)

Opinnäytetyön ohjaaja Saija Flinkkilä (saija.flinkkila@metropolia.fi)

Haastattelurunko

Kysymykset

1. Ikä?
2. Sukupuoli-identiteetti?
3. Koska olet viimeksi asioinut optikkoliikkeessä (kk/vuosi)?
4. Kuinka usein asioit optikkoliikkeessä (esim. vuoden välein, kahden vuoden välein)?
5. Millä perusteella olet valinnut liikkeen missä olet asioinut?
6. Positiivisia asiakaspalvelukokemuksia erilaisissa tilanteissa (esim. henkilötietojen keräys, näöntutkimus, kehysten valinta, silmälasien huolto, piilolinssien sovittaminen)?
7. Negatiivisia asiakaspalvelukokemuksia erilaisissa tilanteissa (esim. henkilötietojen keräys, näöntutkimus, kehysten valinta, silmälasien huolto, piilolinssien sovittaminen)?
8. Ajatuksia, miten optikkoliikkeestä saisi kehitettyä sukupuolivähemmistöjä paremmin huomioivan

Opas

SUKUPUOLIVÄHEMMISTÖT OPTIKKOLIIKKEEN ASIAKKAANA

- ✓ Älä oleta sukupuolta ulkonäön perusteella
- ✓ Käytä asiakkaasta hänen toivomaa nimeä
- ✓ Älä käytä asiakkaasta sukupuolittavia termejä tarpeettomasti
- ✓ Anna asiakkaan katsoa sellaisia kehyksiä mitä hän itse haluaa katsoa
- ✓ Perustele sukupuolen käytön tarve (esim. silmänpohjakamerat)
- ✓ Henkilötietoihin ei tule kirjoittaa asiakkaan sukupuolta/sukupuolivähemmistöstatusta, ellei se ole oleellinen tieto
- ✓ Ruotsin ja englannin kielisessä palvelussa kysy asiakkaalta millä pronomiinilla hän haluaa tulla palvelluksi

Lääke

Estrogeenivalmiste

Estradiolivaleraattitabletti

Estradiolihemihydraattitabletti

Estradiolilaastari

Antiandrogeenivalmiste

Syproteroniasetaattitabletti

Spironolaktonitabletti

Testosteronivalmiste

Testosteronivalmisteet

Geeli

Testosteroniruiskeet

Sustanon

Nebido

Vaikutukset silmiin (Harvinaisia)

Kasvanut laskimotromboemolian riski. Sienitulehdusta muistuttava verisuonisairaus silmässä, piilolinssien sietokyvyttömyys, kuivat silmät ja silmien turvotus (HARVINAINEN)

Kasvanut laskimotromboemolian riski. Näköhäiriöt (HARVINAINEN)

Kasvaneen laskimotromboemolian riski pienempi kuin tableteilla

Kasvanut tromboemolian riski. Piilolinssien huono sieto (HARVINAINEN)

Ei vaikutuksia silmiin

Silmän tromboosi mahdollinen potilailla joilla on trombofilia tai laskimotromboemolian riskitekijöitä

Silmän tromboosi mahdollinen potilailla joilla on trombofilia tai laskimotromboemolian riskitekijöitä

Silmän tromboosi mahdollinen potilailla joilla on trombofilia tai laskimotromboemolian riskitekijöitä

Androgyyni = Henkilö, joka ilmaisee sukupuoli-identiteettiään sekä feminiinisillä, että maskuliinisilla piirteillä ja ominaisuuksilla. Androgynialla tarkoitetaan siis tyyliä tai sukupuoli-identiteettiä.

Cissukupuoli ja **cisnormi** = Henkilön syntymässä määritelty sukupuoli, sekä sukupuoli-identiteetti ovat samat. Cisnormi tarkoittaa ajattelutapaa, jossa oletetaan kaikki ihmiset siihen sukupuoleen joka tälle on syntymässä määritelty.

Deadname = Transprosessissa nimen vaihtaneen aikaisempi nimi. Nimi viittaa yleensä aikaisempaan sukupuoleen, joten sitä on loukkaavaa käyttää, ellei henkilö sitä itse pyydä.

Feminiinisyys = Erilaisia piirteitä, jotka mielletään naiseuteen ja naisellisuuteen.

Intersukupuolinen = Henkilö, jolla on synnyttäisiä kehon piirteitä, jotka eivät ole suoraan sukupuolitettusti mies- tai naistyypilliset.

LHBTIQ = Suomenkielinen lyhenne sanoista lesbo, homo, bi, transsukupuolisuus, intersukupuolisuus, queer. Lyhenne viittaa yleisesti seksuaali- ja sukupuolivähemmistöihin.

Maskuliinisuus = Erilaisia piirteitä, jotka mielletään mieheyteen ja miehisyteen.

Muunsukupuolinen = Henkilö, jonka sukupuoli-identiteetti ei ole suoraan mies eikä nainen, vaan se voi olla siltä väliltä, tai jotain muuta

Normit ja normitietoisuus = Yhteiskunnalliset oletukset, joita pidetään "normaalina". Normit sanelevat tiedostetusti tai tiedostamatta, miten eri tilanteissa tulisi käyttäytyä ja miltä ihminen saa esim. näyttää. Normitietoisuudella tarkoitetaan taas sitä, että normit tiedetään ja niitä kyseenalaistetaan sekä kritisoidaan.

Transfobia tai **Interfobia** = Tarkoitetaan transsukupuolisiin tai intersukupuolisiin kohdistuvaa negatiivista suhtautumista. Fobia pitää sisällään esimerkiksi syrjinnän, häirinnän, vähättelyn ja viharikokset.

Transitio = Juridinen, lääketieteellinen ja sosiaalinen transitio, jotka ovat osa sukupuolenkorjaushoitoja.

Transsukupuolinen = Henkilön syntymässä määritelty sukupuoli, sekä sukupuoli-identiteetti ovat ristiriidassa. Transsukupuoliset yleensä toivovat sukupuolenkorjaushoitoja.

Transvestiitti = Henkilö, joka ilmaisee ajoittain sukupuoltaan vastakkaisen sukupuolen mukaisesti. Transvestiitit haluavat tulla kohdatuksi siinä sukupuoleessa, mitä hän sillä hetkellä ilmentää.