Siiri Hassi
Vilhelmiina Kuusisto
Ida-Jolanda Taimi
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Tulkki (AMK)
Viittomakielen ja puhevammaisten tulkkaus
Opinnäytetyö 2023

POLIISIN JA VIITTOMAKIELISTEN KOKEMUKSIA KOHTAAMISISTA ILMAN TULKKIA

TIIVISTELMÄ

Siiri Hassi, Vilhelmiina Kuusisto, Ida-Jolanda Taimi
Poliisin ja viittomakielisten kokemuksia kohtaamisista ilman tulkkia
28 sivua ja 3 liitettä
Kevät 2023
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto
Tulkki (AMK)

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, kuinka viranomaistilanteiden vuorovaikutus toimii ilman tulkkia poliisin ja viittomakielisen välillä kokemusten perusteella. Tavoitteena on saada tietoa vuorovaikutustilanteiden sujuvuudesta, niiden mahdollisista ongelmakohdista sekä siitä, kuinka tilanteita voitaisiin kehittää tulevaisuudessa. Työelämäohjaajana toimi Kuurojen Liitto.

Opinnäytetyön tutkimuksen suuntaus on laadullinen tutkimus. Aineisto kerättiin sähköisellä Webropol-kyselyllä suomen kielellä. Kysely tuotettiin poliisille sekä viittomakielisille erikseen. Kysymykset käsittelivät vuorovaikutuksen sujuvuutta, kommunikointitapaa sekä ajatuksia kohtaamistilanteissa. Kyselyihin vastasi 11 viittomakielistä ja 92 poliisia.

Työ tuotti uutta tutkimustietoa poliisin ja viittomakielisten kokemuksista kohtaamistilanteista ilman tulkkia. Tulosten perusteella voidaan todeta, että viittomakielisten kohtaamisessa ja kulttuuritietämyksessä on puutteita poliisien keskuudessa. Viittomakielisten keskuudessa aiemmat huonot kokemukset kanssakäymisistä vaikuttivat tilanteen sujuvuuteen.

Tulosten mukaan informaation lisääminen viittomakielisten kohtaamisesta sekä tulkin tilaamisesta olisi tarpeellista. Yleinen tietämys vaatii kehittämistä mahdollisesti jo poliisien kouluttamisvaiheessa. Tulkkauspalveluita tulisi kehittää saavutettavammaksi viranomaistilanteita varten.

Asiasanat: kokemus, poliisi, viittomakielinen, vuorovaikutus, kyselytutkimus

ABSTRACT

Siiri Hassi, Vilhelmiina Kuusisto, Ida-Jolanda Taimi
The experience of the police and the sign language user in interaction without an interpreter
28 pages and 3 appendices
Spring 2023
Diaconia University of Applied Sciences
Bachelor´s Degree Programme in Humanities
Interpreting in Sign Language and Alternative and Augmentative Communication

The purpose of this thesis was to get information about the interaction between the police and a sign language user when an interpreter is not available or is not used. The point of view of the thesis is the experience of the police and a sign language user in interaction. The aim is to get information of how the interaction goes along, possible problems of interaction and how these interactions could be developed in the future. The subscriber of this study was The Finnish Association of the Deaf.

The research was done with qualitative methods and it was done by two different surveys for the police and sign language users. The survey was done with Webropol. The questions of the survey include how the interaction goes along, what communication methods were used and what thoughts the interaction brought up. The surveys collected 11 sign language users and 92 police answers.

New information about the experience of the police and sign language users during interaction without an interpreter was collected. The results show that there is lack of knowledge about how to interact with a sign language user among the police. Among sign language users, previous bad experiences with the police affected how the interaction went.

The result of the research shows that the increase of information is needed among the police regarding how to interact with sign language users and how to place an order for interpreting. General knowledge requires actions in education of the police. Interpretation services should be developed more accessible for authority situations.

Keywords: experience, police, signer, interaction, survey

VIITTOMAKIELINEN TIIVISTELMÄ

Siiri Hassi, Vilhelmiina Kuusisto, Ida-Jolanda Taimi
Poliisin ja viittomakielisten kokemuksia kohtaamisista ilman tulkkia
28 sivua ja 3 liitettä
Kevät 2023
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto
Tulkki (AMK)

https://youtu.be/BLrVXSEgpFM

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 4

2 TYÖN TAUSTA 5
2.1 Aiheen valinta ja rajaus 5
2.2 Aikaisemmat tutkimustyöt 6

3 POLIISI JA VIITTOMAKIELI SUOMESSA 7
3.1 Poliisin työnkuva ja koulutus 8
3.2 Viittomakielen, viitotun puheen sekä tukiviittomien käyttäjät 8
3.3 Viittomakielisten oikeudet 9
3.4 Saavutettavuus ja tulkkauspalvelu 10

4 KOHTAAMINEN VUOROVAIKUTUSTILANTEISSA 12
4.1 Kommunikaatio ja sanaton viestintä 12
4.2 Fenomenologia ja kokemus 13

5 TYÖN TOTEUTUS JA KÄYTETYT MENETELMÄT 14
5.1 Aineiston keruu kyselyllä 15
5.2 Aineiston käsittely 16
5.3 Eettisyys ja luotettavuus 17

6 AINEISTON ANALYSOINTI 18
6.1 Poliisin kokemukset 18
6.2 Viittomakielisten kokemukset 21
6.3 Vertailu ja kehittämisideat 22

7 POHDINTA 26

LÄHTEET 29

LIITTEET 33
LIITE 1 Saatekirjeet 33
LIITE 2 Kyselyt 35
LIITE 3 Poliisin eettinen vala 37

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössämme selvitetään kokemuksia viittomakielisten ja poliisin kohtaamistilanteista, joissa tulkkia ei ole ollut paikalla. Tarkastelemme myös poliisin ja viittomakielisten mahdollisia ensikäsityksiä kohtaamistilanteista. Tarkoituksenamme on saada tietoa, kuinka kyseisistä tilanteista on selvitty, ja kuinka kohtaamistilanteiden vuorovaikutusta voitaisiin parantaa tulevaisuudessa. Työelämäohjaajan saimme Kuurojen Liitosta. Kuurojen Liitto kehittää viittomakielisten asemaa Suomessa. Heidän avullaan jaoimme kyselyä viittomakielisille.

Työssä on käytetty kvalitatiivista, eli laadullista, tutkimusmenetelmää. Kyselymateriaalit luotiin sekä viittomakielisille että poliisille. Kyselyt olivat sisällöllisesti samat, mutta kysymykset muotoiltiin huomioiden vastaanottajan näkökulma. Koska selvityksen aiheena oli osapuolten kokemukset vuorovaikutustilanteista, kysymykset olivat pääosin avoimia. Selvitys perustuu henkilöiden omiin näkökulmiin ja kokemuksiin.

Aiheesta on entuudestaan hyvin vähän tietoa, joten halusimme yhteisen mielenkiinnon ja saavutettavuuden vuoksi lähteä tarkastelemaan aihetta laajemmin. Selvityksen tavoitteena on tuoda tietoa vuorovaikutustilanteiden sujuvuudesta sekä mahdollisista ongelmakohdista, jotta niitä voidaan kehittää tulevaisuudessa. Opinnäytetyömme aihe on ajankohtainen, koska saavutettavuutta sekä esteettömyyttä pyritään parantamaan jatkuvasti yhteiskunnassamme. Kyselyjen tulosten perusteella viittomakielisten kohtaamisesta sekä etätulkkauksen käyttämisestä viranomaistilanteissa tarvitaan lisää tietoa sekä kehittämistä poliiseille.

Tutkimuskysymykset rajasimme vuorovaikutuksen kokemuksen näkökulmaan. Millaisena vuorovaikutus tilanteessa on koettu? Minkälainen kokemus kohtaamistilanne on osapuolille ollut? Toimiiko tilanteen vuorovaikutus ilman tulkkia? Miten tilanteita voitaisiin kehittää tulevaisuudessa?

2 TYÖN TAUSTA

Opinnäytetyön aihe muokkaantui mielenkiinnosta poliisin työhön viittomakielisten parissa. Koska viittomakieliset ovat myös vuorovaikutuksessa poliisin kanssa. Halusimme tietää, kuinka tilanteet sujuvat, ja kuinka molemmat osapuolet kokevat toisen kohtaamisen. Tiedämme, että saavutettavuuden edistämiseksi tehdään paljon kehittämistöitä. Esimerkiksi etätulkkausta kehitetään, jotta äkillisissäkin tilanteissa saataisiin tulkki aina tarpeen tullen paikalle. Kiinnostuimme tutkimaan vuorovaikutustilanteiden sujuvuutta kokemusten kannalta. Koska selvitys tehdään molempien osapuolten näkökulmasta, voidaan havaita paremmin ongelmakohtia vuorovaikutuksessa. Kuuleva osapuoli ei välttämättä ymmärrä viittomakielisen näkökulmaa tilanteesta, jolloin hän saattaa ajatella vuorovaikutuksen sujuvan ongelmitta.

2.1 Aiheen valinta ja rajaus

Meitä kiinnosti tietää, kuinka viranomaistilanteissa toimitaan ilman tulkkia. Millaisia kommunikaatiomenetelmiä käytetään, kuinka tilanne hoidetaan ja saadaanko tilanne ratkaistua. Päädyimme tarkastelemaan molempien osapuolten kokemuksia, koska ajattelimme niiden pohjalta tulevan henkilökohtaisempaa tietoa siihen, kuinka viranomaistilanteita voitaisiin kehittää eteenpäin. Emme löytäneet aikaisempaa tutkimustietoa aiheesta. Halusimme syventyä aiheeseen, koska aihe saattaisi tuoda esille esimerkiksi vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen liittyviä epäkohtia. Kysyimme, kummankin tilanteessa olevien osapuolten kokemuksista ja kuinka he kokivat tilanteen sujuneen, koska heiltä saattaa nousta tilanteisiin mahdollisia kehitysideoita. Kysely luotiin sekä poliisille että viittomakielisille, jotta vertailu tilanteiden sujuvuudesta ja kokemuksista onnistuisi.

Aihe rajattiin kohtaamistilanteiden vuorovaikutukseen ilman tulkkia. Tulkin paikallaolo vaikuttaa tilanteen vuorovaikutuksen muotoon. Halusimme tietää, onko

mahdollista kehittää äkkinäisten tilanteiden toimintaa sellaisiksi, että tulkkia ei niihin jatkossa välttämättä tarvittaisi ollenkaan. Tai onko tilanteiden sujuvuus jo mahdollisesti niin hyvää, että kehittämistä ei tarvittaisi?

2.2 Aikaisemmat tutkimustyöt

Aikaisempaa tutkittua tietoa aiheesta löytyi melko olemattomasti. Aiheeseen liittyen on tehty opinnäytetöitä, jotka kehittävät poliisien toimintaa viittomakielisten parissa. Esimerkiksi Humanistisessa ammattikorkeakoulussa (Humak), on julkaistu kaksi opinnäytetyötä, joissa toisessa tehtiin valmistautumismateriaali Poliisiammattikorkeakoulun opiskelijoille, ja toisessa luotiin käännöslauseita poliisien käyttöön. Aiheesta löytyy enemmän kehittäviä kuin tutkivia töitä.

Keväällä 2022 Poliisiammattikorkeakoulun projektiopintoja suorittava poliisiopiskelija Ilolakso teki projektin, joka paransi poliisin saatavuutta viittomakielisten parissa. Projekti tehtiin yhteistyössä viittomakielisen Tessa Rauralan, Humakin viittomakielentulkkiopiskelijan Niina Rovion sekä Kuurojen Liiton ja Kuuloliiton kanssa. (Poliisiammattikorkeakoulu, 2022.) Valmis kokonaisuus löytyy YouTubesta Poliisituben kanavalta (Poliisitube, 2022). Projekti on kehittävää toimintaa opinnäytetyöllemme.

Artikkelissa ”Road safety and deaf people: the role of the police”, on tutkittu poliisin toimintaa kuurojen kanssa tieturvallisuuden näkökulmasta Isossa-Britanniassa. Tutkimus antaa tukea ja koulutusta poliiseille kuurojen kohtaamiseen, ja jakaa suosituksia työn kehittämiseen. Tutkimus toteutettiin kyselyllä poliiseille, joten kuurojen näkökulmaa tilanteista ei selvitetty. Artikkelissa mainitaan myös, kuinka Isossa-Britanniassa aloitettiin vuonna 2009 järjestämään poliiseille kurssi, joka käsittelee ja opettaa Britannian viittomakieltä ja kuurojen kohtaamista. (Hersh, Naqvi, Ohene-Djan, 2010.)

Tutkimuksessa on käsitelty muun muassa kommunikaatiota kuurojen ja poliisien välillä. Tähän sisällytettiin myös kommunikointiongelmat, ratkaisut ja niiden onnistumiset. Usein käytetty kommunikointimenetelmä oli kirjoittaminen sekä tulkin

tilaaminen. Yhdeksi ongelman ratkaisemiseksi ajateltiin jonkinlaista vihkoa, jossa olisi lauseita tai viittomakuvia kuurojen kanssa kommunikoimiseksi. Kyselystä saatiin myös tietoon, että 26 % vastaajista ei ollut varma, ja noin 9 % ei tiennyt ollenkaan, kuinka tulkin tilaaminen tapahtuu. Eli poliisien tietoisuus kuuroista sekä tulkin tilaamisesta oli heikkoa. (Hersh, Naqvi, Ohene-Djan, 2010.)

Lotta Keski-Jyrän tekemän opinnäytetyön (2012) yhtenä tavoitteena oli kehittää poliisin osaamista tuottamalla produkti, joka lisää tietoutta kuuron kohtaamisesta ja viittomakielen käytöstä. Produkti koostui asiantuntijaluennon tuntisuunnitelmasta ja luentopohjasta, joka testattiin Poliisiammattikorkeakoulussa testiluentona. Testiluennon jälkeisessä palautekeskustelussa pohdittiin luennon järjestämistä tulevaisuudessa. Luennon tärkeydestä keskusteltiin, mutta todettiin, että asiantuntijan järjestäminen voi olla hankalaa. Aihe olisi kuitenkin tärkeä, koska testiluennon poliisiopiskelijaryhmän mukaan he hyötyivät luennosta, ja luennon avulla voidaan lisätä poliisien tietoutta viittomakielisestä asiakasryhmästä. (Keski-Jyrä, 2012, s. 33.)

3 POLIISI JA VIITTOMAKIELI SUOMESSA

Poliisin työnkuvaan kuuluu eri kulttuurien edustajien tasavertainen kohtaaminen. Viittomakieliset ovat yksi Suomen kielivähemmistöistä, joita poliisit kohtaavat työssään. Kielellistä saavutettavuutta poliisin ja viittomakielisen vuorovaikutustilanteessa edistää tulkkauspalvelu sekä erilaiset oikeudet, jotka ovat määritelty Suomen lainsäädännössä, sopimuksissa sekä asetuksissa.

Kuurojen Liitossa yritämme valvoa ja edistää kuurojen perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista (Kuurojen liitto, i.a.). Kuurojen Liittoa voidaan siis kutsua kielipoliittiseksi elimeksi. Kielipoliittisiksi elimiksi kutsutaan julkishallinnon toimijoita, järjestöjä, yhdistyksiä ja toimielimiä, joiden tavoitteena on vaikuttaa kielen asemaan

yhteiskunnassa (Kielitieto, i.a.). Oikeusministeriön yhteydessä on viittomakieliasioiden neuvottelukunta, joka edistää suomalaisen ja suomenruotsalaisen viittomakielen käyttäjien yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja perusoikeuksia. Heidän tehtäviinsä kuuluu muun muassa viittomakielisten ja viranomaisten välistä vuoropuhelua ja yhteistyötä sekä seurata viittomakielilain ja perusoikeuksien toteutumista. (Oikeusministeriö, i.a.)

3.1 Poliisin työnkuva ja koulutus

Poliisin tehtävä on turvata yleinen järjestys ja turvallisuus sekä estää ennalta rikoksia ja selvittää niitä. Keskeinen tavoite on turvalliset olot kaikille. Poliisin arvot ovat palvelu, oikeudenmukaisuus, osaaminen ja henkilöstön hyvinvointi, ja toiminnan on aina kuvastettava näitä. Poliisi toimii osana yhteiskuntaa ja kehittyy yhteiskunnan mukana. Poliisi toimii vannomansa eettisen valan mukaan. (Poliisi, 2022)

Poliisin tutkinnon voi suorittaa ainoastaan Poliisiammattikorkeakoulussa, Tampereella. Perustutkintokoulutus on laajuudeltaan 180 opintopistettä ja kestää noin kolme vuotta. Opintoihin sisältyy myös noin vuoden mittainen palkallinen harjoittelu. Vuonna 2022 poliisi (AMK) -tutkinnon suoritti 292 henkilöä. (Poliisiammattikorkeakoulu, 2022.)

3.2 Viittomakielen, viitotun puheen sekä tukiviittomien käyttäjät

Viittomakieli on yksi vähemmistökielistä Suomessa ja sitä käyttää äidinkielenään noin 5500 henkilöä. Viittomakieliset voivat olla kuuroja, huonokuuloisia tai kuulevia. Osa viittomakielisistä oppii viittomakielen kotona kuuroilta vanhemmiltaan, mutta enemmistö kuuroista syntyy kuitenkin kuuleville vanhemmille. Kuurojen vanhempien kuulevista lapsista käytetään lyhennesanaa coda (Children of Deaf Adults). Kuuroja viittomakielen käyttäjiä Suomessa on noin 3000. Viittomakielinen on nimi yksittäiselle henkilölle, joka identiteettinsä kautta samaistuu viittomakieliseen yhteisöön. (Kuurojen Liitto, i.a.)

Kuuroutuneet ovat henkilöitä, jotka ovat menettäneet kuulonsa puheen oppimisen jälkeen. Useimmiten kuuroutuneet kommunikoivat puheella tukimenetelmien, kuten kirjoitustulkkauksen tai viitotun puheen avulla. (Kuuloliitto, i.a.) Viitottu puhe on kommunikaatiomenetelmä, jossa viittomat tuotetaan perusmuodossa, sanatarkasti ja samanaikaisesti puhutun kielen kanssa. Viitottu puhe on sanatarkempaa ilmaisua kuin tukiviittominen. (Papunet, 2019.) Tukiviittomat ovat viittomakielestä poimittuja viittomia, joita käytetään puheen rinnalla ja täydentämässä puhetta. Tukiviittomissa viitotaan ainoastaan lauseen avainsanat. Tukiviittomat soveltuvat henkilöille, jotka pystyvät havaitsemaan ja tulkitsemaan käsillä tuotettuja liikkeitä sekä tuottamaan liikkeitä itse. (Papunet, 2020.)

3.3 Viittomakielisten oikeudet

Perustuslaissa viittomakieltä käyttävien oikeudet turvataan lailla (L 1999/731 2. luku 17. §). YK:n yleissopimuksen vammaisten henkilöiden oikeuksista mukaan viestintä sisältää kieliä, tekstin näyttämistä, pistekirjoitusta, taktiilikommunikaatiota sekä saavutettavaa tieto- ja viestintäteknologiaa. Kieli sisältää puhutut sekä viittomakielet. Yleissopimuksen mukaan tuotteet, ympäristöt, ohjelmat ja palvelut tulisi suunnitella sellaisiksi, että kaikki ihmiset voivat käyttää niitä mahdollisimman laajasti ilman mukautuksia tai erikoissuunnittelua. Esteettömyyden ja saavutettavuuden lisäämiseksi sopimuksen osapuolet toteuttavat asianmukaiset toimet varmistaakseen vammaisille henkilöille muiden kanssa yhdenvertaisen pääsyn muun muassa tieto- ja viestintäteknologiaan ja -järjestelmiin, sekä muihin yleisölle avoimiin tai tarjottaviin järjestelyihin ja palveluihin (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista, 2016, 2. artikla; 9. artikla). Sopimuspuolet toteuttavat kaikki asianmukaiset toimet varmistaakseen, että vammaiset henkilöt voivat käyttää oikeutta sanan- ja mielipiteenvapauteen, vastaanottaa ja välittää tietoja ja ajatuksia yhdenvertaisesti muiden kanssa muun muassa hyväksymällä sen, että vammaiset henkilöt käyttävät virallisessa vuorovaikutuksessaan viittomakieliä, pistekirjoitusta, puhetta tukevaa ja korvaavaa viestintää sekä kaikkia muita valitsemiaan saavutettavia viestintäkeinoja, -tapoja ja -muotoja, sekä helpottamalla näiden käyttöä (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista, 2016, 21. artikla).

Kielelliset oikeudet ovat yksilön oikeuksia. Viranomaisilla, kuten kunnilla, tai muilla julkisia tehtäviä hoitavilla on kielellisistä oikeuksista syntyviä velvollisuuksia. Yksilöä tulee palvella hänen kielellään. Kielelliset oikeudet eivät ole sidottu Suomen kansalaisuuteen. Toisen maan kansalaisella on samat oikeudet kuin Suomen kansalaisella käyttää suomea tai ruotsia viranomaisissa. Kielelliset oikeudet kuuluvat Suomessa perusoikeuksiin. (Oikeusministeriö, i.a.)

Vuonna 2015 voimaan tuli viittomakielilaki. Viranomaisille asetetaan laissa velvollisuus edistää viittomakieltä käyttävän mahdollisuuksia käyttää ja saada tietoa omalla kielellään. Viittomakielilailla pyritään myös lisäämään viranomaisten tietoisuutta viittomakielistä sekä viittomakieltä käyttävistä kieli- ja kulttuuriryhmänä. Tarkemmat säännökset esimerkiksi viittomakieltä käyttävien oikeudesta saada tulkkipalveluita ovat edelleen eri hallinnonalojen lainsäädännössä. Viittomakielisen määritelmää ei ole viittomakielilaissa sidottu henkilön kuulovammaisuuteen. Viittomakielilaki koskee molempia Suomen kansallisia viittomakieliä, sekä suomalaista että suomenruotsalaista viittomakieltä. (Oikeusministeriö, i.a.)

3.4 Saavutettavuus ja tulkkauspalvelu

Kuurojen Liitto on 39 jäsenyhdistyksen valtakunnallinen keskusliitto, jonka tehtävä on taata kuurojen ihmisoikeuksien ja yhdenvertaisten mahdollisuuksien toteutuminen Suomessa (Opetushallitus, i.a.). Saavutettavuus on yhdenvertaisuuden edistämistä. Saavutettavuus tarkoittaa kohteen tai verkkopalvelun helppoa lähestyttävyyttä kaikille ihmisille. Saavutettavuudella on useita eri osa-alueita. Saavutettavuutta voi myös ajatella näkökulmana, joka kiinnittää huomion ennen kaikkea erilaisiin käyttäjiin, heidän erilaisiin tilanteisiinsa, tarpeisiinsa ja mahdollisiin rajoitteisiinsa tai haasteisiinsa. (Celia, i.a.)

Suomessa on laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta, joka oikeuttaa henkilön, jolla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma saamaan tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumi-

seen, harrastamiseen tai virkistykseen. Lisäksi edellytyksenä on, että henkilö kykenee ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla ja hänellä on käytössään jokin toimiva kommunikointikeino. Tulkkauspalvelua on järjestettävä siten, että kuulonäkövammaisella henkilöllä on mahdollisuus saada vähintään 360 ja kuulo- tai puhevammaisella henkilöllä vähintään 180 tulkkaustuntia kalenterivuoden aikana. (Finlex, 2010.) Kansaneläkelaitos (Kela) toimii edellä mainituille käyttäjille ilmaisen tulkkauspalvelun järjestäjänä ja maksajana. Tietyissä tulkkaustilanteissa viranomaisilla on vastuu tilata ja maksaa tulkki. (Kuurojen liitto, i.a.). Esimerkiksi esitutkintalain (L 805/2011 4. luku 12. §) mukaan esitutkinnassa viranomaisen on huolehdittava tulkkaustarpeen täyttämisestä. Kuitenkin huomioon tulee ottaa, että viittomakielisellä on myös oikeus olla ilman tulkkia, jolloin poliisin tulee osata käyttää muita kommunikointimenetelmiä vuorovaikutustilanteessa.

Etätulkkaus tarkoittaa tulkkaustilannetta, jossa asiakas ja tulkki ovat fyysisesti eri paikoissa ja tulkkaus tapahtuu etäyhteyden avulla. Kelan etäpalvelu on auki arkisin klo 8–16. (Kela, 2023.) Tulkkausalan yritykset järjestävät Kelan kilpailutuksessa hyväksymillä erilaisilla alustoilla etätulkkausta. Yrityksien nettisivuilla on lista käytössä olevista etäyhteysalustoista. Jos sinulla on hätätilanteeseen liittyvä kiireellinen tulkkauksen tarve, voit ottaa yhteyttä suoraan tulkkiin tai palveluntuottajaan kaikkina vuorokauden aikoina ja viikonpäivinä (myös pyhäpäivinä). Hätätilanteella tarkoitetaan äkillisesti syntynyttä tilannetta, jossa asiakkaan oma tai lähisukulaisen henki, omaisuus tai turvallisuus on uhattuna. (Kuuloliitto, 2021.)

Vuonna 2017 yksityinen palveluntuottaja aloitti maksullisen etätulkkauspalvelu Chablan (Niittyinperä, 2020). Chablassa on saatavilla yli 80 eri kielivaihtoehtoa, viittomakielien lisäksi myös puhuttujen kielten tulkkausta. Chablaa voi käyttää sekä puhelimessa toimivan sovelluksen että tietokoneella verkossa käytettävän linkin kautta. Chabla toimii ympärivuorokautisesti, myös pyhinä. (Chabla, i.a.) Mobiilisovelluksen kautta kuuro voi soittaa kuulevalle ja päinvastoin – tulkkia ei tarvitse erikseen varata, vaan sovellus etsii yhdellä klikkauksella sopivan vapaan tulkin välittämään puhelua. Chablaa voi myös käyttää, jos kuurot haluavat soittaa videopuheluja toisten kuurojen kanssa. (Keski-Levijoki, 2019.)

4 KOHTAAMINEN VUOROVAIKUTUSTILANTEISSA

Kunnioittava kohtaaminen on läsnäoloa, avointa dialogia sekä toisen huomioon ottamista. Toisen huomioimiseen kuuluu ymmärrys kulttuurieroista, toisen kuunteleminen ja näkeminen, katsekontakti sekä kielen arvostus. Kohtaaminen tapahtuu jo ennen dialogin aloittamista, tapaamisella ja katsekontaktilla. Yksilön ajattelutapa ja ennakkoluulot vaikuttavat kohtaamiseen. (Sosiaali- ja terveysalan tietopalvelu, i.a.)

Vuorovaikutus ei ole pelkästään kahden ihmisen välistä verbaalista kommunikointia. Vuorovaikutusta tapahtuu myös ryhmissä, jolloin toimiminen usein hankaloituu useampia henkilöitä tulkitessa. Äänensävy, eleet, ilmeet ja kehonkieli kertovat siitä, miten suhtaudumme erilaisiin tilanteisiin ja muihin ihmisiin. Vuorovaikutustilanteessa auttaa kunnioitus ja kyky eläytyä toisen asemaan. Toisen kuunteleminen on tärkeä osa vuorovaikutusta. Sanaton vuorovaikutus täydentää puhetta ja voi joskus korvata sen kokonaan (Opetushallitus, 2022).

4.1 Kommunikaatio ja sanaton viestintä

Kommunikaatio on sosiaalinen vuorovaikutuksellinen tapahtuma. Yleisin kommunikaatiokeino on puhe, kieli ja kirjoitus. Sosiaaliseen kanssakäyntiin liittyy myös useita muita kommunikaatiokeinoja, kuten nyökkäykset, hymyt, kättelyt sekä muut pienet eleet, jotka voivat välittää viestin henkilöltä toiselle. Tekniset kommunikaatiovälineet ovat helpottaneet kommunikaation tapahtumista. Esimerkiksi puhelimella voidaan soittaa, viestittää ja kääntää kieliä helpottaakseen kommunikaatiota.

Sanaton eli non-verbaalinen viestintä tarkoittaa vuorovaikutuksen osa-aluetta, johon ei kuulu kielelliset ulottuvuudet. Eleet, ilmeet ja kehonkieli ovat tärkeimmät

sanattoman viestinnän kommunikaatiokeinot. Sanaton viestintä voi korvata tai täydentää verbaalisen viestinnän. (Kielijelppi, 2021.)

Sanaton viestintä on hyvin merkittävä vuorovaikutuksellinen elementti, koska sitä voidaan käyttää esimerkiksi yhteisen kielen puuttuessa. Kehon kielen merkitys korostuu viittomakielisten henkilöiden kanssa käytävässä vuorovaikutuksessa. Kohtaamistilanteissa poliisi ja viittomakielinen henkilö joutuvat tukeutumaan sanattomaan viestintään, jos tulkkia ei ole paikalla. Sanattoman viestinnän tulkinta voi olla haasteellista, ja väärinymmärryksiä voi syntyä herkästi. Tämän takia poliisin sekä viittomakielisen henkilön on tärkeää kyetä tulkitsemaan toistansa oikein, jotta viestintä olisi mahdollisimman sujuvaa.

Benjamin Ovadia on tutkinut omassa opinnäytetyössään sanattoman viestinnän merkitystä poliisin päivittäisissä työtehtävissä. Tutkimuksessa hän mainitsee sanattoman viestinnän ymmärtämisen olevan tärkeä työkalu poliisin työssä, koska se auttaa poliisia ymmärtämään asiakasta kohtaamistilanteissa. Opinnäytetyö käsittelee sanatonta viestintää enimmäkseen kuulustelutilanteissa esimerkiksi valehtelun tunnistamisen näkökulmasta. (Ovadia, 2019.)

4.2 Fenomenologia ja kokemus

Fenomenologia on tieteenfilosofinen suuntaus, jossa tietoa tuotetaan ihmisen havaintojen ja kokemusten perusteella. Fenomenologiassa subjektiivisuus ja henkilökohtaisten aistimusten, kokemusten ja elämysten pohtiminen nähdään merkityksellisenä: tieto maailmasta välittyy vain sen aistimisen ja kokemisen kautta. Suuntaus korostaa siten yksilöllistä kokemusta. Fenomenologisessa suuntauksessa on keskeistä tutkijan avoimuus: tutkimuskohdetta pyritään lähestymään ilman ennalta määrättyjä oletuksia, määritelmiä tai teoreettista viitekehystä. (Koppa, 2015.)

Kokemus on monimerkityksellinen käsite. Usein sillä viitataan tapahtumiin, elämyksiin, tunteisiin tai ajatuksiin. Kuitenkin kokemus voi myös tarkoittaa esimerkiksi työkohtaista kokemusta, eli sitä kuinka pitkään on työskennellyt tietyllä

alalla. (Kukkola, 2018, s. 41–42.) Kokemuksissamme on myös yksilöllisiä ja ainutlaatuisia elementtejä, joiden ilmaiseminen toisille on hyvin vaikeaa. Erilaisissa kulttuuripiireissä elävillä ihmisillä on erilainen elämismaailma. (Laine, 2015.) Kokemuksen tutkimiseen käytetään laadullista tutkimusmenetelmää.

Selvityksessämme kokemuskäsitettä käyttäessämme tarkoitamme henkilön tunteita ja ajatuksia tilanteista sekä niiden vaikutuksista seuraavaan kohtaamiseen. Koska viittomakielisillä ja poliiseilla on erilainen kulttuuripiiri ja elämismaailma, vaikuttaa se myös heidän kokemuksiinsa vuorovaikutustilanteista. Esimerkiksi sanattoman viestinnän, eli eleiden ja ilmeiden, käyttäminen viittomakielisillä on usein vahvempaa kuin kuulevilla. Kuurojen huomion saaminen myös eroaa kuulevasta. Käden heiluttaminen kuuron näkökentällä tai kosketus esimerkiksi olkapäähän, ovat hyviä tapoja saada kuuron huomio vuorovaikutuksessa. Kuulevan huomio on helppo saada puheella. Selvityksen tekeminen kokemuksen näkökulmasta auttoi havaitsemaan vuorovaikutuksen ongelmakohtia, koska osapuolten käsitykset vuorovaikutuksen sujuvuudesta voivat vaihdella.

5 TYÖN TOTEUTUS JA KÄYTETYT MENETELMÄT

Tutkimusmenetelmänä käytämme kvalitatiivista tutkimusta eli laadullista tutkimusta. Laadullinen tutkimus lähtee käytännöstä (empiria) ja pyrkii teoriaan (induktio) (Kananen, 2010, s. 36–73). Laadullista tutkimusta voidaan toteuttaa monella erilaisella menetelmällä. Näissä menetelmissä yhteisenä piirteenä korostuu muun muassa kohteen esiintymisympäristöön ja taustaan, kohteen tarkoitukseen ja merkitykseen, ilmaisuun ja kieleen liittyvät näkökulmat. (Koppa, 2021.) Kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä pystymme tutkimaan kyselyllä saatuja kokemuksia. Strukturoitu teemahaastattelu ei siis ole hyvä väylä kokemuksiin (Laine, 2015, s. 39). Tätä tutkimusmenetelmää käyttäen analysoimme kyselyjemme vastaukset. Selvityksessä menetelmällinen lähestymistapamme oli kartoitustutkimus.

Laadullisessa aineistossa puhutaan aineiston saturaatiosta. Uusia havaintoyksikköjä otetaan tutkittavaksi niin kauan, kuin ne tuovat jotain uutta tutkimukseen. Jos vastaukset alkavat toistaa itseään, on saavutettu kylläänytymispiste. (Kananen, i.a.) Opinnäytetyömme kyselyissä voi ilmetä saman tyylisiä vastauksia, mutta uskomme saavamme erilaisia näkökulmia. Jokainen kokee asiat eri tavoilla, joten vastaukset eivät helposti toista itseään.

5.1 Aineiston keruu kyselyllä

Haastattelun ja kyselyn idea on hyvin yksinkertainen. Kun haluamme tietää, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii niin kuin toimii, on järkevää kysyä asiaa häneltä. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 72.) Tutkimusaineisto kerättiin kyselyillä, jotka toteutettiin viittomakielisille ja poliisille erikseen. Kyselyt olivat sisällöllisesti samat, mutta kysymykset muotoiltiin kohderyhmät huomioon ottaen. Aineisto kerättiin sähköisellä Webropol -kyselyllä, joka tuotettiin sähköisesti, joten sen jakaminen ja siihen vastaaminen oli kohdehenkilöille helpompaa.

Kysymykset voidaan jakaa yleisellä tasolla niistä saatavan tiedon mukaan avoimiin ja suljettuihin kysymyksiin. Suljetut kysymykset ovat lähellä strukturoituja kysymyksiä, joissa ovat valmiit vaihtoehdot, ja joilla saadaan tietoa vain niiden vaihtoehtojen osalta, jotka on esitetty. Suljetut kysymykset voidaan ymmärtää myös laajemmin kysymyksiksi, joihin voidaan vastata hyvin lyhyesti, esimerkiksi kyllä tai ei (ns. dikotomiset kysymykset). Avoimissa kysymyksissä käytetään kysymyssanoja: mitä, miksi, kuinka. Niihin ei voi vastata yhdellä sanalla, sillä vastaaminen edellyttää selittämistä. (Kananen, 2010, s. 57.)

Kysely koostui 11 kysymyksestä poliisille ja 12 viittomakielisille, koskien vastaajien kokemuksia vuorovaikutuksesta ja kommunikoinnista viranomaistilanteissa. Haastattelukysymykset olivat hyvin rajattuja, jotta niihin oli helppo ja nopea vastata. Moneen kysymykseen laitoimme avoimen vastauskentän, jotta jokainen vastaaja pystyy kertomaan omin sanoin omasta kokemuksestaan. Kyselyyn vastaaminen tapahtui anonyymisti, mutta avoimissa vastauksissa ongelmana on,

että niihin helposti kirjoitetaan henkilökohtaista tietoa. Kuitenkin käsittelimme aineiston vastaajien yksityisyyttä ja anonyymiyttä ajatellen, joten vastauksista kerrottiin vain oleellinen kysymyksiä vastaava osio. Vastaamalla kyselyyn henkilö antoi suostumuksensa käyttää vastauksia opinnäytetyössä ja mahdollisissa julkaisuissa.

Viittomakielisille suunnattu kysely jaettiin Kuurojen Liiton avulla. Kuurojen Liitto teki julkaisun Instagram-tilille opinnäytetyön kyselystä. Kävimme myös esittelemässä opinnäytetyömme Kuurojen Liiton etäyhdistysillassa, jossa jaoimme kyselyn yhdistysiltaan osallistuneille. Kysely jaettiin 15. päivä joulukuuta, ja päättyi tammikuun lopussa. Vastauksia kyselyyn kertyi yhteensä 11. Poliisille suunnattua kyselyä varten tuli hakea tutkimuslupa Poliisihallitukselta. Hakeminen tapahtui poliisin virallisilta nettisivuilta. Tutkimusluvan saatua, kysely lähetettiin kaikille poliisilaitoksille sekä muutamille yksittäisille poliiseille. Kysely oli auki noin kaksi viikkoa. Vastauksia kyselyyn kertyi yhteensä 92.

5.2 Aineiston käsittely

Aineiston keruuseen, käsittelyyn ja analyysiin liittyy erilaisia eettisiä asioita, jotka pitää ottaa huomioon. Aineistonhallintasuunnitelmassa kuvataan, miten tutkimusaineisto hankitaan, miten sitä käytetään ja säilytetään tutkimusprojektin aikana ja miten mahdollistetaan aineiston käyttö projektin päätyttyä (Tietoarkisto, i.a.). Opinnäytetyön alussa teimme aineistohallintasuunnitelman opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa ja täydensimme sitä käsikirjoitus vaiheessa. Suunnittelimme, kuinka hankimme aineiston, miten käytämme sitä ja kuinka säilytämme aineistoa kyselyiden päätyttyä. Kyselyyn vastanneiden tiedot ja vastaukset eivät saa päätyä vääriin käsiin. Aineiston keruussa pitää olla kaikki sopimukset tehtynä ja toimia niiden mukaan. Käsittelyvaiheessa tulokset tulee käsitellä siten, että ne eivät ole aikaan, paikkaan tai henkilöön sidonnaisia.

5.3 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön luotettavuus on tärkeä asia. Dokumentaatio on yksi tärkeimmistä asioista, joka luo työlle uskottavuutta. Kaikki ratkaisut ja valinnat tutkimuksen eri vaiheissa perustellaan. Pitää perehtyä etukäteen menetelmiin, jotta tiedettäisiin menetelmien soveltuvuus erilaisiin tutkimusilmiöihin. Vääriä valintoja ja suoria virheitä ei pelasta hyvä dokumentaatiokaan. (Kananen, i.a.)

Opinnäytetyössämme ennakoimme riskit ja toteutimme kyselyt anonyymeinä aiheemme arkaluontoisuuden vuoksi. Tutkimukseen osallistuessa tutkittavalla henkilöllä on oikeus päättää tutkimuksen osallisuudesta sekä saada tietoa tutkimuksen sisällöstä. Kysely oli avoin, joten tutkittavien oikeus osallistua vapaaehtoisesti täyttyi. Jokainen tutkittava sai itse päättää kyselyyn vastaamisesta, jolloin erillistä kirjallista suostumusta ei tarvittu. Kyselyn alkuun kerroimme mahdollisimman tarkasti, mitä tutkimus koskee sekä kuinka vastaukset käsitellään, jotta tutkittava saa kattavan tiedon aiheesta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta [TENK], 2019.)

Yksityisyyden suoja toteutuu selvityksessä. Anonyymit vastaukset sekä kysymysten muoto vaikuttavat siihen, että kyselyistä ei saada henkilötietoja. Kyselyn kysymykset muotoillaan siten, että vastauksista ei voida tunnistaa henkilöitä eivätkä tilanteet ole paikka- tai aikasidonnaisia. Tällä tavalla toteutetaan tutkimuksen eettinen ennakkoarviointi. Eettinen ennakkoarviointi tarkoittaa sitä, että tutkimuksen suunnittelussa otetaan huomioon mahdolliset haittatekijät. Tutkimus ei saa aiheuttaa tutkittavalle merkittäviä riskejä, haittoja tai vahinkoja. (TENK, 2019.)

Pohdimme kääntävämme viittomakielisille suunnatun kyselyn viittomakielelle, mutta aikataulullisista syistä jätimme videot luomatta kyselyn liitteeksi. Haastatteluiden järjestäminen ja vastausten analysointi olisivat myös vaatineet aikaa, jota meillä oli valitettavan rajallinen määrä käytössämme. Viittomakieliset käännökset kyselystä sekä saatekirjeestä olisivat olleet viittomakielisille saavutettavampia, sillä näin he olisivat saaneet kielellisesti saavutettavamman mahdollisuuden osallistua kyselyyn. Tällöin myös vastaajia kyselyyn olisi mahdollisesti tullut enemmän.

Luotettavuutta edesauttaa selkeästi määritelty perusjoukko eli kohderyhmä. Selvityksessämme kohderyhminä ovat poliisi ja viittomakieliset. Koska kohderyhmä on rajattu, luotettavuuden vahvistamiseksi vastaajamäärän tulee olla mahdollisimman suuri. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston laatu on määrää tärkeämpi (Kananen, 2008, s. 35).

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa kyselyiden vastaajamäärä. Koska kysely on internet-kysely, vastaaja voi keskeyttää sen helposti. Tätä ilmiötä kutsutaan kadoksi. Katoon lasketaan myös henkilöt, jotka ovat saaneet kyselylomakkeen, mutta eivät vastaa siihen. Katoon voimme vaikuttaa sillä, että kyselylomake pysyy mahdollisimman tiiviinä. Kyselylomakkeessa on myös tärkeä ottaa huomioon kattavat kysymykset, jotta väärinymmärryksiltä vältyttäisiin. (TENK, 2019.)

6 AINEISTON ANALYSOINTI

Aineiston keruun jälkeen kokosimme vastaukset omiin tiedostoihin. Vastaukset olivat valmiiksi tekstimuodossa, joten litterointi, eli puhtaaksi kirjoittaminen ei ollut tarpeellista. Vastauksia analysoidessa tuli huomioida viittomakielisten suomen kielen taito. Koska viittomakieliset vastasivat kyselyyn toisella kielellään, oli joidenkin vastausten ymmärrettävyyteen kiinnitettävä enemmän huomiota.

6.1 Poliisin kokemukset

Saimme 92 vastausta poliisin kyselyyn. Yksi vastaajista otti meihin yhteyttä kyselyn vastaamisajan päätyttyä. Hän kertoi olevansa kaksikielinen, viittomakieli on hänen toinen kielensä. Lähetimme hänelle kyselyn ja pyysimme saada käyttää hänen vastauksiaan nimellisenä, johon hän suostui. Kysyimme heti alkuun polii-

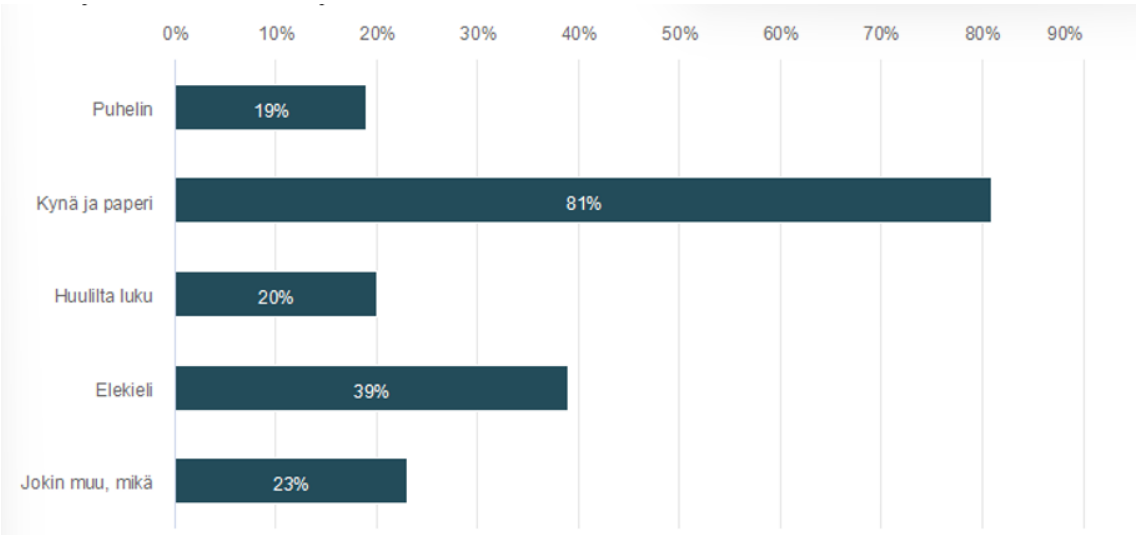
sien mahdollisia ensikäsityksiä viittomakielisen kohtaamisesta, ja tulokset jakautuivat hyvin tasaisesti. Kokemukset olivat yleisesti positiivisia tai neutraaleja. Pienellä määrällä vastaajista oli aiempaa osaamista kommunikoinnista viittomakielisen kanssa, esimerkiksi viittomakielen taito tai yksittäiset viittomat.

Tapahtumapaikka ja asian luonne vaikuttivat tilanteen sujuvuuteen. Liikenteessä tapahtuneet kohtaamiset, esimerkiksi pysäytykset, sujuivat yleisesti hyvin paperilla ja kynällä kommunikoiden. Joidenkin asiakkaiden heikko suomen kielen taito kuitenkin vaikeutti asian hoitumista. Häiriökäyttäytymistilanteissa, joissa asiakas jouduttiin laittamaan käsirautoihin, kommunikointi ei onnistunut ollenkaan ja herätti pohdintaa oikeusturvan toteutumisesta.

Yhteisen kielen puuttuminen aiheutti reaktioita laajasti. Moni vastaajista oli kohtaamistilanteen alussa hämmentynyt, sillä viittomakielisiä asiakkaita harvemmin osuu kohdalle. Alkuhämmennyksen jälkeen alettiin miettimään kommunikointitapoja, joilla asiaa lähdettäisiin selvittämään. Kenttätyötä tekeville kynän ja paperin käyttöönotto oli luonnollinen keino kommunikoida eleiden lisäksi. Osa koki tilanteen neutraalina, normaalina asiakaskohtaamisena. Hetken rauhoittuminen ennen tilanteen jatkamista auttoi useita vastaajista keksimään ratkaisun kommunikointiin. Myös epätoivoa ja turhautumista esiintyi vastauksissa. Jos yhteistä kieltä eikä kommunikointitapaa löytynyt, jolloin asia jäi selvittämättä siinä tilanteessa. ”Kun tilanteissa on käynyt ilmi, että vastapuoli on viittomakielinen, olen ollut iloinen, että pystyn asian hoitamaan myös viittomakielellä ja asiakas saa palvelua omalla kielellään”. (Mari Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 13.3.2023)

Osalle vastaajista viittomakielisen kohtaaminen oli niin uusi asia, että alkuun ei ymmärretty, miksi vastausta puheeseen ei saada. Yksi vastaajista kertoi kohtaamistilanteesta jääneen jälkeen päin huono tunne itselle, kun oli mennyt turhan kauan aikaa tajuta kyseessä olevan viittomakielinen. Tilanteen vuorovaikutus aiheutti vastaajissa erilaisia tuntemuksia. Moni koki vuorovaikutuksen olevan puutteellista ja suppeampaa, kun puhuttua kieltä ei ole, ja kommunikointi käydään paperilla. Väärinkäsityksien riski kasvaa ja asiakkaan tunnetilojen sekä kokemusten välittyminen heikentyy, koska asiaa ei voi ilmaista omalla äidinkielellä. Asiak-

kaiden aiempi kokemus poliisin kanssa asioimisesta vaikutti positiivisesti tilanteen sujuvuuteen. Ajallisesti kommunikointi oli luonnollisesti hitaampaa, mutta 97 % tilanteista saatiin kuitenkin hoidettua. ”Asiat hoidettuamme aikaa on monesti käytetty vielä siihen, kuinka asiakkaat ovat ihmetelleet viittomakielen osaamistani, ja kiitelleet saamastaan palvelusta”. (Mari Jokinen, henkilökohtainen tiedonanto 13.3.2023) Positiivissävytteisiä tilanteita syntyi, kun vastaaja kertoi asiakkaiden olleen jopa huvittuneita vuorovaikutustilanteissa käytetyistä kommunikointimenetelmistä.



Kuvio 1. Poliisin kommunikointitavat

Kommunikointitapoja oli useampia (kuvio 1.), joista eniten käytössä oli kynä ja paperi. Jokin muu, mikä -kohtaan vastanneet 23 % käyttivät vuorovaikutukseen apuna tietokonetta, kuvakortteja, sormiaakkosia, viittomia tai viittomakieltä. Muutaman vastaajan kohdalla sivullinen on ollut apuna selvittämässä tilannetta.

Kysyimme, millaisia tunteita tai ajatuksia kohtaaminen herätti, ja suurin osa vastasi tilanteen olleen normaali, eikä aiheuttaneen erityisiä tunteita. Yksi vastaajista harmitteli sitä, ettei muistanut välttämättä kysyä kaikkea oleellista tilanteiden aikana, kun vaihtoehtoisen kommunikointitavan käyttämiseen keskityttiin liikaa. Toinen taas tunsi olonsa tyhmäksi, kun ei osannut kommunikoida tilanteessa ja asiakas joutui tekemään aloitteen kommunikointimenetelmän käytöstä. Asiakkaan vahva luottamus viranomaiseen aiheutti herkistymistä eräässä vastaajista.

Usea vastaajista pohti viittomakielen olevan hyvä ja hieno taito hallita. Monet kokivat saaneensa muistutuksen siitä, että työtehtävillä voi tulla vastaan mitä vain.

Lopuksi kysyimme, muuttuiko käsitys viittomakielisen kohtaamisesta. Suurin osa vastasi ei, mutta pohdintaa vastauksissa ilmeni. Usea vastaajista koki tilanteen tuoneen itsevarmuutta viittomakielisen kohtaamiseen tulevaisuudessa. Hankalamman tilanteen, esimerkiksi liikenneonnettomuus, jossa asiakkaina viittomakielinen ja yhteistyöhaluton toinen osapuoli, aiheutti pohdintaa asian selvittämisen haastavuudesta. Muutama pohti yhdenvertaisuuden toteutumista yhteiskunnassa. Osa kertoi pitävänsä taskussaan lappua, josta löytyy sormiaakkoset. Moni koki viittomakielisen kohtaamisen olleen hyvä oppimiskokemus, ja muistutus siitä, että erilaisista ja vaikeistakin tilanteista selvitään, kun asennoituu tilanteen vaatimalla tavalla.

6.2 Viittomakielisten kokemukset

Viittomakielisten kyselyyn saimme 11 vastausta. Halusimme tietää myös viittomakielisten mahdollisia ensikäsityksiä poliisin kohtaamisesta, ja kokemukset jakautuivat lähes tasan. Muutama vastaajista on kokenut kohtaamisen epämukavana tai jopa pelottavana. Tilanteen epävarmuus on myös aiheuttanut vastaajissa negatiivissävytteisiä tunteita. Osalle on kuitenkin jäänyt neutraali tai positiivinen kokemus kohtaamisesta. Tapahtumapaikalla ei tilanteiden sujuvuuden kannalta ollut suurta merkitystä.

Kysymykseen, kuinka viittomakieliset olivat kokeneet poliisin reagoineen yhteisen puhutun kielen puuttumiseen, herätti vastaajissa monenlaisia tunteita. Osa vastaajista kertoi reaktion olleen yleisesti hyviä tai neutraaleja. Muutama vastaaja koki, ettei poliisi ollut kiinnostunut kommunikoimaan tilanteessa, eikä pyynnöstä huolimatta tilattu tulkkia. Yksi vastaaja kertoi kokeneensa tilanteen ärsyttävänä, kun poliisi kirjoitti hätäisesti paperille, eikä teksteistä saanut selvää.

Useat vastaajista kokivat tilanteen selvittämisessä olevan puutteita poliisin puolelta. Vastaajat kokivat jääneensä epätietoisuuteen. Yksi vastaajista kertoi, ettei

saanut tilaisuutta kertoa omaa versiota tilanteen tapahtumakulusta. Osalla oli neutraaleja kokemuksia tilanteen selvittämisestä ja yksi kertoi tilanteessa olleiden poliisien hoitaneen asian mukavasti ja rauhallisesti. Kommunikointikeinona käytettiin pääosin kynää ja paperia. Vastauksista kävi ilmi, että useammassa tilanteessa apuna oli ollut kuuleva viittomakielitaitoinen osapuoli, joka tulkkasi tilanteen. Vastaajista 55 % koki tilanteen jääneen hoitumatta ilman tulkkia.

Kysyimme, millaisia ajatuksia tai tunteita kohtaaminen herätti, ja vastaukset jakautuivat negatiivisiin sekä neutraaleihin kokemuksiin. Useampi vastaajista koki ahdistusta. Osalle kokemus oli nöyryyttävä ja aiheutti vihantunnetta. Yksi vastaajista ihmetteli, kuinka tällaisia kokemuksia voi tapahtua vielä nykypäivänä. Muutama vastaajista koki tilanteen neutraalina. Yhteistyö poliisin kanssa koettiin toimineen ihan hyvin osan mielestä. Yksi kertoi toimineensa tilanteessa tulkkina, asiakkaana ja tiedon saajana samanaikaisesti, mikä aiheutti epäreiluuden tunnetta. Viittomakieliset joutuvat usein todistamaan ja selittämään kuurouttaan, mikä aiheuttaa raskaan taakan kommunikoinnin aloittamiselle, ja on syynä negatiivisille kokemuksille.

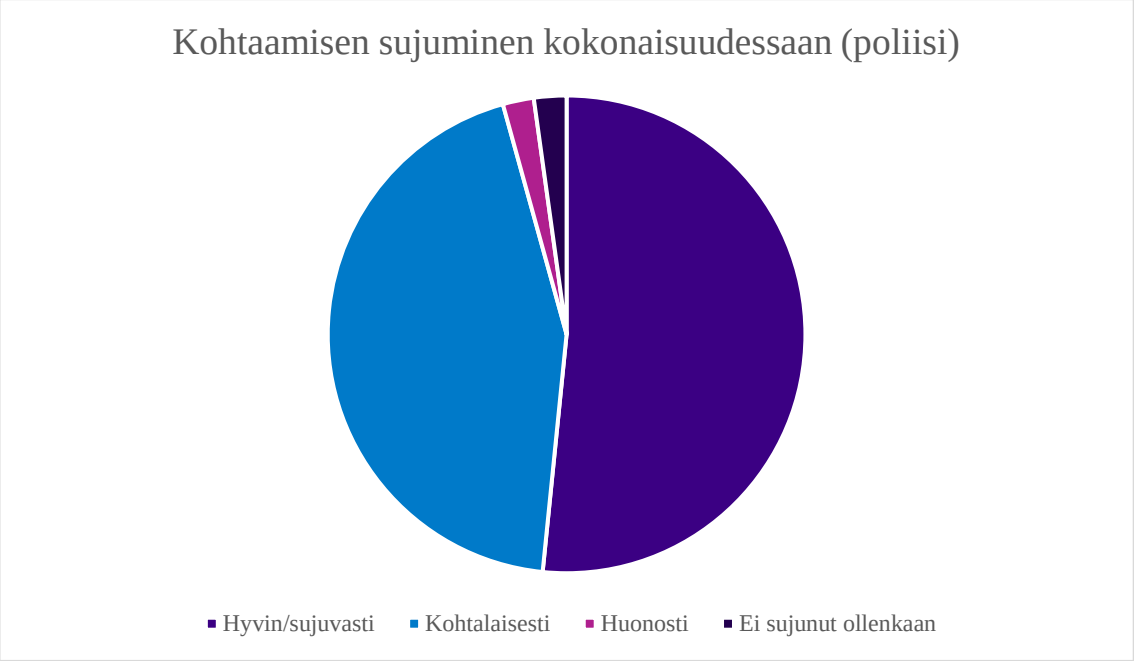
Lopuksi kysyimme, muuttuiko käsitys poliisin kohtaamisesta ilman tulkkia, ja vastaukset jakautuivat tasaisesti. Osalla käsitys oli valmiiksi negatiivinen johtuen aiemmista kokemuksista, eikä uudet kohtaamiset ole muuttaneet tätä positiivisemmaksi. Osalla taas käsitys kääntyi positiivisesta negatiiviseksi. Yksi vastaajista kertoi käsityksen muuttuneen hetkellisesti, kunnes seuraavana päivänä selvitti tilannetta tulkin kanssa, ja käsitys palautui samaan, mitä oli ennen kohtaamista ollut. Yhdellä vastaajista oli pelko poliiseja kohtaan, mutta erittäin positiivinen kohtaaminen poliisin kanssa muutti tämän käsityksen.

6.3 Vertailu ja kehittämisideat

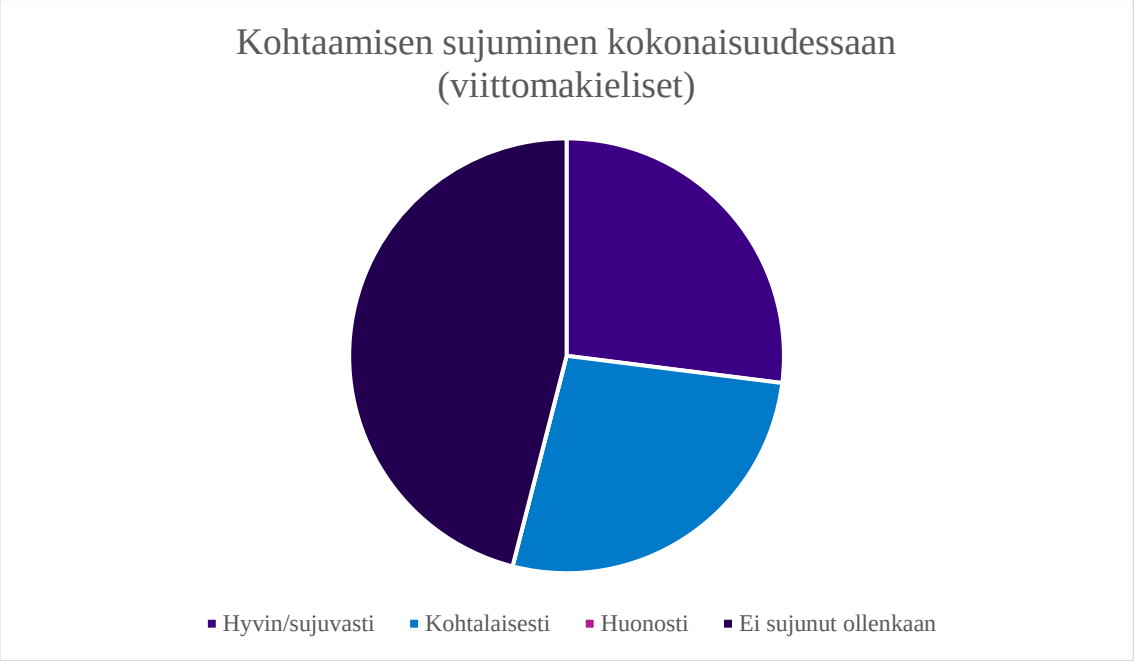
Kahden hyvin erikokoisen vastaajamäärän vertaileminen toisiinsa on hankalaa. Vastauksista erottuu eroavaisuuksia sekä yhtäläisyyksiä. Vertailu olisi luotetta-

vampaa, jos viittomakielisten vastaajamäärä vastaisi paremmin poliisien vastaajamäärää. Kuitenkin jos vastaajamäärät suhteutetaan taustaryhmien kokoon, on viittomakielisten määrä suhteellisen hyvä.

Osapuolten välillä oli erilaisia kokemuksia kohtaamisen sujuvuudesta. Poliisin näkökulmasta 52 % vastaajista koki kohtaamisen sujuneen hyvin ja 44 % kohtalaisesti. Loput kokivat kohtaamisen sujuneen huonosti tai ei ollenkaan. Poliisien suurin vastaajamäärä koki kohtaamisen olleen siis positiivinen ja onnistuneen hyvin. Viittomakielisten vastaajien näkökulmasta 27 % koki kohtaamisen sujuneen hyvin sekä sama prosenttiluku koki sen sujuneen kohtalaisesti. Kuitenkin 46 % koki, että tilanne ei sujunut ollenkaan. Viittomakielisten vastaukset jakautuvat positiivisen ja negatiivisen kohtaamisen välille. Molempien osapuolten vastaukset ovat vertailtavissa alla olevista kaavioista.



Kuvio 2. Kohtaamisen sujuminen kokonaisuudessaan (poliisi)



Kuvio 3. Kohtaamisen sujuminen kokonaisuudessaan (viittomakieliset)

Yleisin käytetty kommunikointimenetelmä molempien osapuolten vastauksissa oli kynä ja paperi (kuviot 2. & 3.), mikä ei ollut kovin yllättävä vastaus. Kehitysideoissa ja ongelmakohdissa oli myös yhtäläisyyksiä. Esimerkiksi tiedonpuute sekä tekniikan ja erilaisten kommunikointitapojen kehittäminen tuli sekä poliiseilta että viittomakielisiltä.

Kyselyssä oli avoin vastauskenttä poliisille sekä viittomakielisille, johon he saivat kertoa omin sanoin kehittämisehdotuksia kohtaamistilanteisiin. Viittomakielisten vastauksissa pohdittiin muun muassa poliisin tiedottamista etätulkin ja tulkin tilaamisesta, kuuroudesta ja viittomakielestä sekä poliisin opettamista muutamien viittomien käyttöön. Yhdessä vastauksessa mainittiin myös, että jokaisella poliisilaitoksella olisi oma tulkkinsa. Kuitenkin vastaajakin päätyi pohtimaan sen järjestämisen todennäköisyyttä. Muutama mainitsee, että poliisin koulutuksessa olisi hyvä käydä läpi kuuron kohtaamista sekä tulkin käyttöä. Yhden vastaajan mukaan poliisi ei ole tilanteissa vikana, vaan tulkkipalveluiden puutteellisuus.

Poliiseista osa ei osannut sanoa kehittämisehdotuksia lainkaan tai koki tilanteiden sujuvan paperin ja kynän avulla niin hyvin, että kehittämistä ei välttämättä

tarvita lainkaan. Kuitenkin yleisin kehittämisidea oli tiedottaminen ja kouluttaminen viittomakielisen kohtaamisesta sekä tulkin tilaamisesta. Esimerkiksi lyhyiden kurssien avulla voitaisiin opettaa muutamia ammattisanastoon liittyviä viittomia sekä sormiaakkoset. Informaation lisäys on tarpeellinen useamman vastaajan mukaan, jolloin esimerkiksi pieni opas viittomakielisyydestä, tulkin tilaamisesta ja mahdollisesti muutamista käytettävistä tulkkipalveluista, olisi käytännöllinen poliisien keskuudessa. Mari Jokisen (henkilökohtainen tiedonanto 29.3.2023) mukaan tilanteiden äkillisyys tuo haastavuutta; ”Poliisien pitäisi osata tulkita asiakkaita siinä, kun he näyttävät, etteivät kuule. Eikä kaikki ole vaan hankalia ja yhteistyöhaluttomia asiakkaita.” Hän myös mainitsee, kuinka vieraskielisillekin tilataan nopeasti tulkki huomattua yhteisen kielen puuttuminen.

Muutama vastaajista mainitsee suurempana ongelmana olevan avun hälyttäminen paikalle, jolloin hätäkeskussovellukseen voitaisiin tehdä tekstiosioita viittomakielisiä varten. Tällä hetkellä Suomessa on käytössä 112-sovellus, jossa on viittomakielisen hätäpuhelun mahdollisuus. Soitto yhdistyy Kelan hätäpuheluun varatuille tulkeille, mutta he ovat saatavilla kello 8–16. Sovelluksessa ei ole viittomakielisille tekstiviestimahdollisuutta. Hätänumeroon tekstiviestin lähettäminen vaatii oman puhelinnumeron rekisteröimistä tekstiviestipalvelun käyttöön suomi.fi-sivulla. Rekisteröinti on voimassa kaksi vuotta. Ilman ennakkorekisteröimistä viesti ei mene perille ja ohjataan oman puhelinnumeron rekisteröimistä palveluun.

Tekniikan käytön lisääminen ja kehittäminen tilanteissa myös tuli puheeksi. Yhdeksi vaihtoehdoksi mietittiin mobiilisovellusta, joka edistäisi kommunikointia. Tällaisessa voisi olla yhteydessä etätulkki sekä sisältää erilaisia viittomia, lauseita ja kuvia valmiiksi. Tekniikkaa kehitetään ja käytetään jatkuvasti nyky-yhteiskunnassa, joten sovelluksen luominen viranomaistilanteita varten voisi olla hyvä vaihtoehto.

7 POHDINTA

Opinnäytetyömme tavoitteena oli saada tietoa viranomaistilanteista, joissa tulkkia ei ole paikalla, poliisin ja viittomakielisen kokemuksen näkökulmasta. Tutkimuskysymyksemme käsittelivät kokemusta vuorovaikutuksessa, tuntemuksia tilanteesta, kommunikoinnin sujuvuutta sekä tilanteiden mahdollista kehittämistä tulevaisuudessa. Saimme tutkimuskysymyksiin aineiston perusteella laadullisesti hyvin vastauksia. Molempien osapuolten vastauksien vertaileminen oli mielenkiintoista. Vaikka vastaajat kertoivat kokemuksistaan hyvin yksilöllisesti, saimme kattavan käsityksen siitä, kuinka tilanteet sujuvat kokonaisuudessaan ja mitä puutteita niissä on.

Kyselyjen toteutukset onnistuivat kohtalaisen hyvin. Viittomakielisten kyselyyn oli aikaa vastata reilu kuukausi, joten ajanpuutteesta ei vähäinen vastaajamäärä jäänyt riippumaan. Monelle vastaaminen kirjallisesti suomen kielellä on voinut olla karsiva tekijä. Mikäli viittomakielisille olisi saatu järjestettyä haastatteluaikoja tai kyselyn kysymykset olisivat käännetty viittomakielelle, olisi vastausmäärä ollut mahdollisesti suurempi. Aikataulutus oli tässä vaiheessa opinnäytetyötämme puutteellinen. Poliisin kyselyyn vastausaika oli tiukka, reilu viikko, mutta saimme siinä ajassa hyvän määrän vastauksia kerättyä.

Työn luotettavuuteen vaikuttaa viittomakielisten vastaajien vähäinen määrä. Poliisin vastauksissa ilmeni eroavaisuuksia, mutta myös selkeää toistoa. Vaikka vastaajamäärä olisi ollut suurempi, emme usko, että vastauksissa olisi tullut ilmi uutta tietoa selvityksen kannalta. Jos viittomakielisten kyselyyn olisi saatu enemmän vastauksia, olisi se mahdollisesti vaikuttanut selvityksen tulokseen. Tietysti viittomakielisten ryhmä suhteutettuna vastaajamäärään on melko hyvä, koska välttämättä moni viittomakielinen ei ole kohdannut poliisia. Vastauksissa voisi ilmetä enemmän muutoksia, sillä vähäisessä vastaajamäärässä ei ole riittävästi toistoa ja eroavaisuuksia selvityksen luotettavuuden kannalta. Selvitystä voitaisiin jatkaa myöhemmin esimerkiksi haastattelemalla viittomakielisiä heidän omalla äidinkielellään, jotta heidän kokemuksiaan viranomaistilanteista saataisiin enemmän ja tarkemmin.

Saimme vastaukset tutkimuskysymyksiimme. Vuorovaikutus osapuolten välillä koettiin eri tavoin. Poliisin kokemusten mukaan vuorovaikutus sujui pääosin hyvin ja tilanteista selvittiin ilman tulkkia. Viittomakieliset kokivat tilanteiden sujuneen huonommin. Kohtaamistilanteen kokemukseen vaikutti tapahtumapaikka ja selvitettävä asia. Poliisit kokivat kohtaamiset yleisesti neutraaleina, normaaleina asiakaskohtaamisina. Viittomakielisten vastauksissa oli havaittavissa enemmän negatiivisuutta. Monelle tilanne oli ollut ahdistava ja epäreilu. Kuitenkin neutraaleja ja positiivisiakin kokemuksia oli ollut.

Viittomakielisille toisella kielellä kommunikointi on raskas taakka. Tilannetta voidaan verrata esimerkiksi vuorovaikutustilanteeseen, jossa kuuleva osapuoli joutuu kommunikoimaan henkilön kanssa itselle hieman vieraammalla kielellä. On hyvin raskasta joutua miettimään oikeita sanoja ja termejä sekä välittämään tunteitaan samaan aikaan. Tilanne voi aiheuttaa turhautumista ja väärinkäsityksiä. Viittomakielisen näkökulmaa voi olla hankala ymmärtää, ellei ole aikaisemmin kohdannut viittomakielistä henkilöä. Viittomakieliselle kuulevan kohtaaminen on taas arkista, jolloin heidän ymmärryksensä toisen näkökulmaan on suurempi. Toisen näkökulman ymmärtämisen puutteen takia, kuuleva osapuoli voi helposti olettaa vuorovaikutuksen sujuneen positiivisesti, vaikka viittomakielinen tuntee tilanteen menneen eri tavalla. Viittomakielisten vastausten mukaan osa joutui aloittamaan kommunikoinnin poliisin kanssa, koska poliisi ei ymmärtänyt kuinka kommunikointi tehdään viittomakielisen kanssa.

Osan poliisien vastaustyylin ja heidän käyttämien termien perusteella viittaa siihen, että he mahdollisesti voisivat olla vanhempaa sukupolvea. Esimerkiksi viittomakielisistä käytettiin termiä kuuromykkä. Myös vankat mielipiteet vuorovaikutuksen sujumisesta ja niiden tarpeettomasta kehittämisestä saivat meidät arvelemaan vastaajan olevan vanhempi henkilö. Ajatellaan, että kehittämistä tilanteisiin ei tarvita, koska ne sujuvat jo tarpeeksi hyvin. Yhden vastaajan mukaan on turha oppia viittomakieltä tai viittomia, koska viittomakieliset ovat asiakaskuntana niin pieni. Vahvojen mielipiteiden muuttaminen on hankalaa, joten kehittäminen onkin tarpeellisempaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, kuten koulutuksessa.

Suurimmaksi ongelmakohdaksi vuorovaikutuksen sujuvuudesta viranomaistilanteissa ilmeni tiedonpuute poliiseilta. Vastauksien perusteella poliisien koulutukseen tarvitaan parempaa tietoa viittomakielisten asiakkaiden kohtaamisesta sekä tulkin tilaamisesta. Selvityksen perusteella myöhemmin voitaisiin esimerkiksi luoda pieni tietopaketti poliisien käyttöön. Tietopaketin tulisi olla helposti saatavilla sekä mahdollisesti sisältää muutamia viittomia tai lauseita nopeaan käyttöön kohtaamistilanteita varten. Poliisiopintojen aikana koululla käy kielivähemmistöjen edustajia kertomassa omasta kulttuuristaan. Tiedossa ei ole, että viittomakielen edustajia olisi käynyt, joten mahdollinen vierailijaluento poliisikoulutuksen aikana viittomakielisen toimesta voisi olla myös vaihtoehto. Luennon aikana opiskelijat näkisivät tulkin käyttöä ja voisivat harjoitella tilanteita, joihin myöhemmin työelämässä voi törmätä.

Kohtaamistilanteiden kehittämistä varten voidaan heti ottaa käyttöön etätulkkausohjelmat, kuten Chabla ja Kelan etätulkkauspalvelu. Tietysti näissä on ongelmana ajallinen saavutettavuus, eli ympärivuorokautinen etätulkin tilaaminen tuottaa hankaluuksia. Käyttöön voidaan ottaa myös erilaiset viittomasovellukset, joiden avulla poliisi pystyy katsomaan tai näyttämään tarvittavia viittomia viittomakieliselle. Koska vastauksista selvisi, että kommunikointia tehdään usein myös puhelimen välityksellä, ei sovellusten käyttöönotto olisi vaikeaa.

LÄHTEET

Celia. (i.a.) Saavutettavuus. Saatavilla 19.5.2022 https://www.celia.fi/saavutettavuus/

Chabla. (i.a.). Saatavilla 24.4.2023 http://www.chabla.me/

Finlex. (i.a.). Lainsäädäntö. Säädökset alkuperäisinä. (19.2.2010). Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010. Saatavilla 22.3.2023 https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133

Heikkilä, T. (2014). *Kvantitatiivinen tutkimus* [PowerPoint-diat]. http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf

Helsingin yliopisto. (2021). Kielijelppi-språkhjälpen. Nonverbaalinen viestintä. https://blogs.helsinki.fi/kielijelppi/nonverbaalinen-viestinta/

Hersh, M., Naqvi, S., & Ohene-Djan, J. (2010). *Road Safety and Deaf People: The Role of the Police* https://www.researchgate.net/publication/47416057_Road_Safety_and_Deaf_People_The_Role_of_the_Police

Kananen, J. (2008). *Kvali: Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. (2010). *Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas.* Jyväskylän ammattikorkeakoulu, liiketoiminta ja palvelut -yksikkö

Kananen, J. (i.a.) Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen luotettavuuskriteeristö. [Ohje] Saatavilla 8.12.2022 file:///C:/Users/User/Downloads/Kananen,%20J.%20Laadullisen%20ja%20m%C3%A4%C3%A4r%C3%A4llisen%20tutkimuksen%20luotettavuuskriteerist%C3%B6.pdf

Kela. (27.2.2023). Henkilöasiakkaat. Vammaisten tulkkauspalvelu. Etätulkkaus. https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-etatulkkaus

Keski-Jyrä, L. (2012). *Poliisi, kuuro, viittomakielentulkki. Kohtaamisia poliisitoimen asiakastilanteissa.* [Opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu]. https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201205249692

Keski-Levijoki. (25.01.2019). Etätulkkaus Chablan uudet tuulet. Kuurojen liitto. https://kuurojenliitto.fi/ajankohtaista/etatulkkaussovellus-chablan-uudet-tuulet/

Kielitieto. (i.a.) Etusivu. Kielitieto. Kielipolitiikka. Kielipoliittiset elimet Suomessa. Saatavilla 27.3.2023 https://www.kotus.fi/kielitieto/kielipolitiikka/kielipoliittiset_elimet_suomessa

Koppa. (23.4.2015). Avoimet. Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Menetelmäpolkuja humanisteille. Menetelmäpolku. Tieteenfilosofiset suuntaukset. Fenomenologia. https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tieteenfilosofiset-suuntaukset/fenomenologia

Koppa. (28.10.2021). Avoimet. Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Menetelmäpolkuja. Menetelmäpolku. Tutkimusstrategiat. Laadullinen-tutkimus. https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus

Kuuloliitto. (2021). *Opas tulkkauspalvelusta* [Opas]. Saatavilla 7.4.2023 https://www.kuuloliitto.fi/wp-content/uploads/2022/01/Opas-tulkkauspalvelusta_2021.pdf

Kuuloliitto. (i.a.). Kuulovammat. Saatavilla 24.4.2023 https://www.kuuloliitto.fi/kuulovammat/

Kuurojen Liitto, (i.a.). Oikeuksienvalvonta. Saatavilla 24.4.2023 https://kuurojenliitto.fi/oikeuksienvalvonta/

Kuurojen Liitto. (i.a.). Tietoa tulkkauksesta. Saatavilla 16.3.2023 https://kuurojenliitto.fi/tietoa-tulkkauksesta/

Kuurojen Liitto. (i.a.). Viittomakieliset. Saatavilla 7.3.2023 https://kuurojenliitto.fi/viittomakieliset/

L 731/1999. Perustuslaki. 1.3.1999/731. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P23

L 805/2011. Esitutkintalaki. 22.8.2011/805. https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110805?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=esitutkintalaki

Laine, T. (2015). Miten kokemusta voidaan tutkia. Teoksessa R. Valli, & J. Aaltola (2015). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (s. 29–51). (4. uud. p.). PS-kustannus.

Niittyinperä, U. (28.5.2020). Viittomakielen etätulkkaus ja televisiotulkkaus nousivat poikkeustilanteessa arvoonsa. Dialogi. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020042722603

Oikeusministeriö. (i.a.) Suomi. Vastuualueet. Perusoikeudet. Kielelliset oikeudet. Saatavilla 3.6.2022 https://oikeusministerio.fi/kielelliset-oikeudet

Oikeusministeriö. (i.a.) Suomi. Vastuualueet. Perusoikeudet. Kielelliset oikeudet. Viittomakielet. Saatavilla 3.6.2022 https://oikeusministerio.fi/viittomakielet

Oikeusministeriö. (i.a.). Viittomakieliasioiden neuvottelukunta. Saatavilla 24.4.2023 https://oikeusministerio.fi/viittomakieliasioiden-neuvottelukunta

Opetushallitus. (i.a.) Oppimateriaali. Mun elämä. Sosiaaliset taidot. Vuorovaikutus. Saatavilla 8.6.2022 https://www.oph.fi/fi/oppimateriaali/mun-elama/sosiaaliset-taidot/vuorovaikutus

Ovadia, B. (2019). Sanaton viestintä poliisin työkaluna. https://www.theseus.fi/handle/10024/160457

Papunet. (12.12.2020). Tietoa. Tukiviittomat kommunikoinnissa. Saatavilla 24.4.2023. https://papunet.net/tietoa/tukiviittomat-kommunikoinnissa

Papunet. (28.6.2019). Tietoa. Muu. Viittomakommunikaatio. Saatavilla 24.4.2023. https://papunet.net/tietoa/muu-viittomakommunikaatio

Poliisi 2022. Poliisin eettinen vala. Saatavilla 12.5.2022 https://polamk.fi/eettinen-vala

Poliisi 2022. Tietoa poliisista. Saatavilla 3.6.2022 https://poliisi.fi/tietoa-poliisista

Poliisiammattikorkeakoulu 2022. Koulutus. Poliisiksi AMK. Saatavilla 15.3.2023. https://polamk.fi/poliisiksi-amk

Poliisiammattikorkeakoulu. (9.5.2022). Poliisiopiskelija Ilolakso on projektiopintoina tehnyt kokonaisuutta, jossa on tarkoitus parantaa poliisin saatavuutta viittomakielisten parissa. Yksi projektin kokonaisuus oli kuvata video [Instagram-julkaisu]. https://www.instagram.com/p/CdVelwbIqrA/

Poliisitube. (22.12.2022). *Tutustutaan poliisiopintoihin viittomakielellä.* [Video]. Youtube.

https://www.youtube.com/watch?v=jRsy4DOpXho&list=PLKoMMTFo1qLM4TUTNytYU_KG8X62ZTaUG

Sosiaali- ja terveysalan tietopalvelu. (i.a.) Kunnioittava kohtaaminen on voimauttava kokemus kaikille. https://www.sosiaalialantietopalvelu.fi/kunnioittavakohtaaminen.html

Terveyskirjasto. (18.10.2016). Sairaudet ja hoito. Lääketieteen sanasto. Natiivi. https://www.terveyskirjasto.fi/ltt02242

Tietoarkisto. (i.a.) Etusivu. Palvelut. Aineistonhallinnan käsikirja. Aineistonhallinnan suunnitelma. Saatavilla 27.3.2023 https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/aineistonhallinta/aineistonhallinnan-suunnittelu/

Toikkanen, J., & Virtanen, I. A. (toim.). (2018). Kokemuksen tutkimus IV. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63420/Kokemuksen_tutkimus_VI_Toikkanen_Virtanen_pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (5. uud. p.). Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (7.5.2019). Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/EETTISET%20PERIAATTEET_TEKIN%20HYV%C3%84KSYM%C3%84%20LUONNOS_7.5..pdf

Yleissopimus vammaisten ihmisten oikeuksista. (10.6.2016). https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2#idm45053758818896

LIITTEET

LIITE 1 Saatekirjeet

Poliisille:

Olemme 4. vuoden tulkkiopiskelijoita Turun Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä, jonka aiheena on poliisin ja viittomakielisten kokemuksia kohtaamistilanteista viranomaistilanteissa, joissa tulkkia ei ole ollut paikalla. Selvityksen tarkoituksena on saada tietoa, kuinka tilanteiden vuorovaikutus on sujunut, kun on huomattu, ettei yhteistä puhuttua kieltä ole. Selvitämme myös kyselyyn vastanneiden mahdollisia mielipiteitä tilanteiden kehittämiseksi tulevaisuuden kannalta.

Aineiston hankimme Webropol-kyselyllä, johon vastataan nimettömänä. Kyselyssä on avoimia ja monivalintakysymyksiä. Kyselyyn vastaamiseen kuluu aikaa n. 10 minuuttia.

Aineistoa käsittelee opinnäytetyön tekijät. Käsittelemme vastauksia neljä (4) viikkoa kyselyn päättymisajankohdasta eteenpäin. Aineistoa säilytetään muistitikulla, jonka jälkeen aineisto tuhotaan. Valmiissa opinnäytetyössä henkilö, paikka tai aika ei ole tunnistettavissa.

Kyselyyn vastanneet antavat luvan käyttää vastauksia opinnäytetyössä ja mahdollisissa julkaisuissa.

Vastausaikaa on 28.2.2023 asti.

Kiitos kyselyyn vastaamisesta!

Yhteistyöterveisin,
Siiri Hassi, Vilhelmiina Kuusisto ja Ida-Jolanda Taimi

Viittomakielisille:

Olemme 4. vuoden tulkkiopiskelijoita Turun Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä, jonka aiheena on poliisin ja viittomakielisten kokemuksia kohtaamisista viranomaistilanteissa, joissa tulkkia ei ole ollut paikalla. Selvityksen tarkoituksena on saada tietoa, kuinka tilanteiden vuorovaikutus on sujunut, kun on huomattu, ettei yhteistä puhuttua kieltä ole. Selvitämme myös kyselyyn vastanneiden mahdollisia mielipiteitä tilanteiden kehittämiseksi tulevaisuuden kannalta.

Aineiston hankimme Webropol-kyselyllä, johon vastataan nimettömänä. Kyselyssä on avoimia ja monivalintakysymyksiä. Kyselyyn vastaamiseen kuluu aikaa n. 10 minuuttia.

Aineistoa käsittelee opinnäytetyöntekijät. Käsittelemme vastauksia neljä (4) viikkoa kyselyn päättymisajankohdasta eteenpäin. Aineistoa säilytetään muistitikulla, jonka jälkeen aineisto tuhotaan. Valmiissa opinnäytetyössä henkilö, paikka tai aika ei ole tunnistettavissa.

Kyselyyn vastanneet antavat luvan käyttää vastauksia opinnäytetyössä ja mahdollisissa julkaisuissa.

Vastausaikaa on 31.1.2023 asti.

Yhteistyöterveisin,
Siiri Hassi, Vilhelmiina Kuusisto ja Ida-Jolanda Taimi

LIITE 2 Kyselyt

Poliisin kysely

1. Sukupuoli:
   Nainen
   Mies
   Muu
   En halua vastata

2. Onko sinulla (ollut) ensikäsityksiä tilanteen sujuvuudesta viittomakielisen kanssa, jossa tulkkia ei ole paikalla? Jos kyllä, millaisia?

3. Mikä tilanteen tapahtumapaikka oli? (esim. liikenteessä, koti)

4. Tilanteen alkaessa, kuinka reagoit huomattuasi, ettei yhteistä kieltä ole? (Kuvaile esim. tunnetilaasi)

5. Miten yhteisen kielen puuttuminen vaikutti asioimistilanteessa? (esim. ajallisesti, vuorovaikutuksellisesti)

6. Millä tavalla vuorovaikutus toteutettiin?
   Puhelin Kynä ja paperi
   Huulilta luku Elekieli Jokin muu, mikä?

7. Miten kohtaaminen kokonaisuudessaan sujui?
   - Hyvin/sujuvasti
   - Kohtalaisesti
   - Huonosti
   - Ei sujunut ollenkaan

8. Saatiinko tilanne hoidettua ilman tulkkia?
   Kyllä/ei

9. Millaisia ajatuksia/tunteita kohtaaminen herätti?

10. Muuttuiko käsityksesi viittomakielisen kohtaamisesta?

11. Kuinka kohtaamistilanteita voitaisiin mielestäsi kehittää? Vapaa sana!

Viittomakielisten kysely

1. Sukupuoli:
   Nainen
   Mies
   Muu
   En halua vastata

2. Millainen ensikäsitys sinulla on/oli poliisin kohtaamisesta ilman tulkkia? (esim. vuorovaikutuksen sujuminen)

3. Mikä tilanteen tapahtumapaikka oli? (esim. liikenne, koti…)

4. Tilanteen alkaessa, kuinka poliisi reagoi huomattuaan yhteisen puhutun kielen puuttuvan?

5. Miten yhteisen kielen puuttuminen vaikutti asioimistilanteessa? -Lähtikö poliisi selvittämään tilannetta huomattuaan yhteisen kielen puuttuvan? -Jos ei, miten tilanne raukesi?

6. Millä tavalla kommunikointi toteutettiin? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto.
   Puhelin Kynä ja paperi
   Huulilta luku Elekieli Jokin muu, mikä?

7. Tuliko asia hoidetuksi ilman tulkkia
   Kyllä/Ei

8. Miten tilanne kokonaisuudessaan sujui?
   - Hyvin/sujuvasti
   - Kohtalaisesti
   - Huonosti
   - Ei sujunut ollenkaan

9. Millaisia ajatuksia/tunteita kohtaaminen sinussa herätti?

10. Muuttuiko käsityksesi poliisin kanssa asioimisesta ilman tulkkia tilanteen jälkeen?

11. Kuinka kohtaamistilanteita voitaisiin mielestäsi kehittää?

12. Vapaa sana!

LIITE 3 Poliisin eettinen vala

Lupaan parhaan kykyni ja taitoni mukaan käyttäytyä aina ja kaikissa tilanteissa poliisin arvolle sopivalla tavalla.

Kunnioitan jokaisen ihmisarvoa ja oikeuksia.

Käytän poliisin valtuuksiani lainsäätäjän tarkoittamalla tavalla.

Noudatan esimiesteni käskyjä ja olen valmis kohtaamaan poliisin ammattiin liittyvät vaarat.

Toimin avoimesti ja sovinnollisuutta edistäen.

Käyttäydyn rehdisti, auttavaisesti ja ammatillista yhteishenkeä vahvistaen.

Olen oikeudenmukainen ja toimin koko työyhteisön parhaaksi.

Tällä tavalla tahdon poliisina palvella.