

Kuuron kohtaaminen poliisin työssä

Opas poliisille kuuron kohtaamiseen
Tuomaala Saku

6/2023

TIIVISTELMÄ

Saku Tuomaala: Kuuron kohtaaminen poliisin työssä: opas poliisille kuuron kohtaamiseen

Opinnäytetyön muoto: Toiminnallinen

Julkisuusaste: Julkinen

Ohjaaja: Satu Tiainen & Jari Hyyti

Tutkinto: Poliisi (AMK)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä poliisin tietoisuutta kuulovammaisuudesta, kuuroudesta, viittomakielestä ja siihen liittyvästä kulttuurista. Työssä kartoitettiin kuuron kohtaamisessa ilmeneviä yleisimpiä haasteita, joiden pohjalta laadittiin käänteisenä opas. Poliisin tietämättömyys kuuroudesta voi aiheuttaa hämmennystä sekä valikoivaa, puutteellista ja negatiivista asiakaspalvelua. Huonoimmillaan henkilö voi joutua tarpeettomasti ja tahattomasti pakkokeinojen kohteeksi kuuroutensa vuoksi. Opinnäytetyön tavoitteena on helpottaa poliisia tunnistamaan ja kohtaamaan kuuro henkilö, sekä sen myötä palvelemaan kuuroa henkilöä. Tieto kuuroudesta, sen vaikutuksista ja ajatus kuuron kohtaamisesta lisää poliisin asiakaspalvelun laatua ja edistää poliisin saavutettavuutta.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Työn teoriapohja nojaa kirjallisiin lähteisiin sekä internet-lähteisiin. Työtä varten on haastateltu kuuroa henkilöä, sekä kuurojen parissa työskentelevää henkilöä, jolla on pitkä kokemus kuurojen kanssa työskentelystä. Asiantuntijalla on näkemys kuurojen elämästä, kulttuurista ja yhtä lailla kuulevien elämästä sekä kulttuurista. Kuurolla ja kuurojen parissa työskentelevällä kuulevalla asiantuntijalla onkin hyvät näkökulmat siitä, kuinka kohdata kuuro henkilö.

Tähän opinnäytetyöhön kuuluu produkti, joka on liitteenä raportissa. Tämän työn produkti on opas kuuron kohtaamiseen. Työstä syntynyt opas on suunnattu ensisijaisesti poliiseille, joilla ei ole kokemusta kuuron kohtaamisesta poliisin työssä. Työstä on hyötyä myös kuurojen kanssa tekemisissä olleille poliiseille, lisäämällä ajatusta siitä, kuinka on itse toiminut kuuron kanssa ja vastaavasti, kuinka olisi hyvä toimia, vaikka yhtä oikeaa vastausta tähän ei olemassa, koska jokainen kohtaaminen on ainutlaatuinen.

Sivumäärä: 46 sivua

Tarkastuskuukausi ja vuosi: kesäkuu 2023

Avainsanat: kuuro, kuuron kohtaaminen, poliisin saavutettavuus, kieli, viestintä, tulkkaus, viittomakieli, viittomakielinen

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA -MENETELMÄ	3
2.1 Tutkimusmenetelmä	3
2.2 Aiheen valinta ja aiheesta muualla	4
2.3 Tiedon kerääminen	5
2.4 Materiaalin ja lähteiden arviointi	6
3 TEORIA	6
3.1 Keskeiset käsitteet	7
3.2 Kuurous	9
3.3 Suomen kieli ja viittomakieli	12
3.3.1 Suomen kieli	12
3.3.2 Viittomakieli	12
3.4 Tulkkaus	14
3.5 Viittomakielibarometri 2020	14
4 HAASTATTELUT	15
4.1 Haastattelu 1 – Kuurojen Liiton aluetyöntekijä	16
4.2 Haastattelu 2 – Kuuro henkilö	21
4.3 Haastatteluiden kulku	23
5 YHTEENVETO	24
5.1 Poliisin saavutettavuus, poliisipalveluiden saatavuus kuuron näkökulmasta, sekä niiden kehittäminen	24
5.2 Kuuron kohtaaminen	25
6 POHDINTA	27
LÄHTEET	30
Liite 1	33
Liite 2 – Opas: Kuuron kohtaaminen poliisin työssä	34

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö – Kuinka kohdata kuuro henkilö poliisin työssä. Ajatus aiheeseen syntyi siitä, että opintojeni aikana eräs opiskelija tarvitsi projektiinsa viittomakielitaitoista henkilöä. Ilmoittauduin hänelle ja pääsin mukaan tekemään videoprojektia, jossa esiteltiin Poliisiammattikorkeakoulua viittomakielellä. Opiskelija ehdotti minulle tätä samaista aihetta opinnäytetyöksi. Hän itse oli jo valinnut toiseen aiheeseen, mutta halusi, että tästäkin tehtäisiin opinnäytetyö. Hän oli kokenut, että viittomakielin olemassaolo yleisesti koko poliisissa ei esiintynyt ainakaan kovin näkyvästi.

Otin opinnäytetyövinkin haltuuni ja tarkastelin suomen poliisin verkkosivua sekä sosiaalisen median alustoja, joissa poliisi on näkyvillä. Huomasin, että viittomakielellä asiaa oli hyvin vähän tai ei ollenkaan. Löysin materiaalia suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi, mutta en viittomakielellä. Jäin pohtimaan ajatusta siitä, kuinka voisin parantaa poliisin saavutettavuutta kuuroille ja kuinka saattaisin sen opinnäytetyön muotoon. Työstin päässäni ajatusta siitä, millainen opinnäytetyöni voisi olla. Mietin vaihtoehtoisia keinoja kyseisen projektin suorittamisesta ja päädyin loppujen lopuksi esitteeseen siitä, kuinka kohdata kuuro henkilö poliisin työssä. Kohdehenkilöinä opinnäytetyöni produktissa tulisi olemaan koko poliisin henkilöstö. Opinnäytetyöni tulokset eivät välttämättä tulisi välittömästi näkymään poliisiorganisaatiossa, mutta ohjaisivat poliisia parempaan suuntaan aiheen tiimoilta.

Tein aiheeseen taustatyötä ja huomioin, että oikeusministeriön verkkosivujen mukaan suomessa on noin 4000–5000 kuuroa henkilöä (Oikeusministeriö 2023). Suomen väkilukuun suhteutettuna kuurojen määrä Suomessa ei siis ole kovinkaan korkea. Kuurojen vähäisestä lukumäärästä huolimatta heille on voimassa olevan viittomakielilain mukaan pystyttävä tarvittaessa tarjoamaan palvelua heidän omalla kielellään, viittomakielellä.

Vuonna 2015 voimaan tulleen viittomakielilain 2 §:n ja 3 §:n mukaan viranomaisten on edistettävä viittomakieltä käyttävän mahdollisuuksia käyttää omaa kieltään ja saada tietoa omalla kielellään. Viittomakielilaissa viittomakielellä tarkoitetaan suomalaista ja suomenruotsalaista viittomakieltä. Lain tarkoituksena on edistää viittomakieltä käyttävien henkilöiden kielellisten oikeuksien toteutumista. (Viittomakielilaki 2 § & 3 §.)

Esitutkintalaissa mainitaan jokaisen esitutkinnassa asianosaisen kielellisistä oikeuksista. Esitutkintalain (805/2011) 4 luvun 12 §:n 4 momentin mukaan muulla kuin suomen-, ruotsin- tai saamenkielellä on oikeus esitutkinnassa käyttää kieltä, jota hän ymmärtää ja osaa puhua riittävästi, sekä viit-

tomakielisellä oikeus käyttää viittomakieltä (ETL 4:12.4). Esitutkintalain 4 luvun 12 §:n mukaan esitutkintaviranomaisen tulee selvittää, tarvitseeko asianosainen tulkkia ja on huolehdittava siitä, että asianosainen saa tarvitsemansa tulkkauksen (ETL 4:12).

Vuonna 2020 kansalaiskyselyllä suoritetun viittomakielibarometrin mukaan 87 % viittomakielisten asioimistilanteista viranomaisten tai julkisen palvelun toimihenkilön kanssa ei ole toiminut tavalla, jota lainsäädäntö edellyttää, jonka seurauksena asiakas on joutunut tilaamaan itse tulkin viranomaisen puolesta. Viittomakielibarometrin mukaan viranomaisten ylläpitämiltä verkkosivustoilta 28 % kyselyyn vastanneista arvioi löytävänsä tarjottua tietoa viittomakielellä. 18 % vastanneista arvioi löytäneensä tarjottua tietoa hyvin tai erittäin hyvin. Kielellisiä oikeuksiaan pitävät tärkeinä tai erittäin tärkeinä 90 % kyselyyn vastanneista osallistuneista. Kysely kohdistettiin 540 viittomakieliseen henkilöön, jotka olivat ilmoittaneet väestötietojärjestelmään äidinkielekseen suomalaisen tai suomenruotsalaisen viittomakielen. Kyseinen viittomakielibarometri julkaistiin vuonna 2021. (Viittomakielibarometri 2021.) Viittomakielibarometrin tulokset osoittavat, että viranomaisten toiminnassa on puutteita ja viittomakieliset kokevat kielelliset oikeuksiansa tärkeinä.

Poliisi viestii ja tiedottaa mediassa, sekä sosiaalisessa mediassa aktiivisesti toiminnastaan pääosin suomen, ruotsin ja englannin kielellä niin tekstillä, kuin puheellakin. Viittomakielellä tätä aineistoa ei juurikaan ole. Poliisin verkkosivut ovat saatavilla suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Sosiaalisessa mediassa poliisikäyttäjäprofiilit jakavat pääosin julkaisuja suomeksi, mutta myös ruotsiksi ja englanniksi. Tämän opinnäytetyön yhtenä tarkoituksena on selvittää viittomakielisten suomenkielentaitoa ja sitä, palveleeko kirjoitettu kieli viittomakielisiä. Opinnäytetyön ajatuksena on myös tuoda poliisille kuuro, viittomakieli ja viittomakieltä käyttävä kulttuuri tutuksi mahdollisimman helposti ja matalalla kynnyksellä. Opinnäytetyöstäni hyötyy ensisijaisesti kaikki poliisin henkilöstö sekä vaikutusten kautta poliisien kanssa tekemisissä olevat kuurot ja viittomakieliset. Työ kokonaisuudessaan edistää viittomakielilain mukaista kielellisten oikeuksien toteutumista (Viittomakielilaki 2 §).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä poliisin tietoisuutta kuuroudesta, kuurouden merkityksestä sekä siitä, kuinka kohdata kuuro parhaalla mahdollisella tavalla. Poliisi voi työssään kohdata kuuron esimerkiksi työtehtävällä tai sosiaalisen median välityksellä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on opastaa poliisia kuuron kohtaamisessa ja siihen voi liittyä sattumanvaraisesti kohtaamia esimerkiksi kasvotusten, etäyhteydellä tai tekstiviestein. Tätä työtä ei siltä osin ole rajattu määrittelemään tiettyä tilannetta, jossa kuuro henkilö kohdataan. Tässä opinnäytetyössä käydään jossain määrin läpi myös mahdollisuuksia parantaa poliisin viestintää ja tiedottamista sosiaalisessa mediassa.

Kuten Poliisiammattikorkeakoulun valintakoe kirjassa Juha-Matti Huhta mainitsee artikkelissaan, että kohdatessaan asiakkaan poliisi valmistaa asiakasta aina myös seuraavaan mahdolliseen kohtaamiseen poliisin kanssa. Poliisimiehen tuleekin huolehtia, että ei ajattele mattomalla toiminnalla

tai puheilla aiheuta sitä, että kollega joutuisi tulevaisuudessa vaikeaan tilanteeseen aiemman kohtaamisen vuoksi. (Asmundela, Vesterbacka, Hätönen & Byckling 2020, 54.) Tämä opinnäytetyö tukeekin poliiseja kuurojen kohtaamisessa, ja kohtaaminen valmistaakin asiakasta aina seuraavaan poliisikohtaamiseen.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA - MENETELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on lisätä poliisin tietoisuutta kuuroudesta ja lisätä poliisi saavutettavuutta kuurojen keskuudessa. Tavoitteena on kehittää kuuron asiakkaan asiakaskohtaamista, helpottaa poliisin työskentelyä kuurojen kanssa, edistää viittomakielilain mukaista oikeuksien toteutumista, sekä parantaa kuuron henkilön ja poliisihenkilön oikeusturvaa.

Tämä opinnäytetyö pyrkii vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Millainen on poliisipalveluiden saavutettavuus kuuron näkökulmasta tällä hetkellä?
- Kuinka poliisi voisi kohdata asiakastilanteessa kuuron henkilön, vaikka poliisihenkilö ei olisi koskaan ollut tekemisissä kuuron kanssa?
- Kuinka poliisi voisi parantaa poliisipalveluita ja tiedottamista kuuroille henkilöille?

Tutkimuskysymysten lisäksi tässä työssä pyritään selvittämään muun muassa, mikä on kuurojen henkilöiden suomenkielentaito sekä voiko kuurojen kanssa kommunikoida suomen kielellä. Työstä kerättyjen vastausten avulla koostetaan yhteenveto, josta poimitaan oleellisia asioita, joita on hyvä muistaa kuuron kohtaamisessa.

2.1 Tutkimusmenetelmä

Tässä opinnäytetyössä käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että tiedonhankinta on kokonaisvaltaista ja aineistoa kootaan luonnollisissa, todennukaisissa tilanteissa. Kvalitatiivisen tutkimuksen yksi lähtökohdista on todellisen elämän kuvaaminen. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että tiedon keruun välineenä käytetään ihmistä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkittavan ääni ja näkökulmat pääsevät esille. Tällaiselle tutkimukselle onkin tyypillisiä teemahaastattelut, ryhmähaastattelut, osallistuva havainnointi sekä erilaisten dokumenttien ja tekstien analyysit. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa valitaan tarkoituksenmukaisesti kohteet tai kohdejoukko, jota tutkimuksessa aiotaan käyttää. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tapauksia käsitellään kuitenkin ainutlaatuisina ja huomioidaan kohteiden ainutlaatuisuus tutkimusaineiston tulkinnassa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161, 164.)

Tämä opinnäytetyö toteutetaan teemahaastatteluiden ja kirjallisen aineiston pohjalta. Tämä opinnäytetyö sisältää produktin, joka tekee työstä toiminnallisen opinnäytetyön. Opinnäytetyön keskeisenä menetelmänä on käytetty laadullista tutkimusta, joka perustuu haastatteluihin ja kirjalliseen materiaaliin. Teemahaastatteluja käytetään tässä työssä, jotta haastattelujen avulla aihepiiristä saisi mahdollisimman avarasti laajoja, vapaita vastauksia ja mahdollisten jatkokysymysten esittäminen olisi helpompaa. Haastatteluilla kerätään tietoa käsillä olevasta aihepiiristä rajoittamatta sitä liiaksi tutkimuskysymysten raameihin (Hirsjärvi ym. 2009, 192). Haastatteluiden tarkoituksena on saada näkymä kuurojen sekä viittomakielisten yhteisöön syventymättä liiaksi yksityiskohtiin opinnäytetyön ”paisuminen” eli laajeneminen huomioiden. Opinnäytetyössä käsitellään aiheeseen ohjaavaa ja liittyvää teoriaa. Opinnäytetyön lopuksi käsitellään projektin kulkua ja etenemistä.

2.2 Aiheen valinta ja aiheesta muualla

Tämän opinnäytetyön aihe valikoitui mahdollisen havaitun mahdollisen ongelman kautta. Poliisin viestinnässä ja saavutettavuudessa ei suoranaisesti viittomakieli loistanut olemassaolollaan, joten tutkin hieman Suomen poliisin verkkosivuja ja sosiaalisen median poliisikäyttäjiä erilaisilta alustoilta. Huomasin, että viittomakielellä aineistoa ei juurikaan ollut. Tällä opinnäytetyöllä kartoitetaan, kuinka viittomakieliset kokevat poliisin viestinnän ja saavutettavuuden. Opinnäytetyössä selvitetään myös, kuinka poliisi voisi parantaa viestintää ja saavutettavuuttaan. Opinnäytetyöhön sisältyy produkti, joka on esite tai opas siitä, mitä on hyvä muistaa, kun kohtaa kuuron asiakkaan poliisin työssä. Opinnäytetyön aihe muotoutui ja rajautui nykyiseen muotoonsa opinnäytetyön edetessä.

Aihetta on käsitelty aiemminkin opinnäytetöissä. Verkosta löytyi opinnäytetöitä, joissa käsitellään kuuron kohtaamista, joista esittelen muutaman seuraavaksi.

Vuonna 2012 julkaistussa Humanistisen ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä ”Poliisi, kuuro, viittomakielentulkki: Kohtaamisia poliisitoimen asiakastilanteissa” Lotta Keski-Jyrä on tarkastellut Suomen viittomakielistä oikeustulkkausta poliisitoimessa. Keski-Jyrän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia tilanteita viittomakielentulkki voi kohdata, kun saa toimeksiannon tulkata poliisille. Keski-Jyrän työn tarkoituksena on ollut toimia myös valmistautumismateriaalina viittomakielentulkkeille, jotka saavat toimeksiannon poliisitoimeen. Keski-Jyrän työssä on liitteenä tuotoksena syntynyt materiaalia, joiden avulla voidaan mm. pitää luentoa aiheesta kuuron kohtaaminen. (Keski-Jyrä 2012.)

Vuonna 2015 julkaistussa Lapin ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä ”Kuuron asiakkaan kohtaaminen – Opetusmateriaali hoitotyön opiskelijoille” Sonia Ben Henia käsittelee kuuroutta ja viittomakieltä työn tavoitteena laatia aiheesta kertova diaesitys Lapin ammattikorkeakoulun hyvinvointiosaamisen hoitotyön käyttöön. Ben Henian työn tarkoituksena on lisätä hoitotyön opiskelijoille tietoutta kuuroudesta ja antaa valmiuksia kohdata kuuro asiakas. (Ben Henia 2015.)

Vuonna 2018 julkaistussa Humanistisen ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä ”Viittomakielinen käännöspankki poliisiviranomaisen kenttätyöhön” Teemu Silvennoinen käsittelee myös kuuroutta, viittomakieltä sekä poliisin työtä. Silvennoinen on työllään tuonut poliisiviranomaisten käyttöön kenttätyöhön käännöspankin, joka on sijoitettu verkkoalustalle ja sieltä löytyy useita viittomakielelle käännettyjä lauseita, joita poliisi voisi tavanomaisimmin tarvita kenttätyössään. (Silvennoinen 2018.)

Vuonna 2019 julkaistussa Turun ammattikorkeakoulun sairaanhoitajakoulutuksen opinnäytetyössä ”Kuuron kohtaaminen hoitotyössä – Ensihoidon näkökulmasta tarkasteltuna” Janita Nurminen tarjoittaa tietoa kuuron viittomakielisen potilaan kohtaamisesta hoitotyössä ensihoidon näkökulmasta. Työllään Nurminen on tuottanut opasvihon, joka tukee hoitotyön ammattilaisia kuuron kohtaamisessa. (Nurminen 2019.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella kuuron kohtaamista poliisin näkökulmasta. Edellä mainitut opinnäytetyöt ovat hyvin tehtyjä ja ne kaikki yhdessä luettuna palvelisivatkin jossain määrin kaikkia, jotka kuuron henkilön kohtaavat. Tämä opinnäytetyö kuitenkin kiteyttää poliisille, kuinka kohdata kuuro henkilö. Tämä opinnäytetyö on lähellä kaikkia edellä mainittuja opinnäytetöitä, mutta ei ole tarkoitus olla samanlainen kuin edellä.

2.3 Tiedon kerääminen

Opinnäytetyössä käytettävä materiaali perustuu pääosin kirjalliseen materiaaliin, teemahaastatteluihin sekä aihetta käsitteleviin verkkomateriaaleihin. Teemahaastattelut ovat avoimen haastattelun ja lomakehaastattelun välimuoto (Hirsjärvi ym. 2009, 208.) Haastattelun yksi etu on, että siinä ollaan suorassa vuorovaikutuksessa haastateltavan henkilön kanssa. Haastattelun vaarana on, että haastattelussa on taipumus antaa sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia, joka heikentää haastattelun luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2009, 208,209.) Edellä mainittu vaara tulee ottaa huomioon tuloksien tulkitsemisessa. Tiedon kerääminen on toteutettu kriittisesti ajatellen ja tieto, jolle ei löydy selkeää lähdettä on jätetty käyttämättä.

2.4 Materiaalin ja lähteiden arviointi

Ennen materiaalien lukemista kiinnitetään huomiota lähteen uskottavuuteen ja julkaisijaan, kirjoittajan tunnettavuuteen ja uskottavuuteen, lähteen ikään ja lähdetiedon alkuperään sekä lähteen todellisuuteen ja puolueettomuuteen. Lähteen kirjoittajan arvovallalla voi olla merkitystä lähteen valinnassa esimerkiksi siten, että kirjoittajan nimi toistuu julkaisujen tekijänä ja on mukana arvostettujen kirjoittajien lähdeviitteissä. Tutkijan tulee käyttää tuoreita lähteitä, mutta toisaalta myös pyrkiä tiedon alkulähteelle, koska uudemmassa julkaisussa tieto voi olla julkaisun mukaista, eikä kerro kokonaisuutta käsiteltävästä tiedosta. Myös tiedon laatu on voinut muuttua lainaus- ja tulkintaketjuissa epävarmasta varmaksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 113.)

Käytetyn materiaalin oikeellisuutta ja luotettavuutta tarkastellaan koko opinnäytetyön kirjoituksen ajan vertailemalla tietoja useisiin lähteisiin. Kirjallisuutta käytettäessä pyrin käyttämään tuoreita lähteitä, mutta samalla pyrin tiedon alkuperäiselle lähteelle, jotta tieto ei ole tulkintojen kautta vääristynyt. Haastatteluissa saatua tietoa arvioin muun muassa haasteltavan kokemuksella, taustalla ja asemalla. Haastatteluissa saatua tietoa käytetään pääosin kokemusten keräämiseen ja ajatuksiin siitä, mitä on hyvä huomioida kuuron kohtaamisessa.

Asiantuntijahaastattelussa tulee muistaa, että asiantuntijahaastattelu menetelmänä tuottaa rajallista aineistoa. Asiantuntijatkaan eivät pysty tunnistamaan kaikkia vaikuttimiaan, joilla on merkitystä vastauksiin ja haastattelun kulkuun. (Hirsjärvi ym. 2009, 218.)

Haastateltavina tässä työssä on käytetty kuulevaa Kuurojen Liiton aluetyöntekijää, jolla on yli 20 vuoden kokemus kuurojen kanssa työskentelystä sekä syntymästään asti ollutta kuuroa henkilöä, joka on vuosikymmeniä ollut mukana kuurojen kulttuurissa ja yhteisössä. Haastateltavat valikoituivat saatavuuden mukaan opinnäytetyön laajuutta ja aiheajauksia tehdessä. Haastattelujen tarkoituksena ei ole kerätä tilastotietoa, vaan saada näkymä nykytilanteeseen pintaraapaisulla.

3 TEORIA

Ihminen aistii ääniä kuuloaistin avulla. Ilmassa kulkevat ääniaallot kulkeutuvat korvaan, joka vastaanottaa äänivärähtelyitä ja muuntavat äänen tuoman tiedon kuulorajajärjestelmän toiminnan muotoon. Aivojen kuulorajajärjestelmän tehtävänä on havainnoida, erotella, tunnistaa, mieltää sekä ymmärtää äänen tuoma sanoma. Yleisimmät huonokuuloisuutta aiheuttavat sairaudet paikantuvat ensisijaisesti korvaan eli äänien vastaanottamiseen. Korvassa tai välikorvassa oleva sairaus, este tai vaurio vaimentaa ääntä. Korvan vastaanottaman äänienergian heikentyessä kuulokynnys heikke-

nee. Vauriot sisäkorvassa voivat myös heikentää tiettyjen äänitaajuuksien kuulemista, joka vaikeuttaa äänien tunnistamista, koska ääni välittyy vääristyneenä. (Jauhiainen 2007, 25, 26; Leppäluoto, Kettunen, Rintamäki, Vakkuri, Vierimaa, Lätti, Müller 2017, 485.)

Ihmisten väliseen viestintään liittyy laajasti erilaiset viestin välitykseen käytettävät keinot. Yksi yleisimmistä lienee puheviestintä, jossa kieltä käyttämällä viestitään toiselle ihmiselle puhumalla. Puheviestinnässä on ilmeisen olennaista puhetaito ja kuuloaisti. Kaikilla ihmisillä kuuloaisti ei toimi tai se on rajoittunut. Tässä kappaleessa käsitellään muun muassa kuuloaistia, kuuroutta, sekä yhtä kuurojen käyttämää viestintämenetelmää, viittomakieltä. Kuurous, viittomakieli ja kuurot henkilöt ovat oleellisessa osassa tätä opinnäytetyötä.

Kuurojen yhteisö tai viittomakielinen yhteisö Suomessa on moninainen ja laaja. Kuurot ja viittomakieliset jakavat yhteisen yhteisön, joilla on oma viittomakielinen kulttuuri. Nykyajan viittomakielinen yhteisö yhdistää viittomakielisiä ihmisiä yli kansallisten rajojen. (Kuurojen Liitto 2023.) Suomessa toimii kuuroille ja huonokuuloisille tarkoitettuja yhdistyksiä, joita ovat muun muassa Kuurojen Liitto ry ja Kuuloliitto ry.

3.1 Keskeiset käsitteet

Seuraavaksi käydään viittomakieleen, kuulovammaan ja kuurouteen liittyviä määritelmiä. Kuuloliitto on määritellyt käsitteitä verkkosivuillaan siitä, mitä ovat kuurouteen ja huonokuuloisuuteen liittyviä käsitteitä. Kuuloliitto jakaa kuulovammaan liittyvät määritelmät yleiskäsitteestä hieman pienempiin osiin. (Kuuloliitto 2023.)

Kuulo on kyky havainnoida ympäristöstä tulevia ääniä. Normaalikuulo on henkilöllä, jos kuulee vähintään 10–20 desibelin ääniä. Puhekuulon laskiessa n. 30 dB:n rajoille, puhutaan sosiaalisen kuulemisen rajasta. Henkilön kuulon ollessa tällä tasolla on hänellä vaikeuksia kuulla keskustelua tai osallistua siihen. Kuulon alentuessa 60–65 dB:n puhekuulon rajalle henkilö edelleen kuulee ja voi ymmärtää puheen vain noin metrin päästä. Kuulon ollessa 85–90 dB:n tasoa, pidetään sitä kuuroutena. (Kuuloliitto 2023.)

Kuulovamma on sitä, että henkilöllä on jonkinlaatuinen tai -asteinen kuulonalenema joko täydestä kuuroudesta lievään huonokuuloisuuteen (Kuuloliitto 2023).

Kuuroutunut henkilö on menettänyt kuulonsa opittuaan jo aiemmin puheen. Kuuroutunut henkilö kommunikoi yleensä tukimenetelmien avulla puhuen. Tukimenetelmänä voi olla kirjoitustulkkausta tai viitottua puhetta eli puhua ja käyttää viittomakieltä. (Kuuloliitto 2023.)

Kuuro on henkilö, joka on syntynyt kuurona tai menettänyt kuulonsa jo varhaislapsuudessaan. Puheesta kuuro ei saa selvää kuulokojeenkaan avulla. Kuuro henkilö kommunikoi viittomakielellä,

jonka hän oppii ensikielekseen. Nykyään vaikeasti kuulovammaisista tai kuurona syntyneistä lapsista noin 95 % saa sisäkorvaistutteen, jonka avulla henkilön aivoihin johdetaan sisäkorvaistutteen avulla sähköistä stimulointia, jonka henkilön aivot tulkitsevat ääneksi. (Kuuloliitto 2023.)

Mykkä on henkilö, joka ei pysty tuottamaan puhetta tai ääniä. Kuuro ei ole mykkä. Monet kuurot kokevat kuuromykkä -sanana loukkaavana, joten sitä tulee välttää. Kuuroista voi käyttää nimitystä kuuro tai viittomakielinen. (Kuurojen Liitto 2023.)

Erilaiset kuulovammat yläkäsitteenä käsittää vauriot ja sairaudet korvassa, kuulohermossa ja keskushermostossa, jotka voivat aiheuttaa kuulovamman. Johtumis- ja sisäkorvaperäiset viat ovat kuulovioista yleisimpiä, joita koululaisilla esiintyy. (Kuuloliitto 2023.)

Konduktiivinen eli johtumis- tai välikorvavika on korvakäytävän epämuodostuneisuus sekä tärykalvon ja kuuloluiden rajoittunut toiminta estää äänen johtumista sisäkorvaan. Äänen kulkeutuessa sisäkorvaan äänen vahvistus tapahtuu tärykalvon ja kuuloluiden kautta. Välikorvan ollessa vioittunut äänen vahvistus ei tapahdu oikein ja henkilö kuulee puhetta heikosti. Tällöin kuulokojeesta on suurta apua. (Kuuloliitto 2023.)

Sensorineuraalinen eli sisäkorvavika on sisäkorvan simpukan aistisolujen ja hermoratojen heikentymisen vuoksi johtuva kuulonalenema. Tiedonkulku sisäkorvan simpukan aistisoluista aivoihin on epätäydellistä. Kuulokojeenkaan avulla henkilö ei täysin erota kaikkia ääniteitä ja sanoja, vaikka kuulee puhetta. (Kuuloliitto 2023.)

Sekatyyppinen vika on edellä mainittujen kuulovikojen yhdistelmä (Kuuloliitto 2023).

Sentraalinen kuulovika on keskushermostollinen vika aivorungolla tai aivokuorella, jonka vuoksi henkilöllä on kuulon alenema. Vika ei välttämättä käy ilmi kuulontutkimuksessa, vaan henkilöllä on ongelmia kuullun ymmärtämisessä. (Kuuloliitto 2023.)

Viittomakieli on äänetön kieli ja se on kuurojen ihmisten äidinkieli. Viittomakielellä on oma kielioppinsa, joka eroaa suomen kielestä taivutuksiltaan ja sanajärjestyksiltään. Viittomakieli ei ole kansainvälinen, vaan monissa maissa on useita erilaisia viittomakielisiä. Vaikka viittomakieli ei ole kansainvälistä, viittomakieliset kykenevät kommunikoimaan kansainvälisesti toistensa kanssa vaivattomasti.

Viittomakielinen henkilö on henkilö, joka kokee oman identiteetin samaksi kuurojen yhteisöön. Viittomakielisiä voivat olla myös kuurojen vanhempien kuulevat lapset. (Kuurojen Liitto 2023.)

Viittoma on viittomakielen yksikkö, joka vastaa yhtä sanaa puhutussa kielessä (Kotimaisten kielten keskus, Kotus 2022).

Huulioluku tai huulten lukeminen on puheen lukemista ja päättelystä henkilön kasvojen, leuan, kielen ja huulien liikkeiden perusteella. Kasvojen, leuan, kielen ja huulien liikettä kutsutaan huulioksi. (Kuuloavain.fi 2023.)

Kirjoitustulkkaus on tulkkauksen menetelmä, jossa tulkki kirjoittaa tilaisuudessa kuulemaansa puheetta tulkinkäyttäjän luettavaksi. Tulkki kirjoittaa asiansa tietokoneella tai käsin. Tulkkaus tulee tällöin tulkinkäyttäjälle viiveellä, koska tulkin on kuultava ja kirjoitettava koko sana tai lause tulkinkäyttäjän luettavaksi. (Kuuloliitto 2010.)

Kuten edellä käsitellystä käy ilmi kuurouteen, huonokuuloisuuteen ja viittomakielisyyteen liittyy paljon käsitteitä ja tulkintoja. Kuurous tai kuulonalenema voikin johtua rakenteellisesta viasta äänijärjestelmässä, eikä kuuro olisi tällöin älyllisesti kehitysvammainen. Kuurous tai kuulonalenema voikin johtua monista syistä tai niiden yhteisvaikutuksesta. Yhtä kaikki heidät kaikki voisi yhdistää identiteetiltään kuurojen yhteisöön, riippumatta kuulonaleneman olemassaolosta, sen asteesta tai viittomakielen taidon asteesta.

Kuuroja ja huonokuuloisia nimitetään yhdessä kuulovammaisiksi, siitä huolimatta on tärkeää huomata, että ryhmällä on erilaisia tarpeita ja kielelliset haasteet eroavat toisistaan. Erityistarpeita ei ole kaikilla, joillakin ei lainkaan. Pienestä lapsesta lähtien varhainen hyvä kielenkehitys auttaa eteenpäin elämässä ja kehitystä on tärkeää tukea alusta asti. Kieli muodostuu kuurojen ja huonokuuloisten ongelmaksi, että ratkaisuksi. (Takala & Sume. 2016, 21.)

3.2 Kuurous

Tapani Jauhiainen mainitsee Huonokuuloisuus-teoksensa alkupuheessa, että vuosisata aiemmin valtaväestö toimi sellaisissa työtehtävissä, jossa ei puheviestintä ollut keskeisessä asemassa työtehtävän kannalta. Puheviestinnän käyttö on kirjoituksen mukaan yleistynyt aiemmasta ja sen merkitys nykyaikana on noussut teknisen kehityksen mukana. Huonokuuloisuus tulee iän mukana ja väestön ikääntyessä myös huonokuuloisuus on lisääntynyt. Jauhiaisen mukaan tämä on jäänyt liian vähäiselle huomiolle teknisen ja yhteiskunnallisen kehityksen mukana. Huonokuuloisuus on näkymätön, se ei sinänsä ole tappava eikä siihen liity kipua. Huonokuuloinen ei myöskään miellä itseään vammaiseksi. Huonokuuloisuuden tuoma kuulemisiongelma on kirjoituksen mukaan monessa toiminnassa haittaava ja varsin kiperä ongelma. (Jauhiainen 2007, 5, 6.)

Kuuron tai huonokuuloinen henkilön kuulojärjestelmässä on tietynasteisia puutteita, joita käytiin läpi edellisessä luvussa. Näitä puutteita kartoitetaan ja selvitetään kuulotutkimuksilla. Kuulotutkimukset ja korvaan liittyvät toimintamittaukset suorittaa kuulontutkija tai seulontatutkimuksina terveydenhoitaja. Korvaan liittyvän tutkimuksen tekee yleensä lääkäri. (Jauhiainen 2007, 29.)

Kuuroutta ja huonokuuloisuutta voidaan hoitaa leikkaus- tai lääkehoidoilla tai molemmilla. Kuulovaurioita aiheuttavien sairauksien hoidoissa kuitenkin vain pientä osaa sairauksista voidaan hoitaa

lääke- tai leikkaushoidolla siten, että kuulo palautuu. Lääkehoitoa tuetaan kuntoutuksella, jolla pyritään vähentämään kuulovaurion aiheuttama haittaa ja kuulojärjestelmän toiminnanvajautta. Kuntoutukselle on tyypillistä, että se kohdistuu ikääntyneeseen väestönosaan. (Jauhiainen 2007, 54,70.)

Kuulon avulla pystymme erottelemaan, mieltämään ja tunnistamaan eri äänilähteistä tulevia ääniä. Äänien alkuperä liittyy aina johonkin tapahtumaan kuten soittamiseen, puhumiseen tai esineen liikkeeseen. Tuntemattomat ja oudot äänet ja niiden lähteet pyrimme aina tunnistamaan uteliaisuuden tai epävarmuuden vuoksi. (Jauhiainen, 2007, 11) Tätä Jauhiaisen kuvailemaa äänimaailmaa huonokuuloiset ja kuurot mitä ilmeisimmin eivät voi hyödyntää kuulevien henkilöiden tavoin. Äänimaailmaa kuunneltaessa käytetään käsitteitä kuulla tai kuunnella. Kuulemisella tarkoitetaan passiivista äänien vastaanottamista, kun taas kuunteleminen on aktiivista huomion keskittämistä ja tarkkaavaisuuden kohdentamista kuulemiseen (Jauhiainen 2007, 15).

Sujuva kommunikaatio poliisin ja asiakkaan välillä on tärkeää, jotta asiakkaan, että poliisin oikeus- turva toteutuvat asianmukaisesti. Kuuro henkilö ei kuule poliisin puhetta ilman kuulolaitetta, eikä välttämättä kuulolaitteenkaan avulla. Sen takia on tärkeää, jotta poliisihenkilö tietää, kuinka tilanteessa tulee toimia.

Hätäkeskukseen soittaminen ja hätäkeskuspäivystäjän kanssa kommunikointi voi olla haastavaa, jos ei kuule. Suomessa hätäpuhelun voikin tehdä tällä hetkellä viittomakielellä ja tekstiviestillä (Hätäkeskuslaitos 2023.)

Hätäilmoitus viittomakielellä

Suomessa on mahdollista tehdä hätäkeskukseen hätäilmoitus suomalaisella viittomakielellä. Palvelu on osa kokeilua, jonka tavoitteena on edistää yhdenvertaisuutta viranomaispalveluissa. Hätäilmoitus tehdään 112 Suomi -sovelluksen kautta, josta saa videoyhteyden Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen etäpalvelun tulkkiin. Etäpalvelun tulkki avaa puheytymisen hätäkeskukseen ja hätäkeskuspäivystäjä voi käsitellä hätäilmoitusta tulkin avustuksella. Palvelu on käytettävissä maanantaista perjantaihin kello 8–16 välisenä aikana. Kokeilu päättyy vuoden 2023 lopussa. (Hätäkeskuslaitos 2023.) Kokeilun ansiosta kuurot ottavat oletettavasti helpommin yhteyden hätäkeskukseen tarpeen vaatiessa. Kokeilu edistää viranomaisten saavutettavuutta ja sitä kautta edistää myös viittomakielilain tarkoittamaa oikeuksien toteutumista.

Hätäilmoitus tekstiviestillä

Suomessa voi tehdä hätäilmoituksen tekstiviestillä, jossa hätäkeskuspäivystäjän kanssa kommunikoidaan tekstiviestillä. Hätätekstiviestipalvelu on suunnattu ensisijaisesti henkilöille, jotka eivät kuule tai kykene tuottamaan puhetta. Hätätekstiviesti lähetään numeroon 112. Palveluun tulee re-

kisteröityä etukäteen, muuten tekstiviesti ei saavu hätäkeskuksen ilmoitusjonoon. Ennakkorekisteröinnin voi tehdä suomi.fi-verkkosivulla, jota ylläpitää Digi- ja väestötietovirasto. (Hätäkeskuslaitos 2023.)

Kuurouden ja huonokuuloisuuden haitta

Kuten jo edellä mainittu poliisien ja hätäkeskuspäivystäjän mahdollinen kommunikointihaaste kuurojen ja huonokuuloisten kanssa, niin heillä voi olla haasteita myös muissa arkisissa asioissa.

Kuuroudesta ja huonokuuloisuudesta voi aiheutua asianomaisille ja läheisille haasteita kommunikointimahdollisuuksien ylläpitämisessä erinäisten arkisten asioiden ympärillä. Kotona, työpaikalla, harrastuksissa sekä vapaa-ajalla esimerkiksi kulttuuritapahtumissa kuurous ja huonokuuloisuus voi olla haittana. Haitta kuitenkin vaihtelee yksilöllisesti riippuen esimerkiksi kuuron tai huonokuuloisen persoonallisuudesta, taustasta, koulutuksesta ja ammatista. Kuulovaurion voi kokea haittana eri tavoin, jotkut kokevat kuulovaurion enemmän haittana ja jotkut vähemmän. (Jauhiainen 2007, 68.)

Huonokuuloisuuden kuulokynnyksen mittaaminen voi olla ikääntyvälle yksinäiselle henkilölle vaikea havaita itse. Huonokuuloinen voi kotona ollessaan laittaa esimerkiksi television äänen voimakkuutta suuremmalle, joten häntä itseään ei kuulon heikentyminen koske kotona. Huonokuuloisuuden saattaa havaita vasta silloin, kun keskustelelee muiden ihmisten kanssa. Keskustellessa muiden ihmisten kanssa saattaa huonokuuloinen ajatella, että hän ei kuule hyvin puhetta, koska puhuva osapuoli puhuisi liian hiljaa. Ympäröivä meteli kuten kahvilan hälinä aiheuttaa myös haasteita huonokuuloiselle saada puheesta selvää. (Jauhiainen, 2007, 68) Huonokuuloisuuden haitta voikin käydä ilmi, kun ikääntyvä henkilö on tekemisissä kodin ulkopuolella olevien julkisten palveluiden kanssa.

Poliisityön haasteet

Poliisi kohtaa työssään työkuvasa mukaisesti määrittelemättömän määrän ihmisiä. Riippuen poliisihenkilön tehtävästä, uusien ihmisten kohtaamisia voi olla päivässä useita tai ei ollenkaan. Poliisin työssä yksi haaste ja taito on kohdata jokainen ihminen yksilönä ilman ennakko-oletuksia. Kansalaiset tarkkailevat poliisin toimia jatkuvasti ja poliisin tuleekin kaikissa toimissa työskennellä, toimia ja näyttäytyä esimerkillisesti. Poliisilla on lainmukaiset tehtävät, työskentelytavat ja periaatteet, ja niidenkin lisäksi poliisia ohjaa määräykset ja eettiset ohjeet. Kaiken tämän ohella tulee kohdata jokainen asiakas ilman ennakkoluuloja ja oletuksia. Kansalaisyhteiskuntaan ja poliisin asiakkaisiin kuuluu myös kuurot ja viittomakieliset henkilöt, joiden oikeusturva voi olla poliisin käsissä. Tähän opinnäytetyöhön sisältyvään esitteeseen tiivistetään mahdollisimman ytimekkäästi, mutta laajasti palvelevia ohjeita, joita tulisi muistaa, kun kohtaa kuuron henkilön.

3.3 Suomen kieli ja viittomakieli

Ihmisen käyttämä viestintä on erittäin moninaista verrattuna eläinkuntaan. Ihmisen käyttämä kielen käyttö erottuu viestinnällisesti muusta viestinnästä. Kieltä voidaan pitää ihmisen lajiominaisuutena sillä mikään laji ei viesti yhtä moniulotteisesti ja monivivahteisesti, kuin ihminen kieleen perustuvalla viestinnällään. Ihmiset viestivät myös ei-kiellellisesti, jota voi olla esimerkiksi ilmeet, eleet ja kehon asennot. Viestiä välittää omalla tavallaan myös viestien eli signaalien nopeus ja voimakkuus, jota pystymme puheella, ilmeillä ja eleillä säätämään. (Jantunen 2003, 11.) Puhekielessä puheen äänensävyllä on myös merkitystä. Kuulevat pystyvät kuulemaan puhujan äänen sävystä, onko puhuja esimerkiksi ärtynyt, turhautunut, masentunut tai ivallinen (Jauhiainen 2007, 26).

Tommi Jantunen käsittelee teoksessaan suomalaisen viittomakielen rakenteita. Teoksessa on käsitelty viittomakieltä hyvin laaja-alaisesti suomalaisen viittomakielen historiasta, aina kielen rakenteisiin.

Kuten Jantunen teoksessaankin, niin tässä opinnäytetyössäkin kielellä tarkoitetaan puhuttua, viitottua tai kirjoitettua ihmisten välistä luonnollista viestintäjärjestelmää. Ilmenemismuodoiltaan kieli perustuu joko puhuttuun eli kuuloon ja ääneen perustuvaan, viitottuun eli eleisiin ja näköön perustuvaan tai kirjoitettuun eli puheen tai viittomisen esittämistä kirjanmerkeillä. (Jantunen 2003, 9.)

Yhtä kaikki, viestintä on vuorovaikutusta, jossa lähetään ja vastaanotetaan signaaleja eli viestejä ja ymmärretään niitä. Kielet ovat osa viestintää, jota ihmiset käyttävät.

3.3.1 Suomen kieli

Äidinkielenään suomen kieltä puhuvia on suomessa noin 4,9 miljoonaa. Suomen kieli on toisena kielenä noin puolelle miljoonalle ihmiselle suomessa. Suomen kieli jakautuu moneen murteeseen Suomessa. Murteet ovat alueellisesti syntyneitä kielimuotoja, jotka ovat syntyneet aikojen saatossa ihmisille, jotka ovat eläneet ja työskennelleet samoissa yhteisöissä. Kielenkäytöllä voidaan säädellä murteita ja sopeuttaa omaa puhetta puhetilanteisiin sopivaksi. Puheen sopeuttaminen erilaisiin tilanteisiin on osa kielentaitoa. (Kotus 2023.)

3.3.2 Viittomakieli

Suomalainen viittomakieli on syntynyt 1800-luvun puolivälissä ja sen juuret ovat Ruotsissa. Suomalainen ja ruotsalainen viittomakieli ovat sukukieliä keskenään. Suomalaisen viittomakielen syntyäköina suomalainen ja ruotsalainen viittomakieli vastasivat keskenään toisiaan täysin. Vuonna 2000 suomalainen ja ruotsalainen viittomakieli vastasivat toisiaan 43 prosenttisesti. Aikojen saatossa kielet ovatkin eriytyneet toisistaan itsenäisiksi kieliksi. (Jantunen 2003, 22, 23.)

Historiallisesti tarkasteltuna viittomakieli on varsin uusi kielimuoto, koska esimerkiksi sata vuotta sitten kielen määritelmiin ei luettu viitottua kielimuotoa. Nykyään viitottu kielen muoto on yhdenvertaisena osana kielellistä yhteiskuntaamme. (Jantunen 2003, 10.)

Kuurojen koulut ovat olleet merkittävässä asemassa kuurojen viittomakielen leviämiseen. Ensimmäinen kuurojen koulu oli yksityinen ja perustettiin Porvooseen vuonna 1846. Koulun perusti kuuro Carl Oscar Malm, joka toi Suomeen viittomakielen Ruotsista. (Jantunen 2003, 22–24.) Kirjallisuusjärjestö Ibby Finlandin vuonna 2022 julkaistussa Marketta Könösen artikkelissa –”Kenen äidinkieli on viittomakieli”, sanotaan, että 1800-vuosisadan lopussa viittomakielinen opetus kiellettiin ja siirryttiin käyttämään puhemetodia eli oralismia. Artikkelin mukaan kuulevat olivat tehneet päätöksen, että kuurot oli opetettava puhumaan, jolloin kuurot opettajat katosivat kouluista ja lapsia kiellettiin viittomasta. Oralismien aika oli jatkunut artikkelin mukaan 1950–1960 luvulle ja vasta reilut 50 vuotta sitten on tunnustettu viittomakielen merkitys kuurojen opetuksessa ja oppimisessa. (Könönen 2022.)

Osa oppii viittomakielen kotonaan kuuroilta vanhemmiltaan. Kuurojen vanhempien kuulevista lapsista käytetään lyhennetermiä CODA tai coda (Children of Deaf Adults). Suurin osa kuuroista syntyy kuitenkin kuuleville vanhemmille, jotka eivät osaa viittomakieltä ja heille avautuukin mahdollisuus oppia uusi kieli lapsen kautta. Viittomakielisiä voivat olla myös henkilöt, jotka käyttävät kuulolaitetta tai sisäkorvaistutetta. Viittomakielisyys ei ole riippuvainen kuulon asteesta vaan oleellista on viittomakielen käyttö ja viittomakielisten yhteisön identiteetin omaksuminen. (Kuurojen Liitto 2023.)

Kuten edellä mainittu, suurin osa kuuroista lapsista syntyy kuuleville vanhemmille, jotka eivät yleensä osaa viittomakieltä. Kuurojen koulut ovatkin olleet tärkeitä paikkoja, jossa kuuro on saanut omaksua viittomakieltä. Näillä kouluilla onkin ollut iso rooli viittomakielen opetuksessa. (Jantunen 2003, 19.)

Suomalaista viittomakieltä äidinkielenään käyttäviä on suomessa noin 5500, joista kuuroja on noin 3000. Osa heistä on suomenruotsalaisia ja he käyttävät suomenruotsalaista viittomakieltä. (Humak 2023.)

Viittomakieli on monella tavalla erilaista verrattuna puhuttuun kieleen. Tyypillistä viittomakielessä on kielen ikonisuus, joka ilmenee esimerkiksi siten, että pallon viittoma on pallon näköinen. Ikonisuus ei kuitenkaan mene niin pitkälle, että viittomakieltä taitamaton voisi päätellä koko viestin sisällön. Puhekielessä sanojen äänteet ja painotukset tulevat peräkkäin, vastaavasti viittomakielessä viittoma sisältää lisäksi ilmeitä ja kehon muita eleitä. Esimerkiksi viittomakielessä viitottu kysymys

sisältää koko kysymyksen ajan kysyvän ilmeen. Viittomille on tyypillistä myös rakenteiden peräkkäisyys, joka ilmenee siten, että viittoma alkaa ja loppuu samaan käsimuotoon. (Takkinen 2005, viitattu teoksessa Takala & Sume 2008.)

3.4 Tulkkaus

Esitutkintalain mukaan viittomakielisellä on oikeus käyttää viittomakieltä esitutkinnassa. Esitutkintaviranomaisen on selvitettävä, tarvitseeko asianosainen tulkkausta ja on huolehdittava, että asianosainen saa tarvitsemansa tulkkauksen. (ETL 4:12.) Viittomakielisen kanssa toimiessa saattaa tilanteessa tarvita viittomakielen tulkkia.

Viittomakielisillä voi olla tulkkauspalvelulain mukaisia oikeuksia tulkkauspalveluihin, joita Kansaneläkelaitos myöntää. Tulkkauspalvelua voidaan myöntää, jos henkilö ei muun lain nojalla saa tarvittavaa tulkkausta. Tulkkauspalvelua voi saada siten, että kuulo- tai puhevammaisella henkilöllä on oikeus saada vähintään 180 tulkkaustuntia kalenterivuoden aikana. Mainitun lain mukaista tulkkausta voidaan käyttää työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteyskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen ja virkistykseen. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauksesta 2 §, 3 § ja 5 §.)

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauksesta antaa siis mitä ilmeisimmin mahdollisuuden kuuroille henkilöille saada tulkkausta sekä työssä käymisen, että vapaa-ajan asiointiin. Laissa mainittiin, että jollei muun lain nojalla saa riittävää ja hänelle sopivaa tulkkausta. Esitutkintalaki velvoittaa viranomaisen järjestämään asianosaiselle tarvitsemansa tulkkauksen, joten kuuron henkilön ei mitään ilmeisimmin tarvitse itse järjestää tällaisessa tilanteessa tulkkauspalvelulla hänelle suotua tulkkausta, vaan se on viranomaisen tehtävä esitutkintalain nojalla.

3.5 Viittomakielibarometri 2020

Viittomakielibarometri 2020 on oikeusministeriön julkaisu, joka julkaistiin helmikuussa 2021. Suomessa vuonna 2020 viittomakielibarometriin liittyvä verkkokysely kohdistettiin kaikille niille, jotka kokivat viittomakielen ensisijaiseksi kielekseen. Kyselyssä käytiin läpi nykyajan Suomea, joka lain säädännöllään turvaa myös viittomakieltä käyttävien oikeuksia. Suurin osa vastauksista tuli täysikäisiltä, jotka olivat ilmoittaneet viittomakielen ensisijaiseksi kielekseen suomalaisen tai suomenruotsalaisen viittomakielen väestötietojärjestelmässä. Kyselyyn vastasi myös viittomakielisille suunnatun median kautta kyselystä tiedon saaneita henkilöitä. Lomakkeita avattiin kokonaisuudessaan 500 kertaa, joista karsittiin tilastolliseen tutkimukseen riittämättömät lomakkeet. Tarkempaan tutkimukseen jäi 307 suomalaisen ja 19 suomenruotsalaisen viittomakielen käyttäjiksi identifioituneiden henkilöiden vastauksia. (Rainò 2021.)

Viittomakielibarometrin tehtävänä oli selvittää kielioloja, jotka käsittelivät erilaisten suomalaisten lakien tarkoittamaa kohderyhmää, viittomakielisiä (Rainò 2021). Tähän opinnäytetyöhön keskeisiä tuloksia viittomakielibarometristä ovat, kuinka kuurot ovat kokeneet viranomaisten, etenkin poliisin palveluiden saatavuuden.

Julkisten palveluiden tulkkauksen saatavuus

Verkossa suoritettu viittomakielibarometri sisälsi 46 kysymystä, johon vastattiin vastausvaihtoehdolla, sekä oli mahdollisuus antaa aiheeseen liittyvää lisätietoa kirjoittaen tai viittoen. Yksi kysymys liittyi julkisiin palveluihin ja siihen, kuinka on toimittu, jos on etukäteen tiedetty siitä, että asiakas tarvitsee tulkkia. Tuloksia tulkittaessa käy ilmi, että poliisi on mainittu muutaman kerran, kun puhutaan siitä, että mikä julkinen palvelu on oma-aloitteisesti järjestänyt tulkkauksia. Tähän kysymykseen vastanneet ovat kuitenkin useimmiten joutuneet itse tilaamaan tulkin, kun ovat olleet julkisten palveluiden kanssa tekemisissä. 68 prosenttia vastanneista kertoi tilanneensa itse tulkin tai pyytäneensä viranomaista tai toimihenkilöä tilaamaan tulkin. 13 prosenttia vastanneista kertoi, että viranomaisen tai julkisen palvelun toimihenkilö olisi joskus tilannut oma-aloitteisesti tulkin paikalle.

Viittomakielibarometrissa käy joissakin vapaissa vastauksissa ilmi, että epäselviin tilanteisiin viittomakieliset tilaavat itse tulkin paikalle, jotta tulkki on läsnä tarvittavan ajan. Lisäksi viittomakieliset haluavat vaikuttaa siihen, kuka heidän tulkkiinaan toimii ja että tulkilla on riittävät kielelliset taidot tilanteeseen nähden. (Rainò 2021, 56.)

Lainaten viittomakielibarometristä: ”Häirinnäksi koetaan epämiellyttävä nimittely kuuromykkäksi ja syrjinnäksi ulkopuolelle jättäminen niin työ-, opiskelu- kuin asuinyhteisössä kuten myös epäystävällinen kohtelu erilaisissa palveluissa: kun ei esimerkiksi haluta etsiä vaihtoehtoisia muotoja kommunikaatiolle tai ei käytetä teknologiaa, jonka kautta voitaisiin tavoittaa myös ne henkilöt, jotka eivät kuule.” (Viittomakielibarometri 2021, 77.)

Lainaus osoittaa, että kuurot voivat jäädä erilaisissa tilanteissa ulkopuoliseksi ja kuuroa kohdatessa tilanteesta saatetaan yrittää irtaantua sen sijaan, että kuuro kohdattaisiin. Lisäksi kommentti osoittaa, että kuuro voi kokea epämiellyttäväksi nimityksen ’kuuromykkä’.

4 HAASTATTELUT

Tässä osiossa käsitellyissä haastatteluissa ilmenee monen ihmisen kokemuksia, vaikka haastateltuja ihmisiä on vain kaksi. Haastattelut on toteutettu teemahaastatteluina toisistaan erillisinä yksilöhaastatteluina. Haastateltuina ovat Kuurojen Liiton kuuleva aluetyöntekijä sekä kuuro henkilö.

Tässä opinnäytetyössä haastattelut eivät ole vaatineet tutkimuslupaa. Haastatteluissa teemana on

käsitelty viittomakieltä sekä kuurojen yhteisöä. Haastatteluiden avulla on pyritty löytämään vastausta tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin sekä ymmärtämään kuurojen ja viittomakielisten kulttuuria. Haastattelut on toteutettu etäyhteydellä videotapaamisena. Haastattelut on jaettu kahteen osioon ja niitä käsitellään tässä luvussa toisistaan erillisinä.

Haastattelukysymyksillä selvitettiin vastauksia siihen, millaisena kuurot kokevat poliisipalveluiden saavutettavuuden, kuinka hyvin kuurot osaavat suomen kieltä, millaisia kohtaamisia kuuroilla on ollut poliisin kanssa sekä kuinka poliisi voisi parantaa asiakaskohtaamisia ja -palvelua. Saavutettavuuden kartoittamisella on pyritty selvittämään ongelmakohtia poliisin saavutettavuudessa. Suomenkielentaidon ymmärtämisellä on selvitetty mahdollisuuksia käyttää kirjoitettua suomen kieltä kuurojen kanssa kommunikoidessa. Kuurojen kokemuksilla poliisien kanssa kohtaamisista on pyritty paljastamaan mahdollisia ongelmakohtia kuuron ollessa poliisin kanssa tekemisissä. Lisäksi on pyritty selvittämään, kuinka poliisi voisi parantaa asiakaskohtaamisia ja -palvelua. Kysymykset lähetettiin haastateltaville etukäteen, jotta he pystyivät valmistautumaan haastattelussa käsiteltäviin kysymyksiin ja käsillä olevaan aihealueeseen.

Kuurojen Liiton aluetyöntekijän haastattelua pidetään tässä tutkimuksessa asiantuntijahaastatteluna. Asiantuntija määritelmänä on hyvinkin laaja. Asiantuntijuutena voidaan pitää tietämystä ja ymmärrystä sellaisista aihealueista, joita maallikolla ei ole. Asiantuntijuus ei ole taito tai pysyvä ominaisuus, vaan se määrittyy vuorovaikutuksessa ja toiminnassa esimerkiksi henkilön työtehtävien tai asemansa kautta instituutiossa. Tällainen asiantuntijuus voikin perustua ammatti-, tiede- tai instituutioperusteiseen asiantuntijuuteen. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori. 2017, 229.) Haastattelemani Kuurojen Liiton aluetyöntekijällä on yli 20 vuoden kokemus Kuurojen Liitossa työskentelystä eri puolilla Suomea sekä erilaisissa työtehtävissä kuurojen henkilöiden kanssa. Haastattelemani Kuurojen liiton asiantuntijaa pitäisinkin asiantuntijana ammatti- ja instituutioperusteisesti. Asiantuntijoita haastatellaan tutkimusta varten tiedon saamiseksi, jotta saadaan tietoa käsillä olevasta ilmiöstä tai prosessista (Hyvärinen ym. 2017, 229).

4.1 Haastattelu 1 – Kuurojen Liiton aluetyöntekijä

Ensimmäisenä haastateltavana oli Kuurojen Liiton aluetyöntekijä. Haastateltavalla aluetyöntekijällä on yli 20 vuoden kokemus Kuurojen Liitossa toimimisessa eri puolilla Suomea. Aluetyöntekijän työnkuvaan kuuluu muun muassa viittomakielinen ohjausneuvonta ja työtehtäviin kuuluu mm. kielellisen tuen antaminen kuuroille ja viittomakielisille henkilöille. Aluetyöntekijän haastattelu käytiin puhuttuna suomen kielellä.

Kuurojen Liitto on valtakunnallinen keskusliitto useille jäsenyhdistykselle, jonka tehtävänä on taata

kuurojen ihmisoikeuksien toteutuminen sekä yhdenvertaisten mahdollisuuksien toteutuminen. Liitto on palvelu-, asiantuntija- ja etujärjestö kuuroille viittomakielisille ja on suunnattu kaikenikäisille. Kuurojen liitto valvoo ja edistää kuurojen yhdenvertaisten mahdollisuuksien toteutumista. (Kuurojen Liitto 2023.)

Haastattelun aluksi haastateltava aluetyöntekijä kertoi Suomen kuuroista yleisesti. Vanhemman sukupolven kuurojen yleinen tieto on heikompaa kuin nuorien sukupolvien, sillä ennen 70-lukua kuurot eivät saaneet viittoa koulussa ja joutuivat opettelemaan lähinnä puhumista. Yleinen tieto jäi vanhemmalle sukupolvelle heikoksi ja aluetyöntekijän yksi asiakaskunta koostuukin iäkkäistä kuuroista, joiden osalta työ on kuin henkilökohtaista edunvalvontaa. 70-luvun aikoihin kouluissa sai alkaa viittomaan ja nykyään kuurot ovat pitkälti integroituna tavallisiin kouluihin. Nykyään kuurojen suomenkielentaito riippuukin kuuron omasta kiinnostuksesta suomen kieleen. Haastateltava vertaa tätä asetelmaa suomenkielisen kiinnostusta toiseen kotimaiseen kieleen, ruotsin kieleen.

Kuurojen kokemuksia poliisista

Haastattelun alkuun käytiin läpi haastateltavan aluetyöntekijän kertomuksia kuurojen ja poliisien kohtaamisista. Aluetyöntekijä kertoi keränneensä haastattelua varten kuuroilta henkilöiltä kokemuksia siitä, millaisia kohtaamisia kuuroilla on ollut poliisin kanssa. Kokemuksia tuli muutamia ja ne vaihtelivat. Eräs kuuro oli kertonut, että hänet oli pysäytetty tieliikenteessä alkometrin puhalluskoetta varten. Kuuro oli korostanut sitä, kuinka tuima ja kiukkuinen ilme hänet pysäyttäneellä poliisilla oli ollut. Ilman yhteistä kieltä, tuimalla katseella ja käytöksellään poliisi oli saanut kuuron hieman pelästymään tilannetta, vaikka kyse oli vain puhalluttamisesta tieliikenteessä. Kuuro oli painottanut haastateltavalle sitä, että poliisin tulisi suhtautua hieman ystävällisemmin tällaisissa tilanteissa varsinkin, kun ei ole yhteistä kieltä.

Lisäksi aluetyöntekijä oli saanut kommentin sosiaalisessa mediassa, että jossakin maassa on käytössä virallinen kortti, joka esitettäessä kertoo hänen olevan kuuro. Kommentissa oli ehdotettu, että kuuroilla olisi hyvä olla tällainen kortti mukana esimerkiksi aurinkolipan alla, jotta se on sieltä helppo esittää poliisille, eikä poliisi ihmettelisi mitä tämä henkilö huitoo käsillään.

Aluetyöntekijän omakohtainen kokemus oli, että hän oli ollut mukana kuuron kanssa poliisi-asemalla, jossa kuuroa kuultiin asianomistajana. Poliisi oli etukäteen viestitellyt kuurolle ja ilmoittanut, että kuulusteluun on tulkki tilattu. Itse kuulustelussa kaikki oli mennyt hienosti ja aluetyöntekijä oli ollut tukihenkilönä paikalla. Kun kommunikaatio oli toiminut hyvin, niin tässä tilanteessa ei ollut mitään ongelmaa.

Aluetyöntekijä muisteli asiakasta, joka oli kertonut joutuneensa poliisin käsirautoihin väärinkäsityksen vuoksi. Kuuro oli kertonut olleen kauheaa, kun hänen käsiensä raudoittaminen oli vienyt häneltä kyvyn kommunikoida. Haastateltava painotti, että on tärkeää, että asiakasta pystytään kuulemaan tulkin välityksellä, ennen kuin asiaa laitetaan eteenpäin. Myös asiakkaan oikeusturvan kannalta on tärkeää, että henkilö saa tulkin.

Haastateltava kertoi, että jos poliisin työssä tapaa kuuron asiakkaan, niin epävarmassa tilanteessa voi tarvittaessa olla yhteydessä Kuurojen Liiton oman alueen aluetyöntekijään. Aluetyöntekijöiden yhteystiedot löytyvät Kuurojen Liiton verkkosivuilta.

Kuurojen suomenkielentaito

Haastattelun kysymys kuurojen suomenkielentaidosta on yleisluontoinen ja siihen ei ole tarkkaa vastausta. Aluetyöntekijän mukaan kuurot osaavat vaihtelevasti suomen kieltä. Hän jakoi kuurojen suomen kielen osaamistason karkeasti kolmeen osaan omien kokemuksensa mukaan. Hänen kokemuksensa mukaan yksi kymmenestä osaa erinomaisesti suomen kieltä, yksi kymmenestä osaa heikosti ja kahdeksan kymmenestä osaa siten, että pärjää arjessa. Kuurojen suomen kielen taito vaihtelee taustan, koulutuksen ja mielenkiintojen mukaan, esimerkiksi kuinka paljon henkilö lukee suomenkielistä kirjallisuutta. Kuurojen kirjoitettu suomen kieli voi sisältää erikoisia sanajärjestyksiä ja lauserakenteita. Suomen kielen rakenne viittomakieleen verrattuna on niin erilainen, että sanajärjestys saattaa heittää lauseen ymmärryksen toisenlaiseksi. Kuuron kanssa kommunikoidessa kuuron viittomakieli voi olla kielellisesti todella hyvää, mutta kun kirjoittaa tekstiviestiä, niin kieli voi olla vaikeasti ymmärrettävää. Kaikki kuurot eivät jaksakaan panostaa suomen kieleen. Haastateltava jatkoi, että hänellä on kokemuksia asiakkaista, jotka ovat hyviä käyttämään sähköisiä palveluita muuten, mutta heille saattaa tulla ongelmia suomen kielen kanssa, kuten siinä, että mitä jokin sana tarkoittaa.

Haastateltavan mukaan kuuron kohtaamisessa ei voi luottaa kuuron suomenkielentaitoon ja onkin hyvä aloittaa sillä oletuksella, että kuuro osaa heikosti suomen kieltä, sillä siitä on helpompi lähteä kehittämään keskustelua, kun kommunikoidaan suomen kielellä tekstittämällä. Tilanteen vaatiessa tulee hankkia tulkki paikalle. Haastateltava nosti esille huomion, että vaikka äidinkielenään viittomakielinen kuuro osaisi normaalisti suomen kieltä, niin hätätilanteessa vieraskieli voi unohtua ja suomenkielisiä sanoja ei löydy.

Poliisin velvollisuuden toteutuminen tulkin tilaamisessa

Poliisin tulee tarvittaessa tilata tulkki, kun poliisi on kuuron poliisin asiakkaan kanssa tekemisissä. Haastattelussa kartoitettiin ongelmakohtia ja kysyttiin, onko aluetyöntekijällä kokemuksia siitä, onko

poliisin velvollisuus toteutunut. Haastateltavan kokemuksen mukaan tämä velvollisuus ei aina toteudu ja hän tietää tapauksia, joissa on jouduttu ohjeistamaan viranomaisia tilaamaan tulkki paikalle. Hän kuitenkin lisää, että tämä tieto velvollisuudesta tilata tulkki paikalle vaihtelee alueittain Suomessa. Tieto vaihtelee myös oikeudessa, sillä hänen kokemuksiansa mukaan välillä on tilattu tulkki heti oikeuteen ja välillä ei. Haastateltava kertoi työkaverinsa välittäneen hänelle tietoa tapauksesta, jossa kuuron henkilön kymmenvuotias tytär oli joutunut tulkiksi ja keskustelemaan poliisin kanssa autoveroasioita. Tästä tapauksesta oli tehty paljon jälkityötä asioiden selventämiseksi. Asiakkaalla voi olla mahdollisuus ottaa etätulkkiin yhteys sitä etukäteen tilaamatta, mutta tulkin hankkimista ei voi jättää asiakkaan vastuulle. Asiakkaat saavat yleensä tulkkiin yhteyden virka-aikaan. Poliisilla tulisikin olla suhteet, että tulkin saa milloin tahansa. Kuurojen Liiton verkkosivuilla on hätätulkki-ilta tulkkauspalveluista, josta kuuroille on mahdollista saada tulkkaus nopeallakin aikataululla.

Tekstillä kommunikoiminen kuuron henkilön kanssa

Haastattelussa kysyttiin mahdollisuutta tekstimenetelmistä, kuten paperin ja kynän käyttämisestä kuuron kanssa, joiden avulla kommunikoitaisiin kuuron kanssa suomen kielellä. Tähänkään ei ole yksiselitteistä vastausta, vaan kysymys on yhteydessä suoraan kuurojen suomen kielen taitoon, koska tekstittäminen edellyttää kuuroilta suomen kielen taitoa. Tekstittää voi esimerkiksi kirjoittamalla paperille tai puhelimen tekstiviesti-kenttään. Tekstimenetelmää käytettäessä tulee käyttää selkokieltä, lyhyitä lauseita, tavallisia arkisia sanoja välttäen monimutkaisia lauseita. Kommunikointi tekstittämällä soveltuu yksinkertaisiin ja selkeisiin tilanteisiin. Kuuron tuottama teksti voi sisältää outoja lauserakenteita ja kielioppivirheitä, joka tulee huomioida. Jos tilanteessa täytyy alkaa asioita syvemmin selvittämään tai viestintä on muuten epävarmaa, niin tulisi tilata paikalle viittomakielen tulkki, jotta vältytään väärinkäsityksiltä.

Haastattelussa aluetyöntekijä kertoi toisen aluetyöntekijän, työkaverinsa kokemuksen tapauksesta, jossa kuuro oli poliisien kanssa tekemisissä ja olisi tarvittu viittomakielen tulkki paikalle. Ongelma oli ollut, että poliisit eivät tieneet mistä viittomakielen tulkin saa. Tällaisia tilanteita tuleekin ennakoita ja varmistua siitä, mistä tulkin saa tarvittaessa tilattua.

Haastateltava kertoi, että Suomessa on palveluja kuuroille, mutta palvelut ovat suomenkielisiä, joten palvelut eivät tavoita kaikkia kuuroja. Kuuroilta oli tullut myös haastateltavalle ehdotuksia, että olisi hyvä, jos poliisikoulutukseen kuuluisi koulutusta kuurojen kohtaamisesta. Hän ehdotti, että poliisikoulutukseen voisi kuulua luento, jossa kuuro kävisi esittelemässä omaa kulttuuriaan. Kuuroista saatetaan ajatella, että he ovat vammaisia. Tällainen luento voisi avartaa ja kertoa, että todellisuudessa kyse on kielellisestä ongelmasta. Aluetyöntekijä kertoi myös, että joskus näkövamma ja kuulovamma saatetaan sekoittaa keskenään.

Poliisipalveluiden saavutettavuus

Aluetyöntekijän vastaus poliisin saavutettavuuteen oli avara, kuten kysymyskin. Tähän ei ole aluetyöntekijällä tilastotietoa, mutta hän oli saanut joitakin kommentteja kuuroilta henkilöiltä tähän kysymykseen. Oli tullut kommenttia, että olisi mukavaa, jos poliisi viestisi myös viittomakielellä sosiaalisessa mediassa. Kysymykseen, että ottavatko kuurot yhteyttä viranomaisiin matalalla kynnyksellä, haastateltava ajattelee, että kuurot eivät ota yksinään suoraan yhteyttä viranomaisiin, vaan haluavat jonkun tueksi, esimerkiksi tulkin. Sähköisiä rikosilmoituksia kuurot eivät mielellään välttämättä tee, koska se tehdään suomen kielellä. Hän kertoo, että ajattelee joka tapauksessa kuurojen luottavan poliisiin. Hän kertoo olleensa tukihenkilönä mukana tekemässä rikosilmoitusta poliisiasemalla kuuron kanssa, tulkki mukanaan. Poliisin saavutettavuutta voisi aluetyöntekijän mukaan lisäämällä viittomakielen käyttöä. Myös sosiaalisessa mediassa julkaistujen videoiden tekstittämisestä hyötyisi kuuroista ne, jotka osaavat suomen kieltä.

Kuuron kohtaaminen

Haastateltavalta kysyttiin, kuinka hän neuvoisi kohtaamaan kuuron henkilön. Haastateltava neuvoi, että kuuro tulee kohdata ihan normaalisti. Tulee ajatella, että siinä on toinen tavallinen ihminen, ja jos hän ei ymmärrä mitä minä puhun, niin yritän kirjoittaa hänelle. Tilanteessa ollaan vieraskielisen henkilön kanssa eli pitää keksiä, että kuinka kommunikoidaan. Jos selviää, että kuuro osaa suomen kieltä, niin voi käyttää tekstittämistä kännykän tai paperin ja kynän avulla. Kun kuuron kanssa keskustellaan tulkin välityksellä, niin tulee keskustella kuuron henkilön kanssa, ei tulkin kanssa. Kuuron kohtaamisessa ilmeellä on suuri merkitys ja ystävällinen ilme ei aiheuta turhaa jännitystä kuurossa. Aluetyöntekijä tiivistää, että tavallisella ystävällisellä lähestymisellä pääsee pitkälle.

Asiakkaan oikeusturvan kannalta vakavassa tilanteessa ei tule hätiköidä kuuron kanssa. Akuutisti kuurolle tulee ilmoittaa kirjoittamalla ainakin sen verran, että tilaan tulkin ja milloin asiaa jatketaan.

Haastateltavan mukaan kuuromykkä nimitys on vanha sana ja kertoo siitä, että henkilö ei osaisi puhua. Kuuroilla ei ole ongelmaa äänen tuottamisessa. Haastateltavan mukaan suurin osa kuuroista kokee nimityksen loukkaavana, mutta hän myös kertoo, että joitakin kuuroja nimitys ei haittaa. Haastateltavan mukaan sana 'kuuro' sisältää kielen ja kulttuurin ja sitä on sopivaa käyttää.

Haastateltava kertoi, että kuuron voi tunnistaa esimerkiksi siitä, että kuuro osoittaa kädellä tai sormilla korvaansa ja levittelee käsiään. Haastateltavan mukaan kuuron tunnistamisessa myös kuurolla on vastuu, että kuuro parhaansa mukaan ilmaisisi olevansa kuuro.

Haastattelukysymyksiin vastauksia sähköpostilla

Haastattelun lisäksi haastateltava aluetyöntekijä lähetti sähköpostilla työkaverinsa vastauksia haastattelurungossa oleviin kysymyksiin ja teemaan. Työkaveri oli ilmaissut, että joskus on ollut sekaannuksia siitä, kuka tulkin tilaa, jonka seurauksena tulkkia ei ole tilattu paikalle ollenkaan. Kuitenkin hän mainitsee, että kun poliisin asiakkaan kuurous tulee poliisin tietoon, niin poliisi on tilannut riipeästikin tulkin paikalle. Työkaveri näkee haastavana poliisin äkilliset tehtävät, esimerkiksi kolaritilanne, johon ei heti saada tulkkia paikalle. Hän ehdottaakin, että olisi hyvä, jos poliisi sopisi samalle päivälle tai seuraavalle päivälle ajankohdan, jossa asia selvitetään tulkin kautta, jos tulkkia ei ole mahdollista saada välittömästi paikalle. Työkaveri näkee haasteena myös sen, että asiakas laiteetaan käsirautoihin ja tällöin asiakas menettää kyvyn kommunikoida. Tällöin asiakas voi riehaantua entisestään, kun ei voi kommunikoida. Kuten haastateltava aluetyöntekijä, myös työkaveri nosti esille sen, että kuuroilla olisi mukana vammaiskortti, josta voisi todeta asiakkaan kuurouden. Hän mainitsee myös, että kuuroille näkökyky on tärkeää ja silmälasien poisottaminen on kauheaa. Työkaveri mainitsee myös, että maahanmuuttajataustaiset kuurot henkilöt eivät välttämättä osaa kirjoittaa ollenkaan, jos ei ole käynyt koulua lähtömaassaan. Työkaveri ehdottaa, että poliisilla voisi olla etukäteen viitottuja viittomakielisiä videoita, jossa selitetään asiakkaalle esimerkiksi asiakkaan asemasta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Myös työkaveri mainitsee, että mykkä tai kuuromykkä ovat nimityksinä loukkaavina, ikään kuin ei osaisi sanoa mitään. Hän lisää, että viittomakielellä voi ilmaista itseään vapaasti ja onnistuneesti.

4.2 Haastattelu 2 – Kuuro henkilö

Toisena haastateltavana on syntymästään asti kuurona ollut henkilö. Haastateltava kuuro on ollut kymmeniä vuosia mukana kuurojen yhteisössä ja myös edellä mainitussa Kuurojen Liitossa sekä sen järjestämissä toiminnoissa ja tapahtumissa. Haastateltava on osa kuurojen yhteisöä ja on elänyt koko elämänsä osana suomenkielistä kulttuuria viittomakielisenä henkilönä. Omaa suomenkielentaitoaan hän kuvailee keskinkertaiseksi. Kuuron henkilön haastattelu käytiin suomen kielellä ja suomalaisella viittomakielellä. Haastattelussa käytettiin viittomakielen tulkkia.

Kuurojen kokemuksia poliisista

Kysymykseen kuurojen kokemuksista poliisista, kuurolla ei ollut antaa omakohtaisia kokemuksia. Hän kertoi kuitenkin kohtaamisia, joita oli kuullut muilta henkilöiltä. Erään tapauksen hän kertoi, jonka hän oli kuullut 15 vuotta sitten. Kertomuksen mukaan kuuro oli joutunut tieliikenteessä poliisin sakotettavaksi ja kesken sakotuksen oli poliisille tullut kiireellinen tehtävä, jolloin poliisipartio oli lähtenyt tehtävälle kuuro kyydissään. Parin tunnin jälkeen, kun tehtävä oli hoidettu, poliisipartio palasi

takaisin kuuron autolle jatkamaan sakotustilannetta, kuuro edelleen kyydissään. Kuuroa oli harmitanut, kun kaksi tuntia oli turhaan mennyt aikaa. Haastateltava muisteli tätä kertomusta ennemminkin koomisena tilanteena, kuin ikävänä tapauksena.

Haastateltava kertoi myös, että hänellä on kertomusten perusteella mielikuva, että osa poliiseista on hieman näreissään tai hermostunut siitä, kun poliisi on kuuron kanssa tekemisissä. Kuurot saattavatkin edesauttaa tilanteen sujumista tarjoamalla kommunikaatiota kirjoittamalla. Haastateltavan mielestä osalle poliiseista kuurot ja kuurojen kulttuuri saattaa olla outoa ja aiheuttaa hermostusta. Hänen mielestään poliiseilla tulisi olla tiedossa, millaisia ovat kuurot, kuurojen kulttuuri ja viittomakieli. Hän jatkoi, että kuurot kyllä tottelevat poliisia, kun käsketään, mutta tilanne saattaa olla jännittävä tai pelottava kuuroille.

Kuurojen suomenkielentaito

Haastateltavan mukaan kuurojen suomenkielentaito vaihtelee todella paljon. Hän sanoo itse osavansa noin 40 prosenttisesti suomen kieltä ja kuvailee, että osa kuuroista osaa 80 prosenttisesti, mutta osa vain 10 prosenttisesti. Hän ei omien sanojensa mukaan itsekään ei aina ymmärrä, mitä jotkut kuurot suomen kielen kirjoituksillaan tarkoittavat, kun on pitkiä lauseita ja sanoja tulee paljon peräkkäin. Suomenkielisten kanssa kommunikoidessa hän kertoo suosivansa tulkin käyttöä suomen kielen käytön sijaan, jotta ei tule väärinkäsityksiä.

Haastateltava kertoi, mitä mieltä hän on kynän ja paperin käyttämisestä eli tekstittämisellä kommunikoinnista. Hänen mukaansa tilanteiden mukaan voi käyttää kynää ja paperia. Tekstin tulee olla selkokieltä ja helposti ymmärrettävää. Vastapuolelle kuuron kirjoittama teksti voi olla hankalasti luettavaa, kun kuuron kirjoittama teksti voi olla sanajärjestyksiltään viittomakielen mukaista. Jos vastapuolelle kuurous ja viittomakieli on vieras asia, niin outo sanajärjestys saattaa yllättää, että onko tämä pilkkaa vai mitä tämä on. Elekielellä voi myös koettaa toimia, esimerkiksi pantomiimisesti osoittaa ajokorttia, tai muulla vastaavalla tavalla viestiä vastapuolelle.

Poliisin velvollisuus tulkkauksen järjestämiseen

Tulkin tilaamisen suhteen haastateltava kertoi, että jotkut kuurot vaativat, että poliisi järjestää tulkin paikalle. Hän on itse sitä mieltä, että hän haluaisi itse vaikuttaa siihen, kenet hän tulkiksi ottaa ja mieluummin tilaisi itse tulkin, jonka hän tietää olevan hyvä tulkki. Hän kertoi, että viittomakielen tulkeissa on eroavaisuuksia ja poliisin kanssa ollessa tekemisissä hän haluaa, että homma toimii.

Poliisipalveluiden saavutettavuus

Haastateltavalta kysyttiin yleisesti poliisipalveluiden saavutettavuudesta sekä sitä, kuinka matalalla kynnyksellä hän ottaisi viranomaiseen yhteyttä ja millä tavalla. Yleisesti poliisin saavutettavuuteen ja viestintään haastateltava kertoi, että viittomakieltä lisäämällä nämä palvelut paranisivat.

Haastateltava kertoi, että otettaessa yhteyttä viranomaisiin hänellä pitäisi olla tulkki vieressä ja he yhdessä soittaisivat hätäkeskukseen. Hän ei osannut vastata, ottaisiko tai osaisiko ottaa yhteyttä hätäkeskukseen tekstiviestillä.

Haastateltavan mukaan olisi hyvä, jos kaikki verkossa tai sosiaalisessa mediassa julkaistut videot olisivat tekstitettyjä. Hän kokee, että jos tekstiä tai viittomakieltä ei ole, niin video ei ole hänelle tarkoitettu.

Kuuron kohtaaminen

Haastateltavalta kysyttiin, kuinka hän neuvoisi kohtaamaan kuuron henkilön. Haastateltava neuvoi ensimmäisenä, että kuuron kanssa kommunikoidessa ei pidä huutaa, koska se on turhaa. Hän kertoi, että hänellä kokemusta esimerkiksi lääkäristä, joka huutaa kovasti ja isolla äänellä, niin se on turhaa.

Haastateltava kertoi suosivansa tekstittämistä suomen kielellä, kun hän kommunikoi suomenkielisen henkilön kanssa. Hän näyttää vastapuolelle, että kirjoita minulle. Haastateltava myös painottaa, että kuuron kanssa tulee olla maltillinen, eikä kuuroa henkilöä tule sivuuttaa kuuroutensa vuoksi. Haastateltava neuvoikin että, pysähdy, ja yritä keskustella asia läpi. Kuuron kohtaamisessa rauhallisuus ja katsekontakti on tärkeää.

Haastateltavalta kysyttiin, mitä mieltä hän on 'kuuromykkä' termistä. Hän vastaa, että sitä ei tule käyttää. Sanat 'kuuro' tai 'viittomakielinen' ovat nimityksiä, joita voi haastateltavan mukaan käyttää.

4.3 Haastatteluiden kulku

Haastattelut suoritettiin etäyhteydellä videopuhelussa. Haastattelut nauhoitettiin, joka helpotti haastattelujen litterointia ja muistiinpanoja. Haastattelujen kulku poikkesi molemmissa haastatteluissa haastattelurungoista siten, että kysymyksiä ei käyty läpi jossain tietyssä järjestyksessä, vaan haastatteluiden kulku ohjasi haastatteluita kysymyksestä toiseen. Kysymysten järjestyksestä huolimatta jokainen haastattelurungossa käyty kysymys käytiin läpi. Kokonaisuudessaan haastattelut sujuivat hyvin, eikä niissä ilmennyt ongelmia.

Haastatteluissa haastateltavilta saatiin omakohtaisia kokemuksia, muiden kokemuksia ja tietoa käsillä olevasta aiheesta. Kuurojen Liiton aluetyöntekijän kuin kuuronkin haastattelussa merkittävä osa vastauksista perustui toisen käden tai kolmannen käden tietoon, jonka painoarvoa tulee pohtia tuloksia tulkitessa ja yhteenvetoa huomioiden. Vaikka nämä vastaukset eivät ole ensikäden tietoja, niin takertumatta yksityiskohtiin vastaukset silti antavat näkökulman kuurojen viittomakieliseen yhteisöön. Esimerkiksi kuuron haastattelussa tulee huomioida, että hänellä ei ollut antaa omakohtaisia kokemuksia poliisin kohtaamisista, joka mitä ilmeisimmin osoittaa, että hän ei ole juurikaan tekemisissä poliisin kanssa. Silti hänen antamiaan kokemuksia esimerkiksi lääkärin kanssa kohtaamisesta voi jossain määrin peilata kohtaamiseen poliisin kanssa.

5 YHTEENVETO

Tässä osiossa käsitellään ja yhdistellään niin teoriasta, kuin haastatteluistakin saatuja tietoja ja niiden avulla pyritään saamaan vastauksia tutkimuskysymyksiin. Yhteenvedosta tehdään poimintoja produktiin, niistä oleellisista asioista, joita tulee muistaa, kun kohtaa kuuron henkilön. Yhteenvedossa käsitellyt asiat perustuvat aiemmin teoriassa tai haastatteluissa mainittuihin lähteisiin.

5.1 Poliisin saavutettavuus, poliisipalveluiden saatavuus kuuron näkökulmasta, sekä niiden kehittäminen

Tässä osiossa käsitellään vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Kuinka poliisi voisi parantaa poliisipalveluita ja tiedottamista kuuroille henkilöille?
- Millainen on poliisipalveluiden saavutettavuus kuuron näkökulmasta tällä hetkellä?

Haastatteluista ei käynyt ilmi yksiselitteistä vastausta tähän tutkimuskysymykseen, mutta kehitysideoita tuli. Kuten jo tässä työssä todettu, että poliisin verkkosivuilla ei tällä hetkellä ole viittomakielistä materiaalia saatavilla. Molemmissa haastatteluissa, joita tähän opinnäytetyöhön tehtiin, kävi ilmi, että viittomakielistä materiaalia toivotaan poliisin verkkosivuille. Viittomakielistä materiaalia toivotaan myös sosiaaliseen mediaan. Haastatteluista kävi ilmi, että sosiaalisessa mediassa jo videoiden tekstittäminen suomeksi lisäisi viittomakielisten saavutettavuutta verkossa. Tämä tietenkin rajoittuu niihin viittomakielisiin kuuroihin, jotka osaavat suomen kieltä, joten viittomakielinen materiaali olisi paras vaihtoehto. Tekstittämisessä ja kaikessa poliisitoimessa tulee ottaa huomioon, että kirjoitettu kieli ei lähtökohtaisesti ole kuuron ensisijainen kieli, jolloin käytetty kirjoitettu kieli tulee lähtökohtaisesti olla selkokieltä ja helppolukuista. Tällaisessa kirjoituksessa tulee välttää hankalia sanoja ja puhekieltä.

Johtopäätöksenä todettakoon, että viittomakielinen materiaali edellyttää viittomakielentaitoista henkilöä, jota esimerkiksi sosiaalisessa mediassa toimivat poliisikäyttäjät eivät välttämättä ole. Heidän tekemiin julkaisuihin tekstitys olisi tällöin hyvä lähtökohta.

Haastatteluissa kävi ilmi, että kuuroilla voi olla haasteita ottaa yhteyttä viranomaisiin ja he mieluiten käyttävätkin tulkkia apuna, kun ottavat yhteyttä viranomaisiin. Kokemuksia hätäilmoituksista videoyhteydellä viittomakielellä tai tekstiviestillä ei tähän opinnäytetyöhön saatu, joten sen todelliseen toimivuuteen ja käytännöllisyyteen ei voida tässä ottaa kantaa.

5.2 Kuuron kohtaaminen

Tässä osiossa käsitellään vastausta seuraavaan tutkimuskysymykseen:

- Kuinka poliisi voisi kohdata asiakastilanteessa kuuron henkilön, vaikka poliisihenkilö ei olisi koskaan ollut tekemisissä kuuron kanssa?

Kuuron tunnistaminen

Kuuroa kohdattaessa kuuron tunnistaminen ei ole yksiselitteistä. Niin teoriasta kuin haastattelustakin kävi ilmi, että kuulovamma voi olla jonkin tietyn asteinen, jota ei voi välttämättä tunnistaa ulkoisesti. Kuulovamman asteesta huolimatta kuuro, kuulovammainen tai viittomakielinen saattaa omatoimisesti ilmaista kuuroudestaan osoittamalla korviaan ja levittämällä käsiään. Tällöin kuuro ei välttämättä puhu mitään, mutta se ei tarkoita, että kuuro on mykkä. Osa kuuroista osaa puhua, vaikka eivät kuulisi omaa puhettaan. Kuurot voivat kokea nimitykset 'mykkä' tai 'kuuromykkä' loukkaavana, joten niitä ei pidä käyttää.

Teoria osoittaa, että kuuloaistin kuulovamma rajoittuu äänen vastaanottojärjestelmään eli korvaan ja sen toimintaelimiin kuten kuuloluihin tai korvan simpukkaan (pois lukien sentraalinen kuulovika, joka on keskushermostollinen kuulovamma). Kuuloaistin vajaavaisuutta ei siten pidetäkään älyllisenä kehitysvammana, vaan kuuro on henkilö, jolta puuttuu ainoastaan kuuloaisti.

Haastatteluissa kävi ilmi, että kuuro voi yrittää aktiivisesti omalla toiminnallaan ilmaista olevansa kuuro. Tulee huomioida, että kuuroa kohdattaessa kuuro saattaa viittoa tai osoittaa olevansa kuuro, joka saattaa tietämättömälle näyttäytyä huitomisena tai uhkaavina eleinä. Tällaisiin tilanteisiin tulee tietenkin varautua asianmukaisella tavalla, mutta täytyy huomioida, että kuuro ehkä yrittää kertoa jotain. Kuuron laittaminen käsirautoihin vie kuuroilta henkilöltä kommunikointikyvyn, ellei kuuro osaa puhua. Tämä tulee huomioida, kun käsittelee kuuroa poliisin asiakasta. Silmälasit voivat olla myös kuuroille henkilölle tärkeitä, koska kuuro lukee viittomia näkökykynsä avulla, pois lukien täysin kuurosokeat. Tuleekin arvioida, onko tarpeen ottaa kuuroilta poliisin asiakkaalta silmälasia pois, esimerkiksi henkilöä kiinni otettaessa.

Kuuron haastattelussa ilmeni, että kuurot ovat kokeneet tilanteita, joissa poliisi saattaa hermostua kuuron kuuroudesta tai kuuro henkilö sivuutetaan kuuroutensa vuoksi. Haastateltava neuvoikin olemaan kärsivällinen ja kohtaamaan kuuron henkilön tavallisesti ja rauhallisesti.

Kuuron suomen kielen taito

Teoriasta ja haastatteluista kävi ilmi, että kuulovammaisilla voi olla käytössään kuulolaite, jonka avulla he pystyvät kuulemaan ja kommunikoimaan puhekielellä, mutta se ei välttämättä tarkoita, että hänen äidinkieltensä olisi tällöin suomen kieli. Kuurojen suomen kielen taito on vaihtelevaa. Kuuron kohtaamisessa voikin yrittää kommunikoida tekstittämällä esimerkiksi paperin ja kynän tai älypuhelimien avulla. Menetelmän toimivuudesta ei ole takeita ja se on riippuvainen viittomakielisen suomen kielen taidosta. Kirjoittaessa tulee käyttää selkosuomea ja yksinkertaisia lauseita. Kirjoitettaessa ei ole hyvä käyttää pelkästään puhekieleen liittyviä sanoja tai murre sanoja, koska kuurot eivät välttämättä ymmärrä niitä. Viittomakielisen suomenkielinen kirjoitus saattaa sisältää outoja sanajärjestyksiä ja taivutuksia, joista ei pidä hämmentyä.

Niin teoriassa kuin haastattelussakin kävi ilmi, että kuurot lukevat aktiivisesti kehon liikkeitä, kasvojen ilmeitä ja eleitä. Kuuron kohtaamisessa katsekontakti, avoin ja ystävällinen suhtautuminen on tärkeää. Kasvojen liikkeitä tai ilmeitä ei tule peitellä. Kuuro voi kyetä lukemaan huulilta sanoja tai jopa lauseita. Huulio, ilmeet, eleet ja liikkeet ovat kuuroille keino vastaanottaa informaatiota henkilöltä, joka ei osaa viittomakieltä.

Tulkin käyttäminen

Aluetyöntekijän haastattelusta kävi ilmi, että on ollut tilanne, jossa poliisi ei ole tiennyt mistä viittomakielisen tulkin saa. Poliisihenkilön onkin hyvä selvittää tällaisen tilanteen varalle etukäteen, mistä viittomakielisen tulkin saa tarvittaessa. Tulkin käyttöä tulee harkita tilanteen mukaan. Tulkin käyttö on tärkeää henkilön oikeusturvan kannalta. Jos tulkkiä ei ole välittömästi saatavilla, on hyvä kirjoittamalla kertoa viittomakieliselle, jos tulkki on tulossa tai milloin asian käsittelyä jatketaan tulkin kanssa. Tulkin kanssa toimiessa tulee olla katsekontakti ja rintamasuunta keskusteltavaa kuuroa henkilöä kohti.

Poliisille on tehty opinnäytetyön muodossa erilaisiin tilanteisiin soveltuvia viitottuja videoita, joita voi käyttää apuna kuuron kohtaamisessa, jos tulkkiä ei ole välittömästi saatavilla (Silvennoinen 2018). Videoiden saatavuudesta poliisin käytössä oleviin työpuheliin ei ole kuitenkaan tietoa, joten näiden videoiden hyödyntäminen voi edellyttää poliisilta oman henkilökohtaisen laitteen käyttöä.

6 POHDINTA

Kokonaisuutena ajatellen opinnäytetyö onnistui hyvin ja siinä käytetty tutkimusmenetelmä oli työn laajuuteen ja produktin laatuun nähden riittävä. Laadullinen tutkimus auttaa riittävässä määrin kirjoittamaan nykytilannetta ja sitä, mitä asioita on hyvä muistaa kuuron kohtaamisessa. Tämän työn produktin tarkoituksena ei ole olla vaatimus tai määräys, vaan ohjata ajattelua siihen, mitä kuuron kohtaaminen voi olla. Jo alusta asti mielessä oli, että oppaan tarkoitus ei olisi opettaa kohderyhmälle viittomakieltä, koska se olisi liikaa vaadittu ja karsisi mahdollisesti kohderyhmän mielenkiintoa aiheeseen. Poliisi kohtaa työssään kaikenlaisia ihmisiä muun muassa eri kielistä ja eri lähtökohdista. Mielestäni paras vaihtoehto tälle kohderyhmälle onkin yksinkertainen opas asioista, joita on hyvä muistaa kuuron kohtaamisessa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä poliisin tietoisuutta kuuroudesta, kuurouden merkityksestä sekä siitä, kuinka kohdata kuuro parhaalla mahdollisella tavalla. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena oli vastata tutkimuskysymyksiin, jotka on aiemmin mainittu tässä opinnäytetyössä. Mielestäni projekti meni hyvin, vaikka projektin alussa työn laajuus rajauksista huolimatta tuntui häilyvältä. Rajauksista huolimatta työstä olisi voinut syntyä valtavan laaja tai todella suppea. Opinnäytetyöksi käsittelemistäni aiheita pintaraapaisella riittävältä syvyydeltä, ja produktistakin syntyi sen mukainen eli lyhyt ja ytimekäs opas kuuron kohtaamiseen.

Työn edetessä seurasin oman tuotokseni syntyä kriittisesti ja itsearvioin omaa tekemistä jatkuvasti. Tekstiä on luettu useampaan otteeseen, jotta huolellisuus ja tarkkuus työn tekemisessä pysyi läsnä. Välillä omasta tekstistä löytyi niin asiavirheitä, kuin kirjoitusvirheitäkin, mutta ne on korjattu. Työn rehellisyyden nimissä tein jatkuvasti työtä lähteiden luotettavuuden ja asianmukaisten lähdeviittausten parissa. Tämän työn luotettavuutta käsittelemistä seuraavien kappaleiden yhteydessä.

Teoria

Aiheeseen liittyvää teoriaa eli löytyi vaihtelevasti ja opinnäytetyötä varten hyödynnettiin niin paikallisia kirjastoja kuin verkkolähteitäkin. Aineistoa löytyi riittävästi tätä työtä varten ja työ eteni suunnitellussa aikataulussa alusta loppuun saakka eikä suurempia ongelmia ilmennyt. Teorian luotettavuutta tukee lähteiden välillä toistuvat yhteneväisyydet tietyissä asioissa ja etenkin niitä asioita on suosittu tässä työssä. Esimerkiksi verkosta löytyneelle tiedolle olen pyrkinyt löytämään kirjallisen lähteen ja onnistunutkin siinä suhteellisen hyvällä menestyksellä. Verkkolähteissä on pyritty käyttämään ainoastaan luotettavaksi todettuja lähteitä ja asiavirheiden välttämiseksi samaa tietoa on varmistettu useasta eri lähteestä, vaikka viittauksessa on mainittu jokin tietty yksi lähde.

Haastattelut

Haastattelut eivät vaatineet tutkimuslupaa ja ehkäpä senkin takia haastatteluaiakataulu syntyi suhteellisen yllättäen ja haastattelurungosta tuli sen mukainen. Haastattelut sujuivat hyvin, huolimatta hieman sekavasta haastattelurungosta. Jälkeenpäin ajateltuna olisi ollut järkevää tehdä molempiin haastatteluihin omanlaisensa haastattelurungot, koska osa kysymyksistä koski enemmänkin aluetyöntekijää ja osa enemmänkin kuuroa henkilöä. Tämä loi hieman sekavuutta haastattelijassa ja kysymysten esittäminen oli hieman sekavaa. Hyvien haastateltavien avulla tästäkin ongelmasta selvitettiin ja haastattelut saatiin mallikkaasti purkkiin.

Haastatteluissa on otettu huomioon haastatteluiden luotettavuutta mahdollisesti heikentävät sosiaalisesti hyväksyttävät vastaukset, vaikka mielestäni niitä ei juurikaan ilmennyt. Haastatteluissa tuli hyvin esille yksityiskohtaisia negatiivisia, että positiivisia kohtaamisia poliisien kanssa ja hyviä kehitysideoita siihen, kuinka parantaa kohtaamista kuuron kanssa.

Haastatteluista saatuja tietoja ja kokemuksia ei voida pitää yleistyksenä, koska haastatteluja on tehty vain kaksi ja tämä on huomioitu yhteenvedossa sekä produktissa. Haastattelut antavat silti pintaraapaisun siitä, mitä on kuurojen ja viittomakielisten kulttuuri. Haastatteluista saadut neuvot kuurojen kohtaamiseen ovat mielestäni hyvä lähtökohta kuuron kohtaamisessa ja niille onkin annettu sijaa produktissa.

Yhteenveto

Yhteenvedossa teorian ja haastatteluiden asioita on käsitelty tutkimuskysymyksittäin ja kerätty tiedot yhteen. Yhteenvedossa käsitellyt asiat eivät perustu olettamuksiin, vaan teoriasta ja haastatteluista ilmenneisiin tietoihin. Yhteenvedossa on pyritty noudattamaan tutkimustyön keskeisimpiä arvoja sekä ajattelemaan asioita kriittisesti ja monesta näkökulmasta. Yhteenveto-luvun jäsentely on hieman haastavaa, koska tietojen lähteet ja asiayhteydet liittyvät vahvasti toisiinsa ja siten sekoittuvat keskenään.

Produkti

Produktin visuaalinen ilme on valmiista Microsoft Word -asiakirjapohjasta ja muokattu käyttöön sopivaksi. Produkti on toteutettu sillä ajatuksella, että se on helppo tulostaa raportista erikseen ja ripustaa seinälle muistuttamaan ohikulkijoita kuuron kohtaamisesta. Produktissa on käytetty mahdollisesti mielenkiintoa herättävää suurta otsikkoa, aiheeseen johdattelua pientä osiota viittomakielibarometristä sekä mielenkiintoa herättäviä pieniä kuvakkeita.

Produktissa oleva tieto perustuu opinnäytetyön avulla kerättyihin tietoihin. Produktiin on poimittu yhteenvedosta oleellisimpia asioita, joita kuuron kohtaamisessa on hyvä muistaa. Produktissa oleva tekstimäärä on mietitty mahdollisesti mielenkiintoa herättävänä ja kohderyhmää ajatellen

teksti on ilmaistu lyhyesti ja ytimekkäästi. Paljon pientä tekstiä yhdellä paperilla voi kadottaa mielenkiinnon produktiin. Produktissa on ohjaus alkuperäisen raportin äärelle theseus.fi verkkosivulle. Produktin ydinajatus on kertoa lukijalle, että kuuro asiakas voi tulla omassa työssä vastaan ja siinä kerrotaan asioita, joita on hyvä muistaa kuuron kohtaamisessa.

Jatkotutkimusehdotuksia

Tämä työ oli ainoastaan pintaraapaisu kuurojen ja viittomakielisten kulttuuriin ja siihen, kuinka tähän kulttuuriin tulisi suhtautua. Tästä aiheesta voisi kirjoittaa paljon, mutta opinnäytetyöksi työn määrä ja työn laajuus täytyi pitää maltillisena

Tutkimustyötä voisi kehittää jatkamalla viittomakielibarometrien tuottamista säännöllisesti, koska se antaa hyvää tilastotietoa viittomakielisten oikeuksien nykytilanteesta. Tulokset tuottavat ehkäpä jatkotutkimusideoita.

Tutkimustyötä voisi kehittää myös tuottamalla poliisille virkapuhelimeen sovelluksen, jossa olisi jokaisella suomessa käytettävillä kielillä fraaseja, joita voi luetuttaa tai esittää asianosaisille. Oman kokemukseni mukaan nyky menetelmänä toimii pitkälti verkosta saatavat kääntösovellukset, joiden kääntökyky on vähintäänkin kyseenalainen, kun puhutaan viranomaiskielestä.

Jatkotutkimusehdotuksena voisi olla myös selvitys siitä, milloin ja missä tilanteessa tulkin tilaaminen on viranomaisen vastuulla ja milloin asiakkaan vastuulla. Tässä opinnäytetyössä jäi esimerkiksi selvittämättä, onko asiakkaalla oikeus hallinnollisessa menettelyssä eli esimerkiksi liikennevirhemaksussa käyttää omaa äidinkieltään. Mietityttämään jäi myös, että onko asiakkaan vai viranomaisen vastuulla järjestää tulkkaus, jos viittomakielinen henkilö esimerkiksi asioi lupapalvelussa.

Lopuksi

Projekti oli mielenkiintoinen ja opettavainen kaikessa mielessä. Opinnäytetyö projektina antoi näkökulmia tutkimuksen tekemiseen, teorian ja aineiston keräämiseen, haastatteluihin sekä tiedon analysointiin. Työssä kirjoittaminen alkoi tuntua jo luontevalta ja tekstiä alkoi syntyä jo helpostikin. Tekstin syntymistä jarrutti tietolähteiden luotettavuuden pohtiminen ja kirjoittaminen siten, että teksti on yksiselitteistä, eikä monitulkinnalle ja väärinkäsityksille jäisi tilaa. Työn bonuksena projekti avarsi näkemystä kuuroista ja viittomakielisestä kulttuurista. Opinnäytetyöhön liittyvät seminaarit antoivat hyviä ajatuksia omaan työhön liittyen ja muiden töiden opponointi lisäsi oman työn kriittistä ajattelua. Kiitos siis opinnäytetyöohjaajille ja seminaarissa olleille. Kiitos haastatteluista haastattelun antaneille henkilöille.

LÄHTEET

Asmundela, S. & Vesterbacka, M. & Hätönen, S. & Byckling., A. 2020: Kun isolla kengällä astuu, jää iso jälki: Kahdeksantoista näkökulmaa poliisin työhön (4., uudistettu laitos.). Poliisiammattikorkeakoulu.

Ben Henia, S. 2015: Kuuron asiakkaan kohtaaminen. Opetusmateriaali hoitotyön opiskelijoille. Lapin ammattikorkeakoulu. AMK-opinnäytetyö.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. & Sinivuori, E. 2009: Tutki ja kirjoita (15. uud. p.). Helsinki, Tammi.

Humanistinen Ammattikorkeakoulu, Humak. Verkkosivu. Luettavissa: <https://www.humak.fi/info/viittomakielen-tulkkaus/>

Luettu 27.5.2023

Hyvärinen, M. & Nikander, P. & Ruusuvuori, J. & Aho, A. L., & Granfelt, R. 2017: Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere, Vastapaino.

Hätäkeskuslaitos. Hätäilmoitus viittomakielellä. Verkkosivu. Luettavissa: <https://112.fi/hatailmoitus-viittomakielella>

Luettu 28.5.2023

Hätäkeskuslaitos. Hätätekstiviesti. Verkkosivu. Luettavissa: <https://112.fi/hatatekstiviesti>

Luettu 28.5.2023

Jauhiainen, T. 2007: Huonokuuloisuus: Opas huonokuuloisuudesta ja sen ongelmista. Helsinki, WSOY.

Jantunen, T. 2003: Johdatus suomalaisen viittomakielen rakenteeseen. Helsinki, Finn Lectura.

Keski-Jyrä, L. 2012: Poliisi, kuuro, viittomakielentulkki: Kohtaamisia poliisitoimen asiakastilanteissa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. AMK-opinnäytetyö.

Kotimaisten kielten keskus, Kotus. 2022. Kielitoimiston sanakirja. Verkkosivu. Luettavissa:

<https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/viittoma>

Luettu 28.5.2023

Kotimaisten kielten keskus, Kotus. Kielet. Verkkosivu. Luettavissa: <https://www.kotus.fi/kielitieto/kiellet/suomi>

Luettu 27.5.2023

Kuuloavain.fi. Kommunikaation tukimenetelmät. Verkkosivu. Luettavissa: <https://www.kuuloavain.fi/info/kieli-ja-kommunikaatio/kommunikaation-tukimenetelmat>

Luettu 28.5.2023

Kuuloliitto ry. 2010. Kirjoitustulkkaus. Esite, pdf. Luettavissa: <https://www.kuuloliitto.fi/wp-content/uploads/2017/03/kirjoitustulkkaus.pdf>

Luettu 25.5.2023

Kuuloliitto ry. Kuulovammat. Verkkosivu. Luettavissa: <https://www.kuuloliitto.fi/kuulovammat>

Luettu 27.5.2023

Kuuloliitto ry. Sisäkorvaistute. Verkkosivu. Luettavissa: <https://www.kuuloliitto.fi/kuulo/sisakorvaistute>

Luettu 27.5.2023

Kuurojen Liitto. Kuuro potilas – apua. Esite, pdf. Luettavissa: https://kuurojenliitto.fi/wp-content/uploads/2020/02/kuuro_potilas_apua.pdf

Luettu 28.5.2023

Kuurojen Liitto. Medialle. Verkkosivu. Luettavissa: <https://kuurojenliitto.fi/medialle>

Luettu 27.5.2023

Kuurojen Liitto. Viittomakielinen yhteisö. Verkkosivu. Luettavissa: <https://kuurojenliitto.fi/viittomakielinen-yhteiso>

Luettu 27.5.2023

Kuurojen Liitto. Viittomakieliset. Verkkosivu. Luettavissa: <https://kuurojenliitto.fi/viittomakieliset>

Luettu 27.5.2023

Könönen, M. 2022: Kenen äidinkieli on viittomakieli?. Ibbby Finland ry. Ibbbyn lehti. Verkkosivu. Luettavissa: <https://ibbyfinland.fi/artikkelit/kenen-aidinkieli-on-viittomakieli>

Luettu 28.5.2023

Leppäluoto, J. & Kettunen, R. & Rintamäki, H. & Vakkuri, O. & Vierimaa, H. & Lätti, S. & Müller, E. 2017: Anatomia ja fysiologia: Rakenteesta toimintaan (7., uudistettu painos.). Helsinki, Sanoma Pro Oy.

Nurminen, J. 2019: Kuuron potilaan kohtaaminen hoitotyössä. Ensihoidon näkökulmasta tarkasteltuna. Turun ammattikorkeakoulu. AMK-opinnäytetyö.

Oikeusministeriö. Viittomakielet. Verkkosivu. Luettavissa: <https://oikeusministerio.fi/viittomakielet>
[Luettu 27.5.2023](#)

Rainò, P. 2021: Viittomakielibarometri 2020. Oikeusministeriö. Tutkimusraportti. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-860-8>
Luettu 31.5.2023

Silvennoinen, T. 2018: Viittomakielinen käännöspankki poliisiviranomaisen kenttätyöhön. Humanistinen ammattikorkeakoulu AMK-opinnäytetyö.

Takala, M. & Sume, H. 2016: Kieli, kuulo ja oppiminen: Kuurojen ja huonokuuloisten lasten opetus (3. täysin uudistettu painos.). Helsinki, Finn Lectura.

LIITE 1

Haastattelurunko ja kysymykset haastatteluihin

Onko tiedossasi kuurojen henkilöiden kohtaamisista poliisin kanssa?

-Millaisia kohtaamiset ovat olleet?

Poliisin tulee järjestää tarvittaessa tulkkaus kohdatessaan kuuron asiakkaan. Millainen on nykyään käytäntö tulkin tilaamisen suhteen? Toteutuuko tämä poliisin velvollisuus?

-Onko tiedossasi tilanteita, joissa kuuro olisi itse joutunut tilaamaan itselle tulkin ollessaan poliisin kanssa tekemisissä?

Kuinka hyvin kuurot osaavat yleisesti suomen kieltä?

-Mitä mieltä olet paperin ja kynän (tai vastaavan tekstimenetelmän) käyttämisestä asiakaskohtaamisessa? (kuurojen suomenkielentaito tällaisessa tilanteessa)

Millaisena kuurot kokevat poliisin viestinnän ja saavutettavuuden tällä hetkellä?

-Kuinka matalalla kynnyksellä kuurot ottavat yhteyttä viranomaisiin tarpeen vaatiessa? Mitä haasteita siinä ilmenee?

Kuinka poliisi voisi parantaa asiakaskohtaamisia ja saavutettavuuttaan?

-Kuinka poliisi toteuttaisi parhaalla mahdollisella tavalla kohtaamansa kuuron asiakkaan oikeusturvaa? Eli kuinka poliisi saisi kuuroille asiakkaalle ilmaistua parhaalla mahdollisella tavalla hänen asemastaan sekä oikeuksista ja velvollisuuksista?

Poliisissa tilanteet voivat olla sekuntien kohtaamisesta (puhalluskoe tieliikenteessä) pitkienkin aikojen läpikäymiseen (rikosprosessi). Poliisin työssä tilanteet ja tilanteiden pituudet todella vaihtelevat. Tekeillä oleva opinnäytetyöni tulee sisältämään raportin lisäksi tuotoksen, joka on opas/esite poliisille siitä, kuinka kohdata kuuro henkilö poliisin työssä.

-Mitä tämä opas/esite voisi sisältää palvelen mahdollisimman laajasti erilaisissa tehtävissä työskenteleviä poliiseja? Kuinka neuvoisit henkilöä kommunikoimaan ja toimimaan kuuron henkilön kanssa, jos ei ole koskaan tavannut kuuroa henkilöä?

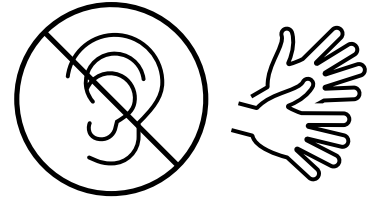
-Kuinka poliisin tulisi toimia tai mitä toimia tulisi vältellä kohdatessaan kuuro henkilö?

-Mikä on virheellisen mykkä tai kuuromykkä sanan käyttämisen merkitys kuuroille?

-Paranisiko poliisin saavutettavuus, jos sosiaalisessa mediassa poliisin julkaisemat videot puhutulla suomen kielellä olisivat myös tekstitettyjä?

OPAS: KUURON KOHTAAMINEN POLIISIN TYÖSSÄ

Poliisin henkilöstölle



Vuonna 2021 oikeusministeriön julkaiseman Viittomakielibarometrin mukaan 87 % viittomakielisten asiointilanteista viranomaisten tai julkisen palvelun toimihenkilön kanssa ei ole toiminut tavalla, jota lainsäädäntö edellyttää. Kuuron kohtaamisessa on asioita, joita tulee huomioida.

Kuuron kohtaaminen

- **Kuuro** voi olla henkilö, joka ei kuule tai hänellä on kuulonalenemaa. Kuuron äidinkieli on yleensä viittomakieli. Kuulovamma ei ole älyllinen kehitysvamma.
- **Kuuron kanssa kommunikointi** järjestyy viittomakielen tulkin avulla. Kommunikointi voi onnistua tekstittämällä älypuhelimella tai kirjoittamalla kynällä ja paperilla. Kirjoitettaessa tulee käyttää selkosuomea ja yksinkertaisia lauseita. Huomioi kuuron suomen kielen taito.
- **Kuurojen suomen kielen taito on vaihtelevaa.** Kuuron kirjoittama teksti voi sisältää erikoisia sanajärjestyksiä tai taivutuksia, joista ei pidä hämmentyä.
- **Ole avoin**, pidä katsekontakti ja älä peittele kasvojesi. Kuurot lukevat kehon ilmeitä, eleitä ja liikkeitä. Ilmeilläsi viestit kuuroille paljon ja sillä voi olla merkitystä kohtaamisen kulkuun.
- **Kuuron asiakkaan oikeusturvan** kannalta on tärkeää arvioida tilannetta ja miettiä, kuinka asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet voi ilmaista asianmukaisesti. Paikalle on tilattava viittomakielen tulkki tarpeen mukaan. Tulkin kanssa toimiessa pidä rintamasuunta ja katsekontakti kuuron kanssa, älä tulkin kanssa.
- **Kuuron tunnistaminen** ei ole yksiselitteistä. Kuuro voi osoittaa sormillaan korviaan ja levitellä käsiään osoittaakseen olevansa kuuro. Kuuro ei välttämättä puhu, mutta kuuro ei ole mykkä.
- **Kuuro ei ole mykkä.** Mykkä ja kuuromykkä -nimityksiä ei tule käyttää sillä kuuro voi kokea ne loukkaavana.
- **Ole kärsivällinen.** Kielimuuri voi luoda haasteita ja siitä huolimatta kuuro on normaali ihminen. Kuuro voi kokea loukkaavana, jos hänet sivuutetaan tilanteessa kuuroutensa vuoksi.
- **Selvitä etukäteen mistä saat tarvittaessa tilattua viittomakielen tulkin.**

Huomioitavaa

- Esitutkintalain mukaan viittomakielisellä on oikeus käyttää viittomakieltä esitutkinnassa (ETL 4:12).
- Kuuron käsirauhoittaminen vie kuuroilta kyvyn kommunikoida viittomakielellä.
- Kuuro voi tarvita silmälasiaan tai kuulolaitettaan kommunikoidakseen. (Tämä tulee huomioida esim. turvallisuustarkastusta tehdessä.)



Verkossa ja sosiaalisessa mediassa julkaistava materiaali ja video on kuuroille läheisempi, jos materiaali on myös viittomakielellä. Jo videoiden tekstittäminen saavuttaa ne kuurot, jotka osaavat suomen kieltä, mutta ei kaikkia.