

Ukrainalaisten kohtaaminen poliisityössä: Työkaluna Suomi-Ukraina kieliopas liikenne- tehtäville

Aleksi Koski ja Otso Laakso

9/2023

TIIVISTELMÄ

Alexi Koski ja Otso Laakso: Ukrainalaisten kohtaaminen poliisityössä: Työkaluna Suomi-Ukraina kieliopas liikennetehtäville

Opinnäytetyön muoto: Toiminnallinen

Julkisuusaste: Julkinen

Ohjaaja: Olavi Kujanpää

Tutkinto: Poliisi (AMK)

Tämän opinnäytetyön aiheena on ukrainalaisten kohtaaminen poliisityössä. Teemahaastatteluai-
neiston sekä kirjallisten lähteiden pohjalta opinnäytetyön tavoitteena on lisätä ymmärrystä ukrai-
nalaisten kohtaamisesta ja tuottaa toiminnallinen suomi-ukraina-kieliopas liikennetehtäville. Kie-
liopas pohjautuu haastatteluaineistoon, sekä kirjallisiin lähteisiin tarjoten konkreettisen ratkaisun
vuorovaikutuksellisiin haasteisiin.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä on käytetty laadullisia tutkimusmenetelmiä kerättyä koke-
musperäistä tietoa Ukrainan kulttuurista, ukrainalaisten kokemuksista ja vuorovaikutustilanteista
kielimuuria kohdattaessa työelämässä ja arjessa.

Opinnäytetyön produkti on kieliopas. Kieliopasta pystytään hyödyntämään laajasti erilaisilla
liikennetehtävillä ja se tähtää erityisesti yksinkertaiseen ja johdonmukaiseen keskusteluun kysymys-
vastaus-mallia hyödyntäen.

Opinnäytetyön keskeiset tulokset osoittavat, että Suomi-Ukraina kieliopas on tarpeellinen työkalu
poliisityössä ja se auttaa parantamaan kommunikaatiota ukrainankielisten kanssa liikennetehtävillä.
Kielioppaan käyttäminen voi auttaa myös lisäämään ukrainalaisten turvallisuudentunnetta ja luotta-
musta poliisiin.

Kehittämisehdotukseksi suositellaan, että kieliopasta levitettäisiin laajasti poliisin sisällä ja että sitä
päivitetettäisiin uusimman tiedon ja palautteen perusteella. Lisäksi opinnäytetyöprosessiin sisältynei-
den keskustelujen myötä voidaan olettaa, että sakko- ja muiden lomakkeiden tuottamiseen ukrai-
naksi olisi tällä hetkellä tarvetta.

Sivumäärä: 35

Tarkastuskuukausi ja vuosi: syyskuu 2023

Avainsanat: kulttuurierot, liikenne, liikennevalvonta, ulkomaalaiset, ukrainalaiset, ukrainan kieli

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 OPINNÄYTETÖN TAVOITTEET	2
3 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA	2
3.1 Haasteista ja vahvuuksista.....	4
3.1.1 Haasteet	4
3.1.2 Vahvuudet	4
4 TIETOPERUSTAN ESITTELY	5
4.1 Tutkimusmenetelmät.....	5
4.2 Ukrainalaiset Suomessa	6
4.3 Ukrainalaisten kokemus vastaanotosta Suomessa, sekä sopeutuminen maahan	8
5 KORRUPTIO UKRAINASSA – LUOTTAMUS SUOMALASEEN POLIISIIN	8
6 LAINSÄÄDÄNTÖ	11
6.1 Poliisilaki	11
6.2 Kielelliset oikeudet	12
6.3 Perustuslaki	12
6.4 Kielilaki.....	12
6.5 Esitutkintalaki	12
7 TULKKAUS JA KÄÄNTÄMINEN	13
8 KIELIOPPAAN TOTEUTUS	13
8.1 Kieliopas	13
8.2 Kielioppaan sisältö ja sen käyttäminen.....	15
8.3 Kääntäminen, sekä sisällön ja käännösten tarkistaminen.....	16
8.4 Kielioppaan muodosta.....	16
9 HAASTATTELUT	18
9.1 Ukrainatalon työntekijän haastattelu.....	18
9.1.1 Esittely.....	18
9.1.2 Kokemuksia poliisista Suomessa ja Ukrainassa	18
9.1.3 Ukrainalaisten kielitaidosta	19
9.1.4 Keskustelua opinnäytetyön produktista Ukraina-talon työntekijän kanssa.....	19
9.1.5 Poliisin toiminnasta ja säännöistä tiedottaminen	20
9.2 Terveystieteiden asiantuntijan haastattelu	20
9.2.1 Esittely.....	20
9.2.2 Tietoa hoitotilanteesta.....	21
9.2.3 Johtopäätökset	21
9.3 Palomies-sairaankuljettajan haastattelu	22

9.3.1 Esittely.....	22
9.3.2 Tietoa hoitotilanteesta.....	22
9.3.3 Suhtautuminen kielioppaaseen.....	22
9.3.4 Johtopäätökset	23
10 Opinnäytetyön eettisyys.....	23
11 OPINNÄYTETÖN TYÖNJAKO.....	24
12 POHDINTA.....	25
12.1 Mitä hyötyä kielioppaasta on käytännössä? Ketkä sitä käyttävät, miten ja millä todennäköisyydellä?	25
12.2 Opinnäytetyön tulokset.....	27
LÄHTEET	28
Liite 1, Ukraina-talon työntekijän haastattelun kysymykset.....	30
Liite 2, Terveystalon asiantuntijan haastattelun kysymykset	31
Liite 3, Palomies sairaankuljettajan haastattelun kysymykset.....	32
Liite 4, Suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta: Ukraina-talo.....	33
Liite 5, Suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta: Terveystalon asiantuntija	34
Liite 6, Suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta: Palomies sairaankuljettaja.....	35

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihetta pohtiessamme meitä kiinnosti erityisesti löytää uusi näkökulma jostain poliisin työssä ajankohtaisesti esiintyvistä aiheista. Poliisityössä kansalliset ja kansainväliset tapahtumat ja virtaukset vaativat osaamisen mukauttamista jatkuvasti, joten ajankohtaisuus näyttäytyi meille tärkeänä elementtinä opiskelemamme ammatin luonteen vuoksi. Ajattelimme myös jo alkuvaiheessa, että opinnäytetyöstämme tulee todennäköisesti toiminnallisesti painottunut opinnäytetyö, joka sisältää produktin, eli itse toiminnallisen osuuden sekä analyysin eli raportin tästä produktista.

Ennen kuin sopiva aihe löytyi, olimme pohdinnoissamme nostaneet pöydälle tulevan opinnäytteen kaksikulmakiveä: toiminnallisuuden ja ajankohtaisuuden. Näiden kahden elementin pohjalta kehitelimme ajatuksen selkeästä kielioppaasta, jota olisi mahdollista hyödyntää päivittäisessä poliisitoiminnassa. Idea tulevasta opinnäytetyöstä sai ajankohtaisen luonteensa tuottamamme kielioppaan kohdekielen valikoituessa ukrainan kieleksi. Ukrainalaisten sotaa pakenevien määrän kasvu Suomessa näkyy myös poliisityössä, jossa kohdataan ukrainalaisia aikaisempaa enemmän. Kohtasimme itse ukrainalaisia asiakkaita työharjoittelun aikana, joista hyvin pieni osa oman kokemuksemme mukaan puhui englantia. Pohdimme, että poliisin työssä olisi tärkeää ymmärtää ukrainalaisen kulttuurin suhtautumista virkavaltaan ja käytännön tilanteiden avuksi tuottamamme kieliopas voi auttaa asioiden hoitamista arjessa. Opinnäytetyön alkuperäisenä nimenä oli ”Sata sanaa ukrainaksi”, mutta työn edetessä laajensimme näkökulmaamme myös kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen sujuvuuden edistämiseksi poliisityössä. Kielioppaan tarkoitus on pelkän sanakirjan sijaan olla opas alustavaan kommunikointiin ukrainankielisen henkilön kanssa. Edellä mainituista syistä sai opinnäytetyömme nimen ”Ukrainalaisten kohtaaminen poliisityössä: Työkaluna Suomi-Ukraina kieliopas”.

Opinnäytetyö laajentui käsittelemään Suomeen tulleiden ukrainalaisten sekä Suomen poliisin välistä vuorovaikutusta. Tässä opinnäytetyössä on ollut myös tärkeää saada tietoa ja ymmärtää Suomen ja Ukrainan poliisien työn käytännön eroavaisuuksista haastattelun, sekä kirjallisten lähteiden pohjalta. Sotaa paenneiden ukrainalaisten käsitys suomalaisesta poliisista saattaa olla puutteellinen tai värjätty, koska poliisien toimintatavat poikkeavat toisistaan eri maissa ja oikean tiedon antaminen eri tavoin on hyödyllistä. Ukrainankielisen henkilön ollessa poliisin kanssa tekemisissä tavanomaisen päivittäisen poliisitehtävän yhteydessä tai esimerkiksi rikosprosessin osallisena, on tärkeää löytää tehokas tapa kommunikoida, jotta tilanteet saadaan tarkoituksenmukaisesti hoidettua. Rikosprosessin osallisten oikeusturvan toteutumisen kannalta on myös tärkeää, että kommunikointi on riittävän ymmärrettävää. On sekä ukrainalaisten asiakkaiden, että poliisin etu, että kommunikointi sujuisi mutkattomasti tai ainakin niin sujuvasti kuin mahdollista.

2 OPINNÄYTETÖN TAVOITTEET

Tavoitteena on tuottaa kieliopas poliisin liikennetehtäville, jotta asiointi liikennetilanteissa ukrainankielisten kanssa helpottuu. Lisäksi tavoitteena on tuottaa tarpeellista tietoa sotaa Suomeen paenneiden ukrainalaisten tilanteesta poliisityön kannalta. Käytämme tiedon hankintaan kirjallisten ja nettilähteiden lisäksi haastattelua. Opinnäytetyön tavoitteiden kannalta on tärkeää, että haastateltava tuntee myös sotaa pakenevien ja vastikään Suomeen saapuneiden ukrainalaisten tilanteita sekä tarpeita. Sotaa pakeneville ukrainalaisille suunnatut palvelut ovat uskoaksemme puutteellisia, johtuen tilanteen akuutista luonteesta, joten opinnäytteemme eräs tavoite on olla tukemassa poliisipalveluiden laajentumista, kehitystä sekä käytettävyyttä. Lisäksi uskomme, että kieliopas vahvistaa ukrainalaisten asiakkaiden turvallisuudentunnetta ja luottamusta poliisiin.

3 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

Opinnäytetyön aiheena on lisätä ymmärrystä ukrainalaisten suhtautumisesta poliisiin, ymmärtää Ukrainan ja Suomen poliisien toiminnan eroja Suomeen saapuneiden ukrainalaisten näkökulmasta ja tuottaa kieliopas viranomaisille tueksi kommunikointiin ukrainalaisten kanssa, sillä ukrainalaisten määrä on suuri tällä hetkellä Suomessa. Tässä opinnäytetyössä selvitetään keskeiset sanat ja fraasit, joita ukrainankielisen henkilön kanssa tarvitaan tilanteiden ratkaisemiseksi, oikeusturvan toteutumisen sekä hyvän hallinnon periaatteiden mukaisen lopputuloksen saavuttamiseksi. Tässä työssä on selvitetty myös erityistarpeet ukrainalaisia kohdattaessa. Ongelmana on tällä hetkellä se, että Suomessa viranomaiset eivät osaa ukrainaa uskoaksemme tarpeeksi laajalti toimiakseen sujuvasti ukrainankielisten kanssa. Oman kokemuksemme perusteella tilanteet ukrainalaisten kanssa eivät usein ole niin sujuvia, kuin ne voisivat olla. Ongelman ratkaisemiseksi olemme tuottaneet kielioppaan sekä tietoa ukrainalaisten kohtaamisesta. Oikeanlainen tieto sekä tuottamamme kieliopas sujuvoittavat viranomaisen ja ukrainankielisen vuorovaikutustilannetta sekä kohtaamista työelämän eri tilanteissa.

Ukrainan sodan jaloista Suomeen saapuvien ukrainalaisten englannin kielen taito vaihtelee. Osalla ukrainalaisista kielitaito voi olla heikompaa kuin suomalaisella viranomaisella. Tämänkaltaisessa tilanteessa, jossa yhteistä kieltä ei ole, voi jo pelkästään sillä, että osoittaa pyrkivänsä ymmärtämään vieraan maan kansalaista, olla merkitystä kohtaamisen onnistumisessa. Uskoaksemme asiakastyössä on viranomaisen ilmaisemalla asenteella merkitystä ja se, että kommunikoinnin haasteet on huomioitu jo etukäteen, yhteistyön onnistuminen asiakkaan kanssa vahvistuu. Lisäksi asiakaspalvelutilanteen hoitaminen poliisin ja ukrainalaisen välillä helpottuu.

Rajasimme kielioppaan aiheen teemaksi liikennetilanteet. Päätimme tehdä kielioppaasta mahdollisimman käyttökelpoisen ja käytännönläheisen. Pohdimme päivittäiseen poliisityöhön liittyviä konkreettisia tilanteita, joissa tuottamastamme kielioppaasta olisi todellista hyötyä ukrainalaisia kohdatessa. Eräät selkeät tilanteet, joihin loimme käsitteistöä, ovat poliisille kuuluvat liikennetehtävät. Kokemuksemme perusteella liikennetehtävillä asiakas usein jo aavistelee, mitä poliisi mahdollisesti tilanteessa tulee vaatimaan. Ajoneuvon ja sen kuljettajan ajokunnon sekä ajo-oikeuden tarkistaminen ovat tehtäviä, joista selviää usein vieraskielisen kanssa helposti, vaikka yhteistä kieltä ei tilanteissa löytyisikään. Kuitenkin joidenkin vieraskielisten sanojen ja lauseiden osaaminen voi sujuvoittaa tehtäviä ja tehdä niistä myönteisemmän asiakaskohtaamisen, joka luo ammattitaitoista ja luottettavaa kuvaa poliisista. Mikäli tehtävillä tarvitaan laajempaa kieliosaamista, saattaa tuottamamme kieliopas nopeuttaa tilannekuvan muodostamista ja tätä kautta ohjata päätymistä oikeanlaisiin ratkaisuihin. Esimerkkinä tästä voisi toimia tilanne, jossa kuljettaja on puhallutettu ja seulonta-alkometrin tulos osoittaa rattijuopumuksen rajan ylittävää lukemaa. Tähän mennessä on selvitty pelkän kielioppaan avulla ja tässä vaiheessa asiakkaalle ilmaistaan, että hänelle hankitaan jatkoa varten tulkki, jotta hänen oikeusturvansa toteutuisi. Edellä kuvattujen tilanteiden lisäksi pohdinnan aiheeksi muodostuivat myös haastavimmat ja vakavammat tilanteet, esimerkiksi sellaiset liikennetilanteet, kuten kolarit, joissa on tullut loukkaantumisia ja joissa asiakas ei ole välttämättä yhtä kyvykäs kommunikointiin, kuin tavanomaisemmissa tilanteissa. Kielioppaamme sisällön osalta pohdimme käsitteistöä, josta voisi olla hyötyä esimerkiksi asiakkaan vammojen tai toimintakyvyn selvittämisessä ja tilannekuvan luomisessa.

Tuottamamme produkti on kieliopas, joka sisältää sanoja ja fraaseja, joilla tilanteissa voi päästä alkuun, mikäli yhteistä kieltä ukrainalaisen kanssa ei heti löydy. Eräs kielioppaamme merkityksistä, on luoda symbolista arvoa tilanteisiin, joissa yhteinen kieli, esimerkiksi englannin kielen muodossa löytyy. Uskoaksemme pelkästään tervehtiminen tai hyvän päivänjatkon toivottaminen asiakkaalle hänen omalla kielellään luo luottamusta suomalaiseseen viranomaiseen tehokkaalla tavalla ja antaa kokemuksen hyvästä asiakaspalvelusta.

Ukrainalaisten tilapäisen suojelun perusteella oleskeluluvan saaneiden keskuudessa luottamus poliisiin lisää todennäköisesti myös turvallisuudentunnetta. On tärkeää kuulla ajatuksia ja saada tietoa siitä, miten ja millaisissa asioissa poliisiin on turvauduttu Ukrainassa ja millaisia kokemuksia ukrainalaisilla on poliisista Suomessa. Ymmärrys eri toimintatavoista auttaa suomalaista poliisia toimimaan siten, että kanssakäyminen onnistuu ja luottamus vahvistuu.

Haastattelujen ja kirjallisen materiaalin avulla on pyritty ymmärtämään Suomen ja Ukrainan viranomaisten toimimisen eroavaisuuksia sekä ukrainalaisten ajatuksia ja ennakkokäsityksiä poliisista. Oli myös kiinnostavaa tietää siitä, että poliisin toiminnasta toivotaan lisää tietoa ja keskinäistä vuoropuhelua ja siitä, kuinka sitä on jo ollutkin jonkin verran esimerkiksi päiväkotijärjestelyjen ja kouluvierailuiden yhteydessä.

3.1 Haasteista ja vahvuuksista

3.1.1 Haasteet

Keskeisenä haasteena on löytää tapa tuottaa kieliopillisesti oikeita fraaseja, sekä sanoja kielioppaaseen. Lisäksi sanojen oikeanlainen kirjoitusmuoto kyrillisin aakkosin on haasteellista, sillä koemme tärkeäksi, että kielioppaassa on myös osana fraasin tai sanan alkuperäinen kirjoitusmuoto, jotta kielioppaan käyttömuoto olisi laajempi. Haasteena on lisäksi saada aitoa ja väritymätöntä tietoa ukrainalaisesta kulttuurista, sekä suhtautumisesta poliisiin.

Haasteena voidaan pitää edellä kuvattujen asioiden lisäksi oikeanlaista yhteistyötä kokemuksellisen asiantuntijatahon, tässä tapauksessa erityisesti ukrainankielisten kanssa. Opinnäytetyössä korostuu ukrainalaisten tasavertainen kohtaaminen sekä heidän näkemystensä esilletuonti osana omaa kokemustamme viranomaispuolelta. Haasteena on lisäksi tutkimuseettiset asiat, jotka liittyvät erityisesti haastatteluun, sillä sota Ukrainassa, asettaa erityisiä huomioonotettavia asioita.

Kielioppaan tekninen toteutus luo omat haasteensa, jotta se olisi helposti hyödynnettävissä jokaisella poliisilla, sillä kielioppaan tekijöillä ei ole aiempaa kokemusta kielioppaan tekemisestä tai käyttämisestä.

3.1.2 Vahvuudet

Eräs opinnäytetyömme tietoperustan vahvuuksista on kirjallisiin lähteisiin perustuva tiedonhankinta, josta yhtenä tärkeänä esimerkkinä toimii lainsäädäntö. Lisäksi olemme sisällyttäneet tietoperustamme kulttuurien kohtaamiseen sekä kielioppiin perustuvaa kirjallisuutta. Opinnäytetyön vahvuuksiksi koemme aiheemme vaivattoman rajaamisen liikennetilanteiden osalta. Rajasimme sakkojen sekä liikennevirhemaksujen tiedoksiannon kielioppaastamme pois, sillä se saattaisi vaatia ammattikäytäntöä oikeusturvan takaamiseksi. Opinnäytetyössämme hyödyntämiemme kontaktien monimuotoisuus osoittautuu vahvuudeksi. Olemme haastatelleet ukrainalaista henkilöä, terveydenalan asiantuntijaa sekä palomies-sairaankuljettajaa, joten opinnäytetyössä tulee esiin muidenkin alojen ammattilaisten näkemyksiä kuin vain poliisina toimineiden henkilöiden. Monimuotoiset näkemykset toimivat yhtenä opinnäytetyön tietoperustan vahvuutena. Vahvuutena on lisäksi se, että opinnäytetyön tekijöillä on aiempaa kokemusta venäjän kielestä, joka auttaa erityisesti vieraan kielen lukemisessa.

4 TIETOPERUSTAN ESITTELY

4.1 Tutkimusmenetelmät

Päädyimme käyttämään opinnäytetyössämme laadullista tutkimusmenetelmää teemahaastattelujen muodossa, joiden perusteella kartoitettiin tarvittavaa sanastoa. Teemahaastatteluilla pyrittiin myös kartoittamaan todenmukaista kuvaa Ukrainan kulttuurista, sekä Suomen poliisille tärkeää ja ajankohtaista tietoa siitä, kuinka eri asiat voivat vaikuttaa vuorovaikutukseen ukrainalaisen kanssa. Teemahaastatteluja tehtiin kolmelle eri näkökulmaa edustavalle henkilölle. Ensimmäiseksi haastattelimme Ukraina-talon työntekijää, selvittääksemme ukrainalaisten tilannetta Suomessa, kulttuurin erityispiirteitä ja vuorovaikutusta sekä kielioppaaseen tarvittavaa sanastoa.

Ukraina-talo-hankkeen takana on Tampereen Ukrainalaisten Yhdistys Suomessa Ry. Ukraina-talon tarkoituksena on tutustuttaa ukrainalaisia ja suomalaisia keskenään sekä toimia kohtaamispaikkana, jossa ukrainalaiset voivat tavata paitsi toisiaan, myös suomalaisia (Riina Haapala 22.4.2022, Tampereelle avataan Suomen ensimmäinen Ukraina-talo).

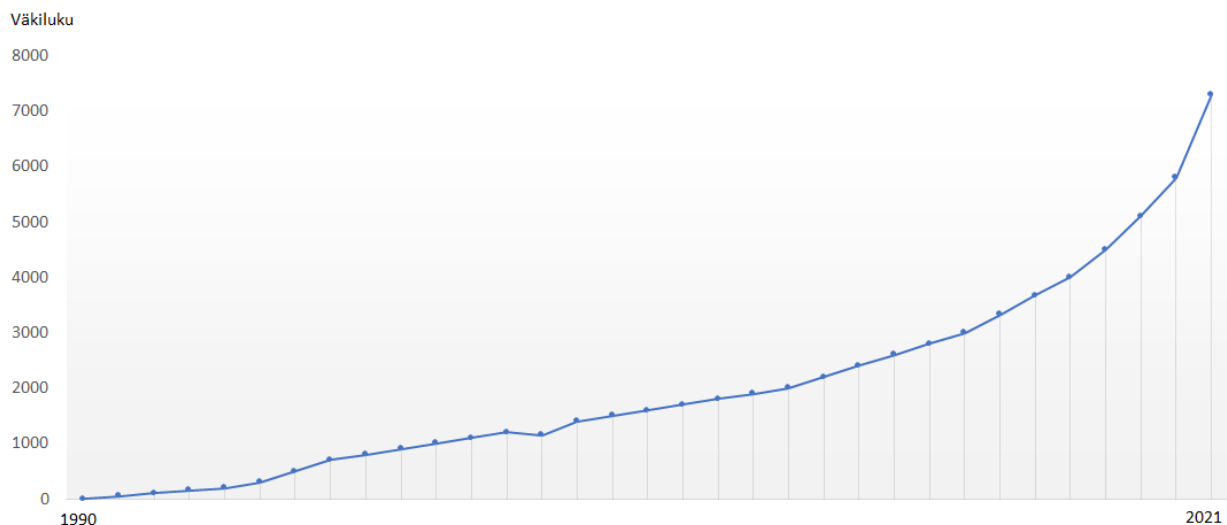
Toisessa teemahaastattelussa haastateltiin terveydenalan asiantuntijaa hänen kokemuksistaan kielimuuria kohdattaessa potilaiden kanssa sekä tärkeistä hoidollisista sanoista, joita hyödynnämme kielioppaassa. Kolmannessa teemahaastattelussa haastattelimme pelastuslaitoksen palomies-sairaankuljettajaa liikenneonnettomuuksien hoitotavoista sekä kokemuksista kielimuuria kohdattaessa. Haastattelut toimivat tärkeänä pohjana kielioppaan tekemiselle, sillä avoimista lähteistä ei löydy riittävän kattavasti tietoa opinnäytetyön teemasta. Opinnäytetyössä käytetään myös kirjallisia lähteitä, erityisesti tavanomaista vuorovaikutusta tukevan sanaston valikoimiseen.

Opinnäytetyössä on käytetty tietoperustana myös jo aiemmin toteutettuja opinnäytetöitä, joissa tähdätään eri lähtökohdista samankaltaiseen toiminnan kehittämiseen. Olemme hyödyntäneet suunniteluvaiheessa muita Poliisiammattikorkeakoulun opinnäytetöitä oman opinnäytetyömme produktin rakenteen hahmottamiseen, vaikka oma opinnäytetyömme kohdentuu erityisiin tarpeisiin juuri sotaa pakenevia ukrainalaisia kohdattaessa. Hilla Metsolan opinnäytetyössä on toteutettu sanakirjamuotoinen apuväline venäjänkielisten asiakkaiden kohtaamiseen poliisin valvonta- ja hälytyssektorille. (Metsola, Hilla. 2020: Minikieliopas valvonta- ja hälytystoimintasektorille, Poliisiammattikorkeakoulun opinnäytetyö.). Sara Vahter ja Anna Sorjonen ovat tuottaneet niin ikään poliisin valvonta- ja hälytyssektorille kielioppaan vironkielisten asiakkaiden kohtaamiseen (Vahter, Sara & Sorjonen, Anna. 2021: Suomi–viro kieliopas liikennetehtäville, Poliisiammattikorkeakoulun opinnäytetyö). Tom Lehtinen puolestaan käsittelee omassa Poliisiammattikorkeakoulun opinnäytetyössään englanninkielistä poliisin tehtäviin liittyvää sanastoa ja fraaseja (Tom Lehtinen 06/2020. Poliisin tehtäviin fraaseja ja sanastoa, suomi – englantia, Poliisiammattikorkeakoulun opinnäytetyö).

Tietoperustaamme tukevat myös opinnäytetyössä hyödynnetyt kirjalliset lähteet kuten lehtiartikkelit ja kirjallisuus. Opinnäytetyössä olemme käyttäneet kirjallisia lähteitä kuten Venäläis-suomalaista keskusteluopaskirjaa lainvalvontaviranomaisille (V.J Uhov, O.L Kuznetsova, M.V. Vinogradova, Suomen osalta Olavi Kujanpää. 2011)

4.2 Ukrainalaiset Suomessa

KAAVIO 1. UKRAINALAISTEN KANSALAISTEN LUKUMÄÄRÄN KEHITYS SUOMESSA VUOSINA 1990-2021 (MUKAILLEN E2 TUTKIMUS, SISÄMINISTERIÖ JA SITRA)



E2 Tutkimus, sisäministeriö & Sitra 2022 s.10.

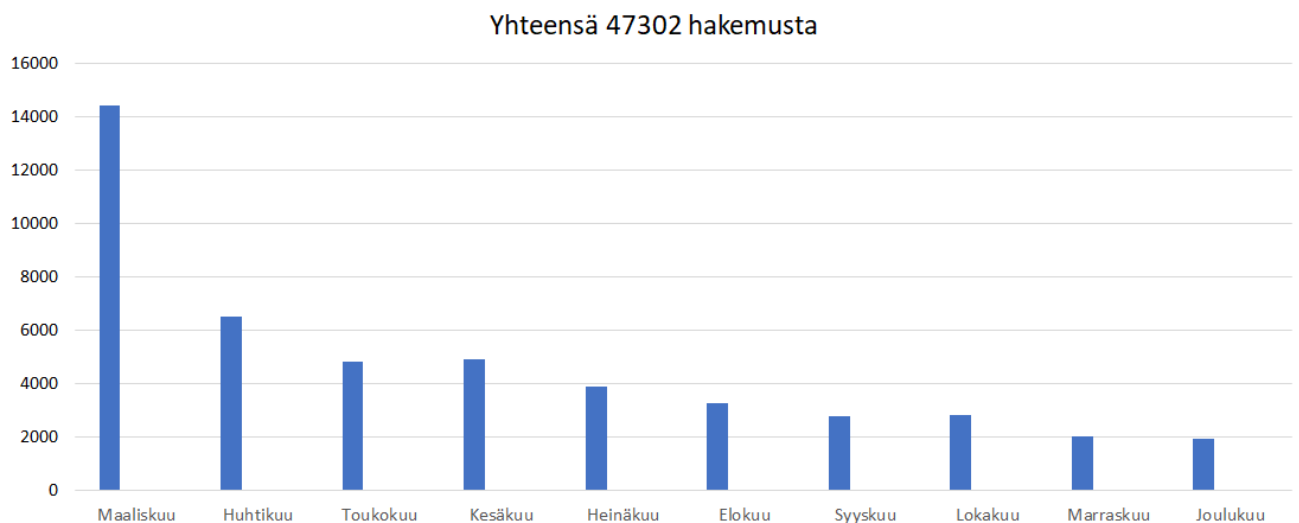
Sisäministeriön tuottaman katsauksen mukaan ennen Venäjän käynnistämää hyökkäyssotaa Ukrainassa, Suomessa asui noin 7000 ukrainan kansalaista. Sodan myötä tilanne on muuttunut, kun ukrainalaisten määrä Suomessa on moninkertaistunut. (E2 Tutkimus, sisäministeriö & Sitra 2022). Sisäministeriön katsauksesta löytyvä ukrainalaisten lukumäärän kehitystä ku-vaava kaavio (kaavio 1) osoittaa ukrainalaisten määrän kasvaneen Suomessa tasaisesti aina vuoteen 2021 saakka, jolloin määrä on lähtenyt jyrkkään nousuun. Kaavio 2 kuvaa Maahanmuuttoviraston tiedotteessa käsitellyä ukrainalaisten tilapäisen suojelun hakemusten määrien kehitystä. Vuonna 2022 ukrainalaisten tilapäistä suojelua koskevien hakemusten määrä on 47302. Kaaviosta 1 voidaan nähdä ukrainalaisten kansalaisten lukumäärän kehitystä nousujohteisena, kaavio 2 osoittaa omalta osaltaan sitä, kuinka paljon ukrainalaisia on mahdollisesti tullut Suomeen lisää

2022 vuoden aikana (Maahanmuuttoviraston tiedote 30.1.2023).

Tilapäisen suojelun perusteella myönnettyjä oleskelulupia oli 25.11.2022 mennessä noin 45 000 Ukrainasta sotaa paenneelle. Määrän arvioidaan nousevan tästä huomattavasti. (Sisäministeriön tiedote 29.12.2022). Sota Ukrainassa jatkuu edelleen ja riippumatta sen kestosta, on mahdollista, että ukrainalaisia tulee olemaan Suomessa paljon. Tekemämme teemahaastattelun perusteella ukrainalaiset eivät lähtökohtaisesti osaa suomea, ruotsia tai välttämättä englantia, joten ukrainan kielen osaamista tarvitaan lisää. Vuoden 2022 lopulla olivat ukrainalaiset (mukaan lukien tilapäistä suojelua saavat) suurin piirtein yhtä suuri väestöryhmä Suomessa kuin virolaiset. (E2 Tutkimus, sisäministeriö & Sitra 2022).

Tarkoituksemme on tehdä oma osamme kielellisen osaamisen lisäämiseksi realistisella tavalla poliisintyön näkökulmasta.

KAAVIO 2. UKRAINALAISTEN TILAPÄISTEN SUOJELUTARPEIDEN HAKEMUKSET SUOMEEN VUONNA 2022 (MUKAILLEN MAAHANMUUTTOVIRASTO 2023).



Tutustu maahanmuuton tilastoihin: Venäjän hyökkäys Ukrainaan vaikutti maahanmuuttoon monin tavoin, Maahanmuuttoviraston tiedote 30.1.2023

4.3 Ukrainalaisten kokemus vastaanotosta Suomessa, sekä sopeutuminen maahan

Sisäministeriön katsauksessa on haastateltu ukrainalaisten vastaanoton tehtävissä työskenteleviä ammattilaisia, sekä sotaa pakenevia ukrainalaisia. Maahanmuuttoviraston työntekijät kertoivat haastatteluissa, että he ovat ottaneet ukrainalaiset vastaan erityisen lämpimästi. Myös itse ukrainalaiset painottivat, että heidät on kohdattu maahanmuuttoviranomaisten toimesta ystävällisesti ja auttavaisesti. Haastateltujen ukrainalaisten mukaan Suomeen sopeutumista helpottavia tekijöitä ovat erityisesti suomalaisten ystävällinen suhtautuminen, aiempi Suomessa asuminen, englannin kielen taito ja työnteko. Lastensa kanssa maahan tulleet ukrainalaiset arvioivat haastatteluissa, että koulunkäynti ja suomalaiset ystävät ovat helpottaneet lasten sopeutumista. Osa lapsista puhuu jo melko hyvin suomea tai ruotsia. He ovat oppineet kielen nopeasti koulussa tai varhaiskasvatuksessa. Toisaalta lapset tuntevat koti-ikävä. (E2 Tutkimus, sisäministeriö & Sitra, 2022)

5 KORRUPTIO UKRAINASSA – LUOTTAMUS SUOMALASEEN POLIISIIN

Ukraina-talon työntekijän haastattelussa sivuttiin korruptioteemaa. Yleisestikin tiedotusvälineistä saadun kuvan mukaisesti Ukrainassa on käyty viime vuosina taistelua korruptiota vastaan.

Ukrainassa on ollut jo kauan korruptiota, jota esiintyy sekä vähäisenä että laajamittaisena. Vähäinen korruptio on laajalle levinnyttä, ja suuri osa väestöstä hyväksyy sen lähes väistämättömänä ilmiönä. Kansalaiset oikeuttavat usein osallistumisensa vähäiseen korruptioon toteamalla, että korkean tason virkamiehet ja oligarkit ovat osallisia lahjontaan paljon laajemmassa mittakaavassa. Asiantuntija-arvioiden mukaan Ukrainassa menetetään vuosittain valtavia summia – kymmeniä miljardeja dollareita – korruption vuoksi. (Laajamittaisen korruption vähentäminen Ukrainassa 2021).

Korruptio laajassa mitassa liittyy oligarkkeihin, jotka ovat suurliikemiehiä, joilla on huomattava taloudellinen ja yhteiskunnallinen vaikutusvalta. He ovat manipuloineet mielipiteitä esimerkiksi omistamiensa tiedotusvälineiden kautta. Lainsäädäntöön he ovat vaikuttaneet rahoittamalla poliittisia puolueita ja edustajia. He käyttävät valtaa hallinnon tasolla vaatimalla omien ehdokkaidensa nimitämistä keskeisiin asemiin ja vaikuttavat paljon myös oikeus-, syyttäjä- ja lainvalvontajärjestelmiin. EU on pyrkinyt tukemaan korruption vastaista taistelua Ukrainassa, mutta tuloksiin ei vielä olla tyytyväisiä vaan niitä kuvataan laihoiksi. (Laajamittaisen korruption vähentäminen Ukrainassa 2021, 9)

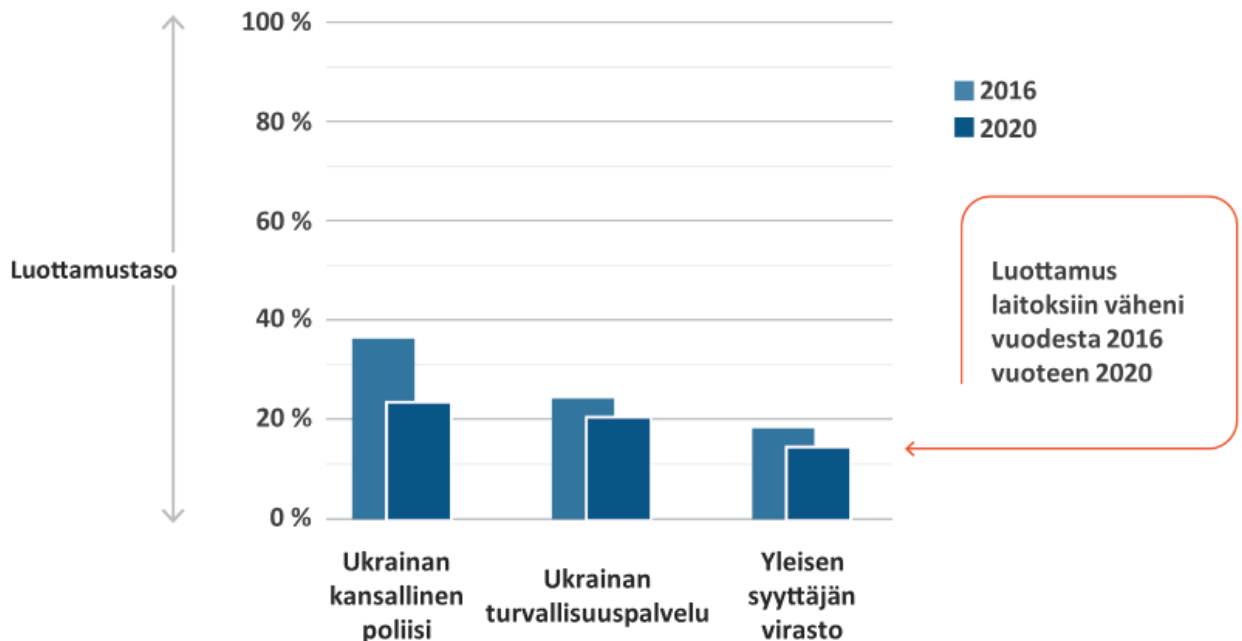
Presidentti Volodymyr Zelenskyin lehdistösihteeri on kuvaillut korruptiota Ukrainassa ja myös nykyisen presidentin korruption vastaista työtä. Hän kertoo teoksessaan siitä, kuinka korruptio koskettaa

jokaista kansalaista esimerkiksi kaikissa valtion virastoissa ja myös oppilaitoksissa. Oligarkkien valtaa vähentämällä on pyritty suoraan vaikuttamaan tähän ongelmaan. (Mendel 2023,120)

Helsingin Sanomat on kirjoittanut, että Ukrainan kansalaiset ovat jo vuosia olleet kyllästyneitä korruption. Poliisivoimia uudistettiin vuonna 2015 siten, että Ukrainan miliisi lakkautettiin ja tilalle perustettiin Ukrainan kansallinen poliisi. Korruption vastaista sotaa on käyty laajalla rintamalla sekä hallinnon koneistoissa esimerkiksi erottamalla korruptiota ylläpitäneitä viranhaltioita ja poliitikkoja sekä perustamalla korruption vastaisia virastoja. (Helsingin Sanomat 27.1.2023 ja 6.7.2015).

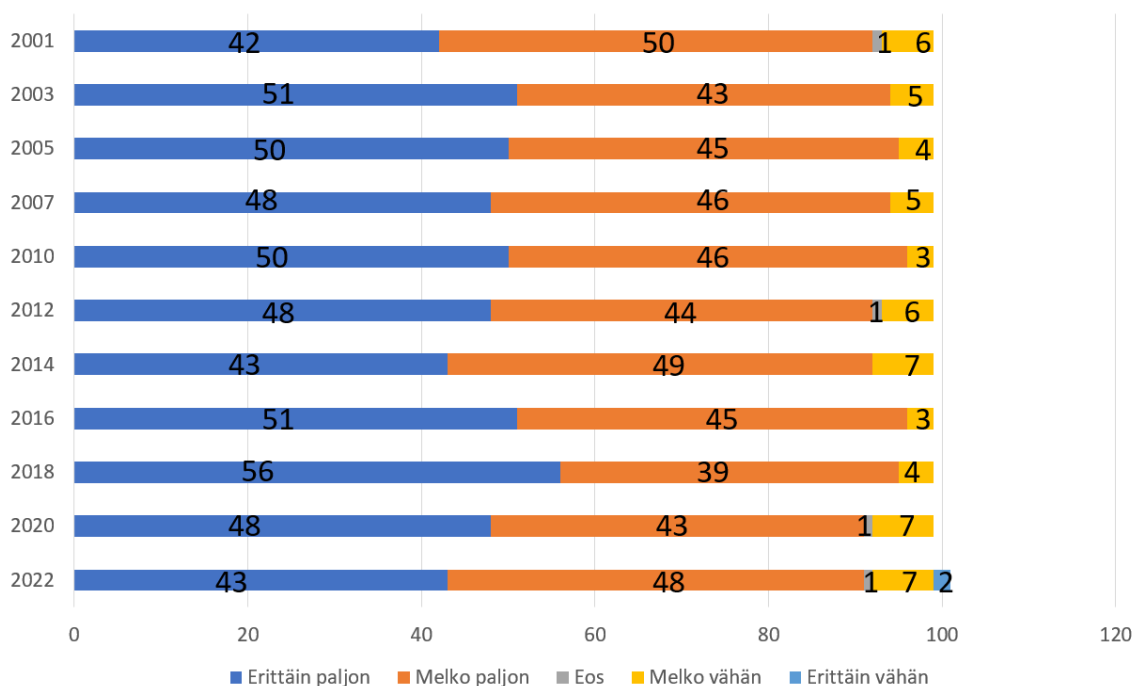
Ukrainalaisten saapuessa Suomeen sodan vuoksi on tärkeää ottaa huomioon, että Ukrainan kansalaisella ei ole välttämättä ollut aikaa perehtyä laajasti kohdemaan kulttuuriin tai sen käytäntöihin esimerkiksi viranomaismenettelyssä. Ukrainassa viranomaiskulttuuri on erilaista kuin Suomessa ja tämä voi aiheuttaa väärinymmärrystä ukrainalaisen sekä Suomen viranomaisen välisessä asioinnissa. Osoittaaksemme kuinka erilaista esimerkiksi luottamus ukrainalaisilla on maansa viranomaisiin ja suomalaisten luottamus omiin viranomaisiin, lisäsimme kaksi tutkimukseen perustuvaa tilastoa alle. Tilastoja tarkasteltaessa tulee kuitenkin huomioida niiden toisistaan eroavat tutkimukselliset tarkoitukset, joten tilastoja tulee vertailla vain suuntaa antavina.

KAAVIO 3, LUOTTAMUS INSTITUUTIOIHIN UKRAINASSA



Luottamus instituutioihin Euroopan unionin neuvontaoperaation kyselytutkimuksen mukaan: vuosi 2016 verrattuna vuoteen 2020, Euroopan tilintarkastus tuomioistuin

KAAVIO 4, POLIISIBAROMETRIN TULOKSET LUOTTAMUKSESTA POLIISIIN (MUKAILLEN POLIISIBAROMETRIA 2022)



Missä määrin luotat seuraavien viranomaisten tai tahojen toimintaan (%). s.49
kuva 2.1c. Poliisibarometri 2022

Kaavio 3 osoittaa ukrainalaisten luottamusta Ukrainan kolmeen eri viranomaisinstituutioon, jotka kyseisessä tilastossa ovat Ukrainan poliisi, Ukrainan turvallisuuspalvelu sekä Yleisen syyttäjän virasto. Tutkimukseen perustuva tilasto tosin osoittaa vain neljän vuoden aikajänteen. Luottamus edellä mainittuihin viranomaisiin on laskenut vuodesta 2016 vuoteen 2020 usealla prosenttiyksiköllä ja tutkimus osoittaa luottamuksen poliisiin laskeneen näistä kolmesta viranomaisesta kaikkein eniten. Tutkimuksen mukaan vuonna 2020 ukrainalaisista luottaa Ukrainan poliisiin vain hieman yli 20 prosenttia. Huomionarvoista on kuitenkin se että, näistä kolmesta viranomaisinstituutiosta ukrainalaiset luottavat poliisiin eniten, vaikka ero muihin ei ole kovinkaan suuri. Tilastosta voidaan päätellä, että Ukrainassa luottamus viranomaisiin on yleisestikin alhainen.

Kaavio 4 on peräisin Poliisibarometrin tuottamasta tutkimuksesta vuodelta 2022. Se käsittää kahdenkymmenen vuoden aikajänteen. Huomionarvoista Poliisibarometrin tutkimuksessa on se, että suomalaisten luottamus maansa poliisiin on pysynyt korkealla pitkään. Noin puolet suomalaisista luottaa poliisiin erittäin paljon ja lähes toinen puoli luottaa poliisiin melko paljon. Melko vähän tai erittäin vähän poliisiin luottavat ovat prosentuaalisesti silmiinpistävän vähäinen joukko (Poliisibarometri 2022).

Huolimatta siitä, että Poliisibarometrin tuottama tutkimus (Kaavio 4) ja Euroopan unionin neuvontaoperaation tuottama tutkimus (Kaavio 3) eivät ole suoraan verrannollisia koskien kansalaisten luotamusta eri maiden viranomaisiin, voidaan jonkinlaisia päätelmiä kansalaisten suhteesta viranomaisiin tehdä. Näitä päätelmiä on hyvä huomioida ulkomaalaisen kanssa asioidessa. Väärinymmärrystä ja epäluottamusta asiakkaan ja poliisin välillä ilmetessä on tärkeää tehdä pelisäännöt selväksi mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tuottamamme kielioipas auttaa poliisin ja asiakkaan välisessä kommunikaatiossa ja omalta osaltaan helpottaa ongelmatilanteiden ratkaisua sekä pienentää riskiä väärinymmärrysten syntymiseen.

6 LAINSÄÄDÄNTÖ

Poliisilain 1 luvun 1 §:n mukaan Suomessa poliisin tehtävänä on turvata yleistä järjestystä ja turvallisuutta, sekä ennalta estää rikoksia ja selvittää niitä. Oman kokemuksemme mukaan poliisin on hyvä pystyä kommunikoimaan myös vieraalla kielellä, sillä poliisin asiakkaina toimii monia erikielisiä asiakkaita. Vuorovaikutustilanteessa on tärkeää pitää mielessä, että sanan tai asian tarkoitusperä pysyy samana, kun käytetään eri kieltä.

Ukrainankielisen väestön määrä on kasvanut Suomessa viime vuosina ja kehitys näyttää jatkuvan ukrainassa vallitsevan tilanteen vuoksi (E2 Tutkimus, sisäministeriö & Sitra 2022). Ukrainankieliset voivat joutua rikosten uhreiksi tai tekijöiksi, ja heidän oikeuksiensa toteutuminen edellyttää asianmukaista kommunikointia viranomaisten kanssa jo alkutilanteessa. Kokemuksemme mukaan monet sotaa Suomeen paenneista ukrainalaisista eivät puhu suomea, ruotsia tai englantia riittävän hyvin, jotta he voisivat kommunikoida poliisin kanssa sujuvasti. Poliisilla tulisi olla mahdollisuus käyttää ukrainan kieltä siten, että tilanne saadaan luontevasti siihen pisteeseen, että saadaan kommunikointi sujuvaksi esimerkiksi tulkin avulla.

Poliisilla on velvollisuus noudattaa Suomen kansainvälisiä sopimuksia, joista yksi on Euroopan ihmisoikeussopimus (EIS). Tämän sopimuksen mukaan henkilöllä on oikeus käyttää viranomaisten kanssa omaa kieltään, jos se on tarpeen oikeuksien ja etujen turvaamiseksi. Tämä koskee myös ukrainankielisiä ihmisiä Suomessa. Poliisin osaaminen ukrainan kielen suhteen voi edesauttaa toteuttamaan tätä oikeutta käytännössä.

6.1 Poliisilaki

Lakiperustaa pohdittaessa nousee esiin erityisesti Poliisilain (22.7.2011/872) 1 luvun 6 § 1 momentti, jonka mukaan poliisin tulee toimia yhdenvertaista kohtelua ja sovinnollisuutta edistäen. Kie-

lioppaamme ilmentää tätä yhdenvertaisuuden periaatetta sujuvoittamalla vieraskielisen kohtaamista ja tuottaa vieraasta kulttuurista saapuvalle tuntemuksen yhdenvertaisuudesta hänen kieli- taustansa huomioimalla.

6.2 Kielelliset oikeudet

Suomen alueella oleskelevia koskee perusoikeudet, joihin kuuluu muun muassa kielelliset oikeudet. Ulkomaalaiselle kuuluu yhtäläiset oikeudet käyttää suomen tai ruotsin kieltä viranomaisen kanssa asioidessa. Ulkomaalaisen henkilön kanssa tulee asioida sillä kielellä, jota hän ymmärtää. (Oikeusministeriö, Kielelliset oikeudet). Lapissa on oikeus asioida saamen kielellä. Esitutkintalain (805/2011) 4 luvun 12 § mukaan viranomaisen tulee huolehtia asianmukaisesta tulkkauksesta, mikäli käsillä on tilanne, jossa viranomaisen ei hallitse asiakkaan ymmärtämää kieltä. Seuraavassa kappaleessa tarkastellaan lainsäädäntöä, joka ohjaa poliisin toimintaa kielellisesti vaativissa tilanteissa.

6.3 Perustuslaki

Perustuslain (731/1999) toisen luvun 6 § sisältää säädöksen yhdenvertaisuudesta, jonka mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Säädös estää asettamasta ihmisiä eriarvoiseen asemaan kielen perusteella. Perustuslaki sisältää myös kohdan (Perustuslaki 2:17), joka säättää jokaisen oikeudesta omaan kieleen sekä kulttuuriin.

6.4 Kielilaki

Sen lisäksi, että Kielilaki (423/2003) säättää viranomaisen kanssa asioidessa oikeuden käyttää suomen tai ruotsin kieltä sekä Lapin alueella saamen kieltä, säättää se myös oikeudesta käyttää viranomaisissa sitä kieltä, jonka asiakas ymmärtää. Kielilain ensimmäisen luvun 2 § mukaan jokaisella on oikeus hyvän hallinnon mukaiseen kohteluun kielestä riippumatta.

6.5 Esitutkintalaki

Perus- ja ihmisoikeudet ovat kulmakiviä, joihin poliisin suorittama lainmukainen esitutkinta nojaa. Tärkeimpiä lähtökohtia esitutkinnan asianmukaiselle suorittamiselle on asianosaisten ymmärrys siitä, mitä kyseisessä prosessissa tapahtuu. Kaksikielisen esitutkintaviranomaisen virka-alueella käytetään rikoksesta epäillyn puhumaa kieltä. (Esitutkintalain (805/2011) neljännen luvun 12 § mukaan kaksikielisellä alueella käytetään joko suomea tai ruotsia tai Lapin poliisilaitoksen alueella saamen kieltä.

Yksikielisen viranomaisen toimittamassa esitutkinnassa käytetään viranomaisen virka-alueen virallista kieltä. Tästä voidaan poiketa viranomaisen päätöksellä tilanteessa, jossa viranomaisen katsoo

asianosaisten oikeutta ja etua silmällä pitäen paremmaksi käyttää toista kieltä. Edellä kuvatun kaltaisissa tilanteissa, joissa viranomaisen ei hallitse asiakkaan kieltä, tulee viranomaisen huolehtia asianmukaisesta tulkkauksesta. Esitutkintaviranomaisen vastuulle jää selvittää tarve tulkin käyttämiselle ja huolehtia tulkin hankinnasta. ETL 4:12.4

7 TULKKAUS JA KÄÄNTÄMINEN

Perustuslain, Esitutkintalain ja Kielilain lisäksi tulee esitutkintaprosessissa huomioida myös EU-direktiivi (2010/64/EU), joka säätää kielellisistä oikeuksista rikosoikeudellisissa prosesseissa. Esitutkintalain (805/2011) neljännen luvun 16 § ja viides momentti säätää siitä, että epäillylle on ilmoitettava hänen oikeudestaan tulkkaukseen. Kielilain (423/2003) 18 § mukaan epäilty voi myös itse huolehtia tulkkauksesta, mutta mikäli epäilty ei tulkkauksesta huolehdi, jää asianmukaisesta tulkkauksesta huolehtiminen viranomaisen vastuulle. Edellä mainitun lainkohdan mukaan epäillyllä on joka tapauksessa oikeus käyttää ymmärtämäänsä kieltä prosessissa.

Esitutkintalain (805/2011) mukaan tulkkina voi toimia henkilö, joka tiedetään rehelliseksi ja jolla on kielelliset ja prosessuaaliset taidot hallinnassa. Jos tulkin kanssa ilmenee ongelmia, jotka vaarantavat epäillyn oikeusturvaa, tulee esitutkintaa toimittavan viranomaisen määrätä epäillylle toinen tulkki. Tulkki kustannetaan epäillylle valtion varoista. Laadukkaan tulkkauksen käyttö edesauttaa epäillyn oikeusturvaa ja ylläpitää oikeudellisten prosessien uskottavuutta sekä tarkastelun kestävyyttä. Esitutkinnassa tulkkaus voidaan hoitaa hankkimalla tulkki paikan päälle tai puhelimen päähän. Sinänsä puhelintulkkaus voi toimia hyvin, mutta esitutkintaviranomaisen tulee itse arvioida, soveltuuko puhelintulkkauksen käyttö juuri kyseessä olevaan kuulusteluun, puhuttamiseen tai muuhun esitutkintatoimenpiteeseen oikeusturvaa vaarantamatta.

8 KIELIOPPAAN TOTEUTUS

8.1 Kieliopas

Siirtokirjoituksen eli translitteroinnin onnistunut soveltaminen vaatii kokemuksemme mukaan sen periaatteiden jonkinasteisen tuntemuksen. Translitterointi on kohdekielen esittämistä jollain muulla kirjoitusmuodolla kuin esimerkiksi kyrillisellä kirjoituksella. Slaavilaisten kielten translitterointi suoritetaan usein virallisella ISO-9-translitterointikaavalla. Viralliseen slaavilaisten kielten translitterointiin käytetään myös Suomen omaa SFS-4900-kaavaa, jolla olemme suorittaneet translitteroinnin tässä opinnäytetyössä. Translitterointi on suoritettu Jukka Korpelan internetistä löytyvällä slaavilaisten kielten translitterointiohjelmalla. Korpelan käännohjelmassa translitterointi toteutetaan SFS-

4900-kaavalla. (Korpela, Jukka. Venäjän ja muiden slaavilaisten kielten translitterointi 17.2.2000 & 9.10.2006). Käännösohjelma on todettu toimivaksi, sillä Hilla Metsola on käyttänyt sitä omassa Poliisiammattikorkeakoulun opinnäytetyössään (Metsola, 2020: Minikieliopas valvonta- ja hälytystoimintasektorille).

Ratkaisuiksi asioiden hoitamiseen itselle vieraalla kielellä on pohdittu erilaisia tietojärjestelmällisiä menetelmiä kuten Google-kääntäjää, tekoälypalveluita, opinnäytetyön tekemisen ohessa ukrainan kielen opiskelemista tai ukrainan kielen ammattikäntäjää. Opinnäytetyössä päädyttiin ratkaisuun, jossa ukrainankielinen henkilö toimii kääntäjänä kielioppaan sisällölle. Otimme myös huomioon, että suomen kieli ei ole kääntäjän vahvin kieli, joten hänen tuottamansa käännökset on tarkistettu. Tarkistuksia käsitellään kappaleessa 8.3. Kääntäjän suomen kielen taito on kuitenkin riittävän hyvä kääntämään kielioppaan sanoja ja fraaseja, sillä haastattelun pohjalta on havaittu hänen ymmärtävän haastavampiakin sanoja. Kielioppaan sisältö on lähetetty kääntäjälle sähköpostitse.

Kieliopas sisältää tiiviin joukon sanoja ja fraaseja, jotka on mahdollista löytää nopeasti tarpeen tullen, kuten tervehtimistä sekä toimenpiteiden esittämistä ukrainan kielellä, kuten: ”antaisitteko te henkilötodistuksen minulle”. Sanakirjan on tarkoitus palvella sellaista käyttäjää, jolla kielitaitoa on vähän tai ei lainkaan. Erityisen merkityksellisen sanakirjasta tekee siihen valikoitavien sanojen ajankohtaisuus. Tarkoituksemme ei ole korvata tulkkipalveluja tai tuottaa materiaalia, jonka avulla uuden kielen perusteet olisivat opittavissa, vaan nimenomaan tehdä käännöksiä ja translitterointia sanoista, joilla vieraan kielialueen ja kulttuurin piiristä Suomeen saapuvat saisivat vaikutelman, että heidän asioistaan ollaan kiinnostuneita ja että he ovat tervetulleita yhteiskuntaamme. Lisäksi tavoitteena on sujuvoittaa poliisin työtä ja helpottaa vuorovaikutustilannetta ukrainankielisiä kohdattaessa.

Kieliopas on koostettu siten, että se sisältää kysymyksiä poliisin esittämänä ukrainaksi, joihin asiakkaan tulee vastata ”kyllä” tai ”ei”. Tarkoituksena on se, että poliisi saa selkeät vastaukset tärkeisiin ensikäden kysymyksiin. Opas sisältää myös tavallisimmat käskyt, joita poliisi voi joutua käyttämään työssään. Kielioppaan lukeminen ja ukrainan kielen käytännön työhön hyödyntäminen sujuu helposti. Kielioppaan pystyy tulostamaan pdf-tiedostona tietokoneelta. Kieliopas on koottu vastaamaan vihkomuodon tyyllisiä asetteluvaatimuksia, joten on erittäin suositeltavaa tulostaa opas ”Booklet” vihkomuodossa. Vihkomuodon tulostaminen ei itsessään ole haastavaa. Tulostusasetuksista tulee valita ainoastaan tulostus molemmille sivuille sekä vihkomuoto. Kielioppaan tulostusasetuksille on kielioppaan teon aikana tehty paljon muokkauksia ja ihanteellista olisi, jos käyttäjä pystyisi painamaan vain tulostuspainiketta ja kieliopas tulisi vihkomuodossa ulos. Asian pitkän selvitteilyn jälkeen, on kuitenkin käynyt ilmi, ettei Adoben Acrobat Pro 2023:ssa ole mahdollisuuksia oletusasetusten asettamiseen. Kieliopas tulostetaan vihkomuotoon A4 paperikoossa ja taitetaan sivut keskeltä, esimerkiksi reisitaskuun tai vaikka poliisipäivystyksen tiskille. Kieliopasta voidaan käyttää myös sähköisenä pdf-tiedostona suoraan työpuhelimesta tai poliisiauton tietokoneesta.

8.2 Kielioppaan sisältö ja sen käyttäminen

Kielioppaassa jokainen sana ja lause on suomeksi sekä ukrainaksi. Suomenkieliset sanat on kirjoitettu latinalaisin aakkosin ja ukrainankieliset sanat kyrillisin aakkosin, jotka on translitteroitu. Kielioppaassa päädyttiin käyttämään myös kyrillisiä aakkosia, sillä näin virkamies pystyy tarvittaessa näyttämään kyseistä fraasia tai sanaa kielioppaasta suoraan asiakkaalle, mikäli kommunikoinnissa on ongelmia. Kielioppaassa hyödynnetään yksinkertaista kysymys-vastaustaktiikka, jossa virkamies esittää kysymyksen ja saa kysymykseen vastauksen kyllä/ei/en tiedä -muodossa. Virkamiehen ensimmäisenä tehtävänä on selvittää asiakkaan kanssa tarvittu kieli. Tämän jälkeen virkamies esittää fraasin, jonka pohjalta asiakas ymmärtää, että voi vastata yksinkertaisesti kyllä tai ei. Kielioppaan yleisfraasi: ”Esitän teille seuraavaksi kysymyksiä, joihin toivon kyllä tai ei vastauksia, jotta ymmärtäisin keskusteluamme kiitos. Oletteko ymmärtäneet?”

Kielioppaan sanasto on koottu Venäläis-suomalaista keskusteluopasta hyödyntäen. Oppaasta on kerätty sanastoa, jota poliisin liikennetehtävillä on tarvetta hyödyntää, sekä yleissanastoa (V.J Uhov, O.L Kuznetsova, M.V. Vinogradova, Suomen osalta Olavi Kujanpää. 2011).

Pohjana valitulle sanastolle on käytetty lisäksi muiden Poliisiammattikorkeakoulussa tuotettujen kielioppaiden sanastoa sekä fraaseja. Ukrainan kielestä ei ole tehty aikaisemmin kieliopasta Poliisiammattikorkeakoulussa, joten kielen erityispiirteitä on käsitelty haastatteluosuudessa. Ukrainan kielen erityispiirteitä, kuten teitittelymuotoa, on sovellettu kielioppaassa, jotta kommunikointitapa olisi mahdollisimman kohtelias ukrainalaisia kohdattaessa. Lisäksi muita haastattelussa esille tulleita erityispiirteitä on lisätty kielioppaaseen.

Kieliopas koostuu kansilehdestä, johdantokappaleesta, sisällysluettelosta sekä sanasto-osiosta. Sanasto-osio on jaettu kuuteen kappaleeseen. Kappale 1 käsittelee yleisfraasia, jota käytetään kommunikoinnin helpottamiseksi ”Esitän teille seuraavaksi kysymyksiä, joihin toivon kyllä tai ei vastauksia, jotta ymmärtäisin keskusteluamme, kiitos. Oletteko ymmärtäneet?”. Ensimmäinen kappale sisältää myös vastaukset, joita keskusteluoppaan käyttäjä tai asiakas saattaisi käyttää. Kappale 2 käsittelee yhteisen kielen löytämistä ja kappaleessa pyritään selvittämään ukrainan kielellä mitä kieliä asiakas puhuu sekä tapoja, kuinka kommunikointi hoidetaan, esimerkiksi kielioppaan käyttö, ystävän käyttäminen tulkkina tai tulkkipalveluiden tilaaminen. Kappale 3 käsittelee tervehdyksiä ja kohtaamista. Kolmannen kappaleen sisältö koostuu arkipäiväisistä tervehdyksistä, esittäytymisestä sekä henkilönooitustavoista, joissa ilmaistaan eri persoonamuotoja. Kappale 4 käsittelee valmiita pyyntöjä poliisitehtävien hoitamisen helpottamiseksi. Kappale sisältää yksinkertaisia lauseita ja pyyntöjä mitä saattaa tarvita muissakin tilanteissa kuin liikennetehtävillä. Esimerkkinä kielioppaaseen on valittu lauseita kuten: ”Seuratkaa minua”, ”Odottakaa hetki, selvitämme asiaa”, ”mikä teidän nimenne on?”, sekä ”Voisitteko te antaa minulle henkilötodistuksen”. Kappale 5 käsittelee oi-

keuksia ja velvollisuuksia. Kappaleessa kerrotaan yksinkertaisesti ne oikeudet, joiden käyttö on ensisijaisen tärkeää ilmaista kenttätoiminnan tehtävissä, kun herää epäily rikoksesta. Kappale sisältää ilmaisia, joilla osoitetaan asianosaisen asema, kerrotaan itsekriminointisuoja, tietoa avustajan käytöstä sekä oikeudesta käyttää omaa kieltään. Oikeuksien kertomisen kannalta ei olla haluttu syventyä kaikkiin mahdollisiin ilmoitettaviin asioihin, sillä niiden läpi käyminen on ajankohtaisempaa esimerkiksi kuulusteluissa tai muissa toimenpiteissä. Kieliopas on haluttu pitää yksinkertaisena ja tiiviinä, jotta sen käyttö olisi helppoa. Monimutkaisten oikeuksien ja velvollisuuksien kertominen voisi olla myös pelkän oppaan perusteella haastavaa, eikä välttämättä takaisi vaadittavaa oikeusturvaa, joka asianosaisella tarvitsee olla. Kappale 6 käsittelee tieliikenteen tilanteita ja kappale on kokonaisuudeltaan laajin, sillä liikennetilanteet ovat kielioppaan ensisijainen käyttökohde. Kappaleessa syvennytään tieliikenteen turvallisuuden sanastoihin, jossa opastetaan asiakasta ajamaan esimerkiksi haluttuun paikkaan tai kuinka ilmaistaan suullisen huomautuksen antaminen liikennetilanteessa. Kappaleessa käsitellään erilaisia pysäytyksen syitä sekä kolaritilanteissa tarvittavia fraaseja. Lisäksi kappaleessa käsitellään loukkaantuneen henkilön ohjeistamista. Kappale sisältää myös rattijuopumusasioiden yleisiä fraaseja sekä kiinniottotilanteiden tärkeitä kysymyksiä ja ohjeistuksia.

8.3 Kääntäminen, sekä sisällön ja käännösten tarkistaminen

Opinnäytetyön produkti, eli kieliopas, on käännetty Ukraina -talon toimesta. Ukraina -talon ukrainalaistaustainen henkilö on suostunut kääntämään kielioppaan sisällön ukrainan kielelle. Kielioppaan sisältö on lähetetty kääntäjälle sähköpostitse.

Kielioppaan sisällön käännökset, sekä Jukka Korpelan translitterointiohjelmalla suorittamamme translitterointi on tarkistettu OpenAI:n kehittämän GPT-4 tekoälyn avulla (käytetty 3.9.2023). Lisäksi Suomi-Ukraina käännösten tarkistamiseen on käytetty Google-kääntäjä palvelua varmistaaksemme käännösten todenperäisyyden. Google-kääntäjä palvelussa on syötetty ukrainankielinen teksti ja käännetty se englannin kielelle, jota on opinnäytetyön tekijöiden toimesta verrattu suomennokseen. Havaitsimme ukrainan kielen kääntämisen englanniksi paremmaksi kuin kääntämisen suomen kielelle. Käännettäessä ukrainasta suomeksi, esiintyi useita asiavirheitä, joiden voidaan olettaa olevan Google-kääntäjän tekemiä virheitä, sillä englannin kielelle käännettäessä niitä ei enää esiintynyt.

8.4 Kielioppaan muodosta

Yleisesti sanakirjoissa sanat ovat oletettavasti aakkosjärjestyksessä, jotta sanat olisivat helposti löydettävissä. Kielioppaamme poikkeaa tästä, sillä sen rakenne on suunniteltu käytettäväksi siten, että kommunikointitilanne etenee vihkon sivuja kääntämällä luonnollisesti. Yhdellä sivulla tervehditään ja seuraavalla on esittäytyminen. Tämän jälkeen voidaankin jo kertoa asiakkaalle tilanteesta ja siitä, miksi asiakas on viranomaisen kanssa tekemisissä. Eri tilanteita on mietitty kieliopasta koossa ja se sisältää laajan määrän poliisin perinteisiä työtehtäviä liikenteessä, joihin on sovitettu

käännökset sujuvaa kommunikointia varten. Mikäli tarvitsee löytää jokin tietty lause, on sisällysluetteloon merkitty tietyn aihepiirin lauseet kuten ”rattijuopumusasiat, pysäytyksen syy tai oikeudet ja velvollisuudet”.

Kieliopasta kootessa on otettu huomioon, että oppaan käyttäminen haastavissa tilanteissa ei aina toimi. Laajaa ja haastavaa keskustelua ei ole mahdollista käydä, kun toinen osapuoli ei hallitse puhuttavaa kieltä. Tästä syystä esimerkiksi oikeudet ja velvollisuudet eivät tule kovin laajasti esille siten, kuten laki ne kokonaisuudessaan määrittelee. Oikeudet ja velvollisuudet -osioon onkin valikoitunut tärkeimpinä pidettyjä asioita, joita liikenteessä työskentelevän poliisin on hyvä osata ilmaista jo rikosepäilyn alussa niin asianomistajalle, kuin rikoksesta epäillyllekin. Laajemmin aihealuetta voi käydä läpi tutkinnassa sekä mahdollisesti poliisin tiloissa, joissa on järjestettävissä tulkkipalveluita tai ukrainankielisiä ohjeistuksia oikeuksista ja velvollisuuksista.

Kielioppaan luettava muoto on tuotettu siten, että se olisi mahdollisimman yksinkertainen käyttäjälle ja asiakkaalle. Katsomme, että kielioppaan etuna on myös sen fyysisesti pieni muoto, jolloin sitä on helppo pitää käyttäjän mukana ja sen vuoksi asiaa on tiiviisti eri sivuilla. Luontevampaa olisi, että sivuilla olisi vähemmän tekstiä, mutta se lisäisi oppaan kokoa, jolloin sen mukana kantaminen osoittautuisi jo haasteelliseksi sekä vähentäisi kielioppaan mahdollisuutta olla virkatehtävillä mukana. Kieliopas on hyödynnettävissä suoraan työpuhelimelta tai tietokoneelta. Kielioppaassa aineisto esitellään siten, että suomennos esiintyy ensiksi lihavoidulla tekstillä erottuakseen joukosta, tämän jälkeen on ukrainaksi kirjoitettu osuus ilman lihavoidintia ja viimeiseksi translitteroitu muoto latinalaisin aakkosin hakasulkeissa, mikäli kaikkea tekstiä ei ole laitettu taulukkoon erottumaan selkeästi toisistaan.

9 HAASTATTELUT

Opinnäytetyöhön haastateltiin Ukraina-talon työntekijää, terveydenalan asiantuntijaa sekä palomies-sairaankuljettajaa.

9.1 Ukrainatalon työntekijän haastattelu

9.1.1 Esittely

Haastateltavamme on ukrainalainen ja hän on tullut Suomeen vuosi ennen tätä haastattelua. Hänellä on suomea puhuvia läheisiä ja siksi hän osaa kieltämme jo melko hyvin. Hän kertoo toimivansa Ukraina-talossa auttamassa Suomessa asuvia sekä myös Ukrainassa asuvia ukrainalaisia. Haastateltava kuvaa, että Ukraina-talo on kuin silta ukrainalaisten ja suomalaisten välillä. Suomalaiset haluavat myös auttaa ja he ovat tervetulleita myös Ukraina-taloon. Työn alla on esimerkiksi kesäleiri Pohjois-Ukrainalaisille lapsille Suomessa. He haluavat antaa lapsille ihanan kokemuksen rauhallisessa ympäristössä.

9.1.2 Kokemuksia poliisista Suomessa ja Ukrainassa

Ukraina-talon työntekijöillä on omakohtaisia kokemuksia suomalaisesta poliisista lähinnä byrokraatiin liittyen, ja he pitävät yhteistyötä poliisin kanssa tärkeänä ja myönteisenä.

Haastateltava nostaa esille oman maansa korruption, joka vaikuttaa myös poliisitoimessa. Tilanteen suhteen on kuitenkin parantumassa ja myönteisiä merkkejä olikin jo nähtävillä ennen Venäjän hyökkäyssotaa. Muutoksesta haastateltava nostaa esimerkiksi sen, että tilanteita nauhoitetaan ja jolloin niistä voidaan myös jälkikäteen tarkistaa tilanteiden eteneminen. Suomalaisen ja ukrainalaisen poliisin työtä tarkasteltaessa tulee esille, että täällä Suomessa poliisille soitetaan matalammalla kynnyksellä, kuin Ukrainassa. Ukrainassa on totuttu miettimään hetki ennen kuin poliisille soitetaan. Yleensä punnitaan tarkoin esimerkiksi sitä, että saako ongelman aiheuttanut henkilö tietää yhteydenotosta ja mahtaako hän suuttua siitä. Hänellä on sivullisena kokemus Suomessa siitä, että häiriötä aiheuttavan humaltuneen henkilön vuoksi joku soitti poliisiin ja poliisi tuli nopeasti selvittämään tilannetta. Haastateltava kertoi, että hänen kotikaupungissaan Ukrainassa poliisi näkyi lähinnä siten, että poliisiautot ajoivat hälytyssireenit päällä koko ajan ja siitä tuli olo, että koko ajan tapahtuu jotain pelottavaa. Suomessa sireenien ääntä ei kuulu samalla tavalla, jonka takia turvallisuudentunnetta esiintyy enemmän.

Toisin kuin Ukrainassa, Suomessa poliisin kanssa ollaan tekemisissä myös hyvin arkisissa asioissa, kuten lupa-asioissa. Haastateltava kertoi esimerkin tilanteesta, jossa hän kertoi olleensa hankkimassa henkilökorttia ja sanonut ystävälleen puhelussa olevansa poliisin luona. Tällöin ystävä oli kysynyt häneltä, että ”miksi olet poliisilla, mitä tapahtui?” Tällöin haastateltava oli rauhoitellut kysyjää: ”kaikki on ihan ok, tarvitsin vain todistuksen”. Kun Ukrainan sotatilanne on kestänyt jo

pitkään, Suomen poliisi on jo tuttu asia ”pakolaisille”. Heitä ei enää pelota sana ”poliisi”. Poliisi mielletään enemmän ”pelastajaksi”, koska se tekee kaikkea tasapainon ja rauhallisen arjen turvaamiseksi.

Kysyttäessä yleisemmin sopivia tapoja aloittaa vuorovaikutus ukrainalaisiin liittyen poliisin työtehtäviin, haastateltava kertoo, että Ukrainassa käytetään puhuttelumuotona ”te”, ei ”sinä”. Myös itsensä esittely olisi hyvä tapa aloittaa keskustelu. Ukrainassa haastateltavan mukaan esittelyssä käytetään virkanimikettä ja sukunimeä (esimerkiksi ”Vanhempi konstaapeli Reinikainen”). Muitakin pieniä totuttuja tapoja on vuorovaikutuksen kulussa poliisin ja asiakkaan välillä.

9.1.3 Ukrainalaisten kielitaidosta

Haastateltavan kanssa keskusteltiin myös kielitaitoasiasta. Ukrainalaiset eivät osaa niin laajasti englantia, kuin suomalaiset. On yleistä, että kun viranomaiset kohtaavat ukrainalaisen maahan tulleen henkilön, on vaikea löytää yhteistä kieltä. Yhtenä tärkeänä näkökulmana nousi ukrainalaisten suhtautuminen siihen, jos suomalainen poliisi puhuu heille venäjää. Haastateltavan mukaan ukrainalaiset ymmärtävät venäjää ja osaavat puhua sitä, mutta kaikki ukrainalaiset eivät kuitenkaan halua puhua venäjää. Tilanteissa, joissa läsnä on venäjää osaava viranomainen, voi venäjän kieltä käyttää, jos muuta yhteistä kieltä ei löydy.

Haastateltava kertoo ukrainalaisten erilaisista tavoista selvitä arjesta Suomessa. On olemassa ryhmiä esimerkiksi Facebookissa, joista voi pyytää apua silloin, kun ollaan suunnitellusti menossa asioimaan esimerkiksi poliisiasemalle. Henkilöt, joilla on jo suomen tai englannin kielen taitoa, lähtevät avuksi henkilöille, jotka eivät vielä pärjää kielen kanssa. Käytössä on myös käännohjelmiä, kuten Google-kääntäjä, mutta niiden toimivuus ei ole riittävää haastateltavan mielestä.

9.1.4 Keskustelua opinnäytetyön produktista Ukraina-talon työntekijän kanssa

Ajatus oppaasta, jossa olisi ukrainankielisiä lauseita vuorovaikutuksen alkuun saattamiseksi ja välttämättömimpien sanojen ja lauseiden ilmaisemiseksi ukrainaksi, saa lämpimän vastaanoton Ukraina-talon haastateltavalta ”se olisi ihanaa”. Ei voi välttyä ajatukselta, että se tuntuisi todennäköisesti hyvältä asiakaspalvelulta ja rakentaisi hyvää suhdetta asiakkaisiin. Ukrainalaiset myös liikkuvat autoilla Suomen liikenteessä ja kohtaavat poliisin erilaisissa liikennetilanteissa. Haastateltavalla on myös halua auttaa ja antaa ideoita oppaan sisällöstä ja esimerkkilauseista. Liikennetilanteet, kuten useat muutkin tilanteet tulevat yllättäen eikä paikalla yleensä ole henkilöä, joka osaisi toimia tulkkina. Tulkki on yleensä mukana niissä tilanteissa, joista on ollut tieto etukäteen ja joihin on voinut valmistautua. Haastateltavan mielestä kielioppaasta olisi todella iso hyöty.

Esille nousee myös ajatus joidenkin poliisin paljon käyttämien lomakkeiden kääntämisestä ukrainaksi, esimerkiksi sakkolomakkeita on poliisilla käytössä venäjän kielellä. Ukrainalaisia on tällä het-

kellä Suomessa paljon, joten sakkolomake ukrainaksi olisi hyvä olla olemassa. Ukrainalaisten asiakkaiden kanssa on usein mahdollista käyttää venäjän kielistä lomaketta, koska venäjä on laajalti ymmärretty kieli heidän keskuudessaan. Kuitenkin olisi suotavaa mahdollisuuksien mukaan käyttää ukrainankielisiä lomakkeita, koska se on hyvää asiakaspalvelua ja heidän tilanteessaan myös sensitiivisesti ajatellen parempi vaihtoehto.

9.1.5 Poliisin toiminnasta ja säännöistä tiedottaminen

Suomessa televisiosta tulee säännöllisesti ohjelma Poliisi-Tv/Poliisit. Ukrainalainen haastateltava kertoo, että se on ollut yksi kanava, joka on luonnehtinut sitä, millaiseksi poliisi mielletään ukrainalaisten keskuudessa Suomessa. Kiinnostavaa ja tärkeää tietoa tulee myös monia muita kanavia pitkin. Facebookissa ukrainalaiset kertovat kokemuksistaan ja tiedoistaan toisilleen sekä kysyvät myös tarpeellista tietoa toisiltaan. Haastateltava kertoo, että joku oli kysynyt jossain Facebookin ryhmässä, että mitä pitää tehdä, jos naapurissa on ympäri yötä äänekkäät juhlat. Miten pitäisi toimia? Onko se syy poliisille soittamiseen? Ukrainalaiset ja mahdolliset muutkin maahanmuuttajat toivovat tietoa monista tavallisista ja yksinkertaisista asioista. Tapahtumat, joissa poliisi ja muut toimijat tulevat lähelle ihmisiä ja kertovat tehtävistään ja työstään sekä yleisistä säännöistä, ovat tärkeitä. Haastateltava sanoo, että olisi hienoa, jos voisi olla tapaamisia poliisin ja ukrainalaisten kesken. Hän viittaa tapahtumiin päiväkodissa ja koulussa, joissa poliisi kävi tapaamassa lapsia ja esittelemässä poliisiautoa. Tämä on ollut hyvä asia, koska poliisi ja tämän toiminta tulee tutuksi jo lapsesta saakka. Lisäksi voisi olla tilaisuuksia, joissa kerrottaisiin säännöistä, ja lain rikkomisen, tai muun sellaisen seurauksista ja ihmiset voisivat kysellä juuri niitä asioita, joista he haluavat saada poliisilta tietoa.

Keskustelu tämän Ukraina -talon työntekijän kanssa on ollut hieno kokemus. Siitä sai tietoa ja näkökulmia, joita aiemmin ei ole tullut esille tai ajatelleeksi. Oli myös hienoa kuulla siitä, että suunnitelma Ukraina-Suomi kielioppaan tekemisestä on hyvä ja tarpeellinen myös ukrainalaisen mielestä. Se lisäsi varmuutta siitä, että kieliopas produktimme on juuri nyt ajankohtainen ja tärkeä lisä poliisille.

9.2 Terveystieteiden asiantuntijan haastattelu

9.2.1 Esittely

Opinnäytetyön osana on haastateltu terveydenalan asiantuntijaa, jolla on 14 vuoden kokemus kriittisesti sairaan potilaan hoitotyöstä ja akuutista hoidontarpeen arvioinnista. Haastateltava kertoo olevansa koulutukseltaan kriittisesti sairaan potilaan hoitotyöhön suuntautunut sairaanhoitaja ja terveystieteiden maisteri.

Haastattelu on toteutettu siitä syystä, että on haluttu saada terveydenalan asiantuntijan mielipide siitä, mitkä olisivat ensisijaisia tärkeitä asioita, joita tulisi ilmaista esimerkiksi liikenteessä kolarin

uhrille. Haastattelun pohjalta on lisätty kielioppaaseen sanoja ja lauseita, joita voidaan mahdollisesti hyödyntää ukrainalaisen kanssa.

9.2.2 Tietoa hoitotilanteesta

Haastateltava kertoi, että kielimuuria saattaa esiintyä tavalla tai toisella eri hoitoympäristöissä. Yhteisen kielen puuttuminen potilaan ja hoitotyöntekijän välillä on yleinen syy kommunikaatio-ongelmiin ja väärinymmärryksiin. Lisäksi kommunikaatio-ongelman voi aiheuttaa potilaan äkillinen sairaus, jonka vuoksi potilas on muistamaton tai ei ymmärrä puhetta. Hoitohenkilökunta voi myös joutua käyttämään potilaan hoidossa kommunikaatiota hankaloittavia työvälineitä, kuten kasvoille asetettavaa hengitysmaskia tai pahimmassa tapauksessa intubaatioputken asetus katkaisee puheyhteyden kokonaan.

Jos potilaan kanssa ei pysty syystä tai toisesta kommunikoimaan suullisesti, niin voidaan käyttää apuna elekieltä. Kyseisissä tapauksissa potilaan akuuttia hoitoa ohjaavat potilaasta mitattavat luotettavat arvot. Tärkeintä akuutissa hoitotilanteessa on saada potilas pysymään riittävän paikallaan, jotta pystytään tekemään erilaisia tutkimuksia, hoitotoimenpiteitä ja mittaamaan terveydentilasta kertovia arvoja. Onnettomuuden uhrilla voi olla esimerkiksi selkäranka tai kaularanka murtunut, jolloin paikallaan pysyminen on erityisen tärkeää.

Haastateltava kertoo hyödyntäneensä monia eri apuvälineitä kommunikoinnissa potilaiden kanssa, joiden kanssa on syystä tai toisesta kielimuri. Apuvälineenä voi käyttää esimerkiksi elekieltä, kuten asioiden näyttämistä ensin itse ja elehtiä potilasta tekemään perässä. Kuvat toimivat hyvänä apuvälineenä ja jos potilas ei pysty puhumaan, niin sanoja voi yrittää lukea huulilta. Joskus voidaan hyödyntää potilaan läheisiä tulkkina tai käyttää Google-kääntäjä sovellusta. Läheisen käyttämistä tulkkina tai Google-kääntäjää hyödynnettäessä on huomioitava riski, että läheinen ei tulkkaa oikein tai sovellus ei anna ymmärrettävää käännettä. Kielimuurin lisäksi ulkomaalaisten potilaiden kanssa on huomioitava kulttuurierot. Eri kulttuurien edustajat ilmaisevat esimerkiksi kipua eri tavalla ja myös saman kulttuurin sisällä voi olla sukupuolten välisiä eroja kivun tai sairauden ilmaisussa. Onnettomuuspaikalla on tärkeä muistaa, että hiljaisiin potilas voi olla se kaikista vakavimmin loukkaantunut, joka tarvitsee ensimmäisenä hoitotoimenpiteitä kuten ilmanteiden avaamisen.

9.2.3 Johtopäätökset

Haastateltavan antama sanasto pohjautuikin osaltaan yksinkertaisiin kehotuksiin ja käskyihin mitkä auttavat työn teossa esimerkiksi ”älä liiku” ja ”menisitkö makuulle”. Haastavaa tapauksissa on toki se, että potilailla voi olla tarvetta kysyä monenlaisia asioita, eikä niihin pysty vastaamaan, mikäli ei ymmärrä kysymystä. Kielioppaaseen onkin valittu sanoja ja lauseita, joiden avulla pystytään selittämään potilaalle hieman tilannetta kuten: ”Sinulle tehdään nyt erilaisia tutkimuksia tai sinulle

annetaan nyt lääkettä”. Kielioppaassa hyödynnetään myös kysymyksiä, joita ensihoito saattaisi tarvita kolaripaikalla. Kysymykset on luotu siihen muotoon, että kysyjä ymmärtää saamansa kielteisen tai myönteisen vastauksen.

Edellä kuvatut asiat on nähty tärkeänä osana opinnäytetyötä, sillä voi olla tärkeää selvittää hoitoa edistäviä asioita sekä antaa selkeitä ohjeita, jotka helpottavat hoitotilannetta. On myös tärkeää osata ohjeistaa loukkaantunutta hoitotilanteessa sekä selittää hänelle mitä tapahtuu seuraavaksi, jotta loukkaantunutta voidaan rauhoitella ja välttää esimerkiksi paniikitilanteen syntyminen. Tällöin puutteellisestikin käytettynä potilaan omalla kielellä esitetyt lauseet saattavat olla merkityksellisiä ja rauhoittavia.

9.3 Palomies-sairaankuljettajan haastattelu

9.3.1 Esittely

Opinnäytetyön osana on haastateltu palomies-sairaankuljettajaa, jolla on yli 20 vuoden kokemus työskentelystä osana ensihoitoa. Toteutimme haastattelun sen vuoksi, että halusimme selvittää toimintaa tieliikennetehtävien hoitotilanteissa ja saada tietoa niissä esiintyvistä kielimuuritalanteista.

9.3.2 Tietoa hoitotilanteesta

Haastateltava kertoi hoitaneensa tilanteita, joissa esiintyy kielimuuria. Tällöin haastateltavan / ensihoidon on täytynyt kommunikoida kehonkielellä. Haastateltavan mukaan tilanteiden hoitaminen pelkästään kehonkielellä on potilaskohtaisesti välillä helppoa ja välillä erittäin hankalaa. Tärkeimmät selvitettävät asiat ensihoidolla löytyy ensihoitokaavakkeesta, jonka ylin rivi on tärkein selvittää paikan päällä. Siihen kuuluvat arvot verenpaineista, syketaajuudesta, saturaatiosta, lämmöistä ja verenokereista, lisäksi selvitetään tajunnantaso. Haastateltava kertookin selvittävänsä tajunnantaso keskustelemalla potilaan kanssa. Kommunikoinnin taso ja kyky vastata kysymyksiin kertovat siitä, millainen tilanne potilaalla on. Kysymällä selvitetään lisäksi potilaan kiputilannetta. Samalla tavalla selvitetään tilannetta esimerkiksi kolaritilanteessa. Potilas voi olla vaikkapa jumissa ja kykenemätön liikkumaan. Mikäli tilanne on kiireellinen, on otettava huomioon, ettei aina mittauksia tai kysymyksiä pystytä esittämään, vaan on toimittava siten, kuin akuutti tilanne vaatii.

9.3.3 Suhtautuminen kielioppaaseen

Haastateltava kertoo, että mikäli potilas on todella kipeä tai tilanne on kiireinen, niin ei tietenkään ole aikaa kaivaa esiin kieliopasta. Mikäli tilanne ei ole kiireinen ja akuutti, niin kielioppaasta voisi olla apua hänenkin ammatissaan varsinkin, jos poliisi pystyisi auttamaan alustavien kysymyksien selvittämisessä ennen ensihoidon saapumista onnettomuuspaikalle.

9.3.4 Johtopäätökset

Haastattelun perusteella voidaan päätellä, että puhe on erityisen tärkeä työväline ensihoidon tehtävissä. Puheella tarkastellaan potilaan tajunnantasoja sekä hankitaan tietoa siitä, millainen terveydentila potilaalla on. Puheyhteyden saaminen ei kuitenkaan ole helppoa, mikäli edessä on kielimuuri asiakkaan kanssa. Ottaen huomioon esimerkiksi kolaritilanteen, voi ukrainankielisen asiakkaan englannin kielen taito olla vielä enemmän hukassa tilanteeseen liittyvästä stressitilanteesta tai muusta syystä. On myös hyvä muistaa, ettei puhe ole kaikki kaikessa ja puheen lisäksi voidaan hyödyntää myös kehonkieltä tai elekieltä.

10 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS

Lähteitä ja haastatteluja hyödynnettäessä on kiinnitetty huomiota ukrainalaisten nykytilanteeseen ja asian suhteen on pyritty olemaan sensitiivisiä. Ukrainassa olevaan sotaan liittyviä asioita ei olla tietoisesti tuotu esille haastattelussa, sillä työn tarkoitus ei ole ollut aiheuttaa ukrainalaisille, tai kenellekään hankalia tunteita tai johdattaa ajatuksia sotaan liittyviin vaikeisiin teemoihin.

Ennen haastattelua on haastateltaville annettu luettavaksi ja allekirjoitettavaksi ”Suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta” -lomake. Lomake sisältää tiedot opinnäytetyön aiheesta, sekä sen kokonaisuudesta. Lomakkeessa tuotiin ilmi haastateltavan rooli sekä henkilötietojen käyttö. Henkilötietojen osalta on päädytty siihen lopputulokseen, että nimiä ei julkaista, jotta kolmas osapuoli ei osaisi yhdistää henkilöä opinnäytetyöhön. ”Ukraina-talo”-nimeä käytetään opinnäytetyössä ja asia on käyty läpi Ukraina -talon managerin kanssa. Lomakkeessa on lisäksi kerrottu, että haastateltavan on mahdollista peruuttaa osallistumisensa tutkimukseen, mikäli haastateltava on katsonut opinnäytetyön tekijöiden virheellisesti hyödyntäneen saatua tietoa tai muusta perustellusta syystä. Haastattelut Ukraina-talon työntekijän kanssa sekä palomies-sairaankuljettajan kanssa on luvallisesti äänitetty. Äänitteet on litteroitu ja ne on lähetetty tarkistettavaksi haastateltaville osapuolille. Haastattelujen äänitysdata on poistettu litteroinnin jälkeen. Allekirjoitetuista lomakkeista on molemmilla osapuolilla omat kappaleensa fyysisesti tai digitaalisesti.

Haastattelussa Ukraina-talon työntekijän kanssa on kerrottu, että opinnäytetyö tähtää mahdollisimman todenmukaiseen informaatioon ukrainalaisten tilanteesta sekä ukrainalaisten ja Suomen poliisin välillä tapahtuvien kohtaamisten erityispiirteisiin. Tästä syystä haastateltavaa onkin kehoitettu puhumaan mahdollisimman vapaasti aiheesta. Haastattelujen kysymykset sekä molempien osapuolten allekirjoittamat sopimukset opinnäytetyöhön osallistumisesta on lisätty opinnäytetyön loppuun liitteiksi ilman haastateltavan allekirjoitusta, jottei kolmas osapuoli voisi yksilöidä haastateltavaa.

11 OPINNÄYTETÖN TYÖNJAKO

Opinnäytetyömme teko alkoi suunnitelmasta, joka on toiminut pohjana koko prosessin ajan. Suunnitelmasta on prosessin edetessä muodostunut toiminnallisen opinnäytetyömme raportti, joka etenee melko lineaarisesti jättäen näkyville työhöme liittyvät vaiheet aina ideoinnista loppupohdintaan. Päätimme toimia tällä tavoin siitä syystä, että lukija pystyy saamaan selkeän kuvan produktin synnystä ja siitä, kuinka tähän aiheeseen on päädytty. Raportissamme tuomme selkeästi esiin opinnäytteemme sisältävät monimuotoiset työvaiheet.

Opinnäytetyömme on toteutettu parityönä, joka on tapauksessamme toiminut erityisen hyvin, sillä aihe on osoittautunut yllättävän laajaksi sekä työlääksi. Työvaiheita olemme jakaneet mielestämme onnistuneesti ja työnjaolla olemme pyrkineet työn monimuotoisuuteen sekä työskentelyn tehokkuuteen. Monimuotoisuus näkyy työssämme siten, että eri työvaiheisiin on tietoisesti jätetty näkyviin ideointeja, sekä molempien tekijöiden omaa kädenjälkeä. Toki riittävä yhdenmukaisuus on mielestämme saavutettu. Vastuualueet ovat jakautuneet tekijöiden kesken luontevasti. Työskentelytapaamme muodostui jo suunnitteluvaiheessa tehokkaaksi. Kokoonnuimme koko prosessin ajan etäyhteyksien välityksellä sekä kokoustimme kasvotusten ideoiden ja suunnitellen työskentelyä. Työvaiheita jaettiin ja itse työskentely toteutettiin suunnitelmallisesti, suurelta osin omilla tahoillamme. Vaiheiden välillä kokoonnuimme tarkastelemaan opinnäytetyömme tilaa ja päättämään seuraavista vaiheista sekä työnjaosta.

Työnjaon muodostuminen tapahtui luontevasti kokouksissamme. Aleksi Kosken kädenjälki näkyy erityisesti ideoinnissa sekä produktin tuottamisessa ja Otso Laakson työskentely painottuu erityisesti raporttiosioon. Työmme laajentuessa nämä roolit menivät kuitenkin myös ristiin ja kumpikin tekijöistä osallistui kaikkiin osioihin. Kielioppaan rakenne, raportti sekä haastattelu suunniteltiin yhteistyössä. Koski suoritti vierailun Ukraina-taloon sekä haastattelun Ukraina-talon edustajan kanssa. Koski suoritti lisäksi haastattelut terveydenalan asiantuntijan, sekä palomies-sairaankuljettajan kanssa.

12 POHDINTA

Suomen poliisin työhön vaikuttavat kansainväliset muutokset, kuten Ukrainan tilanne on osoittanut. Poliisi joutuu nopeassa tahdissa sopeutumaan näihin muutoksiin ja hankkimaan tarvitsemaansa osaamista. Myös eri maiden sisäiset tilanteet ja viranomaiskäytännöt vaikuttavat siihen, mitä maamme tulleet henkilöt odottavat poliisilta. Usein nämä odotukset nojaavat siihen, millaisia kokemuksia heillä on omasta kotimaastaan. Esimerkiksi juuri ukrainalaisten suhtautumisesta poliisiin on tärkeää saada tietoa Suomen poliisille. Vähintään yhtä tärkeää on viestittää eri kanavien kautta Suomen poliisin toimintatavoista ja tehtävistä. Suomessa kiinnitetään huomiota asiakaspalveluun ja pyritään siihen, että kaikkien arki sujuisi ja pulmatilanteet saataisiin ratkaistua. Poliisin työtä ohjaavat lait ja säädökset sekä yleisen järjestyksen ylläpitämisessä, rikosten ennaltaehkäisyssä ja selvittämisessä, että arkisissa asioissa, kuten esimerkiksi lupa-asioissa. Poliisin viestintä kansalaisille on mielestämme ajanmukaista ja poliisi on jo pitkään hyödyntänyt esimerkiksi sosiaalista mediaa onnistuneesti viestissään toiminnastaan. Sosiaalisen median viestintä on eräs tärkeimmistä työkaluista luotaessa kuvaa poliisista Suomen viranomaiskulttuuria tuntemattomille ulkomaalaisille.

Ukrainalaisen maahanmuuttajan odotuksiin suomalaisen poliisin kanssa asioidessa, saattaa joissakin tapauksissa vaikuttaa myös se, että Ukrainassa on vuosia ollut korruptiokäytäntöjä. Korruptio on ollut läsnä laajasti myös tavallisissa asioimistilanteissa viranomaisten kanssa.

Poliisiin luotetaan yleisesti Suomessa ja suomalaisten luottamus välittyy myös esimerkiksi ukrainaisille maahantulijoille. Luottamus poliisiin on vuonna 2020 julkaistun poliisibarometrin mukaan vahvaa, 91 % kyselyyn vastanneista luottaa poliisiin melko- tai erittäin paljon. (Poliisiammattikorkeakoulu 2022).

Produktin tarkoitus on omalta osaltaan vahvistaa luottamusta suomalaiseen poliisiin. Lisäksi sen on tarkoitus sujuvoittaa poliisin työtä liikennetehtävissä. Poliisi kohtaa yllättäen sekä tilanteet, että ihmiset. Tuottamamme kieliopas auttaa varautumaan näihin yllättäviin tilanteisiin, joita tulee enenevässä määrin, koska maassamme on aiempaa enemmän ukrainalaisia siellä käytävän sodan vuoksi.

12.1 Mitä hyötyä kielioppaasta on käytännössä? Ketkä sitä käyttävät, miten ja millä todennäköisyydellä?

Tuottamamme kieliopas tulee todennäköisesti vahvistamaan poliisin ja asiakkaan välisessä kohtauksessa erityisesti luottamusta. Suhtaudumme produktimme hyödyntämiseen poliisin arjessa melko realistisesti, emmekä esimerkiksi ajattele, että se tulisi välittömästi laajaan käyttöön kaikilla Suomen poliisilaitosten alueilla. Toivomme kuitenkin, että tuottamamme kielioppaan jonkinasteinen käyttö edesauttaa ukrainalaisten tilannetta Suomessa. Olemme kokeneet opinnäytetyömme aiheen

mielekkääksi ja merkittäväksi. Erityisesti opinnäytteemme aiheesta saamamme palaute, sekä oppilaitokseltamme, että esimerkiksi haastateltaviltamme, on ollut rohkaisevaa ja kannustavaa. Mikäli aikataulujen osalta olisi mahdollista, keräisimme palautetta myös kieliopasta käyttäneiltä virkamiehiltä ja laajentaisimme raporttiamme myös siltä osin. Koemme kuitenkin, että vaikka kielioppaamme ei saisi kovinkaan laajaa levitystä, tai mikäli se jäisi hyödyntämättä laajemmin poliisitoiminnassa, on opinnäytetyöprosessimme tuottanut jo itsessään luottamusta lisäävän kohtaamisen ukrainalaisen kulttuurin sekä Suomen poliisin välillä. Pidämme myös mahdollisena, että kohtaamisemme on tasoittanut tietä myös tuleville kohtaamisille ukrainalaisten sekä suomalaisten poliisiopiskelijoiden välillä.

Tuottamamme kielioppaan toteutus sekä rakenne ovat mielestämme onnistuneet. Kieliopas ei ole sanakirja tai kieliopin teoriaa käsittelevä teos, vaan pikemminkin keskusteluopas nimenomaan poliisin tehtävillä käytettäväksi. Kieliopas on mielestämme käyttökelpoinen, vaikka virkamies ei osaa mistä ukrainan kieleen lainkaan omaisikaan. Vaikka oppaamme on suunnattu nopeasti hoidettaviin päivittäisiin tilanteisiin, toimii se tehokkaimmin, mikäli opasta on lukenut tai edes silmäillyt etukäteen. Tällöin tarvittavan ilmaisun löytää nopeammin. Myös etukäteen tehty lausumisharjoittelu tehostaa oppaan käytettävyyttä.

Usein voi tuntua, että Google -kääntäjän käyttäminen olisi helpoin ja toimivin vaihtoehto kielioppaan tilalle. Tämä on oikeastaan asia, mistä olemme saaneet muilta opinnäytetyöntekijöiltä kuulla, että ”Google-kääntäjää voi käyttää”. Kielioppaan tarkoituksena ei ole kilpailla sähköisten vaihtoehtojen kanssa, vaan tarjota näiden lisäksi uusi vaihtoehto. Sähköiset palvelut, sekä tulkin käyttö kaikissa tilanteissa ei ole mahdollista. Alueella missä internet ei toimi tai puhelinyhteydet ovat huonolaatuisia, tuo kieliopas erinomaisen lisän kommunikaatioon, mikäli sen on paperisena otanut mukaan tai ladannut puhelimeen.

Slator.com sivusto on kirjoittanut artikkelin ”Google Translate Not Ready for Use in Medical Emergencies But Improving Fast – Study” tutkimuksesta, jossa on tutkittu Google-kääntäjän toimivuutta ensiavun tilanteissa. Slater.com sivusto on johtava globaali käännös-, lokalisointi- ja kieliteknologia-teollisuuden analyysi- ja tutkimuslähteitä tuottava taho. Tutkimustuloksessa on päästy siihen lopputulokseen, ettei Google-kääntäjä-palvelu ole sillä tasolla, että sitä voisi käyttää ensihoidon tilanteissa automaattisesti, sillä käännösvirheitä esiintyy jopa kriittisissä asioissa. Tutkimus osoittaa, että yleisesti puhuttujen kielten välinen kääntäminen onnistuu välillä hyvin tuloksin, mutta vieraampien ja vähemmän puhuttujen kielten välinen kääntäminen aiheuttaa ongelmia. Erot käännöksien onnistumisista eri kielten välillä vaihtelevat 55% onnistumisesta 94 % (Seyma Albarino, 2021, slator.com). Slater.com sivuston toinen artikkeli ”How Accurate is Google Translate?” kertoo, ettei Google-kääntäjän käyttö lääketieteellisissä, poliisin tai luovissa käännösasetuksissa ole konsensuksen mukaista. (Abbie Harby, maaliskuu 2023, slator.com). Ukraina-talon haastattelussa kävi ilmi, että haastateltava ei suosittelisi Google-kääntäjää, sillä sen toimivuus

Ukrainan ja Suomen kielen kääntämisen välillä ei ole ollut aukotonta ja sujuvaa. Google-kääntäjän käyttäminen voi olla kuitenkin joissain tapauksissa hyödyllistä, kun käännetään yksittäisiä sanoja. Lisäksi käyttäjien tulee muistaa palvelun kehittyvän jatkuvasti.

Kielioppaastamme voi olla hyötyä jatkossakin Poliisiammattikorkeakoulun opiskelijoille, sillä sen rakenne tähtää tilanteen alustavaan hoitamiseen vieraskielisen asiakkaan kanssa. Rakennettamme voi soveltaa uskoaksemme mainiosti myös muihin toiminnallisena opinnäytetyönä toteutettaviin kielioppaisiin.

12.2 Opinnäytetyön tulokset

Opinnäytetyömme ratkaisee omalta osaltaan kielimuurin aiheuttamaa ongelmaa liikennetilanteiden hoitamisessa. Asiointia helpottaa edes vähäinen vieraan kielen hallinta ja kielioppaamme tarjoaa vieraaseen kieleen alustavaa osaamista, joka lisää uskottavaa sekä ammattitaitoista kuvaa Suomen poliisista. Opinnäytetyömme antaa lisäksi tietoa ukrainalaisten tilanteesta Suomessa, sekä avaa heidän kulttuuriaan, jonka ymmärtäminen ja huomioiminen kehittää tulevaisuudessa kohtaamisia. Erilaisten kulttuurien ymmärtäminen ja niiden erojen tiedostaminen luo mielestämme pohjaa minkä tahansa kulttuurin kohtaamiseen paremmin ja inhimillisemmin.

LÄHTEET

Albarino, Seyma 2021. "Google Translate Not Ready for Use in Medical Emergencies But Improving Fast — Study". Luettu: 3.8.2023. Luettavissa: [Google Translate Not Ready for Use in Medical Emergencies But Improving Fast — Study - Slator](#)

EU-direktiivi (2010/64/EU)

Euroopan ihmisoikeussopimus (EIS)

Euroopan tilintarkastustuomioistuin 2021. Erytyiskertomus 23/2021: Laajamittaisen korruption vähentäminen Ukrainassa. Luettu: 13.8.2023. Luettavissa: [Erytyiskertomus nro 23/2021 Laajamittaisen korruption vähentäminen Ukrainassa: useita EU:n aloitteita toistaiseksi laihoin tuloksin 2021/C390/04 - Publications Office of the EU \(europa.eu\)](#)

Harby, Abby maaliskuu 2023. "How Accurate is Google Translate?". Luettu: 3.8.2023. Luettavissa: [How Accurate is Google Translate? - Slator](#)

Katsaus: Ukrainalaiset Suomessa 2022 (© E2 Tutkimus, sisäministeriö & Sitra). Luettu: 12.5.2023. Luettavissa: [Katsaus: Ukrainalaiset Suomessa 2022 \(intermin.fi\)](#)

Korpela, Jukka. Venäjän ja muiden slaavilaisten kielten translitterointi 17.2.2000 & 9.10.2006. Luettu 15.8.2023. Luettavissa: <http://jkorpela.fi/iso9.html#8>, [Venäjän ja muiden slaavilaisten kielten translitterointi \(jkorpela.fi\)](#)

Luottamus instituutioihin Euroopan unionin neuvontaoperaation kyselytutkimuksen mukaan: vuosi 2016 verrattuna vuoteen 2020, Euroopan tilintarkastus tuomioistuin. Kaavio 10, raportissa kaavio 3. Luettu: 25.8.2023 Luettavissa: [Erytyiskertomus: Laajamittaisen korruption torjunta Ukrainassa \(europa.eu\)](#)

Maahanmuuttoviraston tiedote venäjän hyökkäyksen vaikutuksista ukrainalaisten maahanmuuttoon, luettu 2.8.2023: [Tutustu maahanmuuton tilastoihin: Venäjän hyökkäys Ukrainaan vaikutti maahanmuuttoon monin tavoin | Maahanmuuttovirasto \(migri.fi\)](#) .

Mendel, Julia. 2023: Taistelu vapaudesta: kustannus Docendo

Metsola, Hilla. 2020: Minikieliopas valvonta- ja hälytystoimintasektorille, Poliisiammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Luettu: 24.4.2023 Luettavissa: [100 hyödyllistä sanaa venäjäksi: minikieliopas valvonta- ja hälytystoimintasektorille - Theseus](#)

Missä määrin luotat seuraavien viranomaisten tai tahojen toimintaan (%). s.49 kuva 2.1c Poliisibarometri 2022. Luettavissa: [Poliisibarometri 2022 : Kansalaisten arviot poliisin toiminnasta ja Suomen sisäisen turvallisuuden tilasta \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Oikeusministeriö, Kielelliset oikeudet. Luettu 4.7.2023. Luettavissa: [Kielelliset oikeudet - Oikeusministeriö \(oikeusministerio.fi\)](#)

Poliisibarometri 2022. Sisäministeriön tiedote. Poliisiammattikorkeakoulu. Luettu: 25.8.2023. Luettavissa: [Poliisibarometri - Poliisiammattikorkeakoulu \(polamk.fi\)](#)

Riina Haapala 22.4.2022, Tampereelle avataan Suomen ensimmäinen Ukraina-talo. Luettu: 17.8.2023. Luettavissa: <https://www.tamperelainen.fi/paikalliset/4561285>

[Sisäministeriön tiedote 29.12.2022](#). Luettu: 7.6.2023. Luettavissa: [Ukrainalaisten tilapäistä suojelua saavien oleskelulupia jatketaan ilman erillistä hakua \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Suomen lippu kielioppaan kansilehdessä otettu sivulta: <https://pixnio.com/fi/maailman-liput/lippu-suomi>

Tom Lehtinen 06/2020. Poliisin tehtäviin fraaseja ja sanastoa, suomi – englanti, Poliisiammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Luettu: 24.4.2023 Luettavissa: [Kieliopas valvonta- ja hälytyssektorille: poliisin tehtäviin fraaseja ja sanastoa, suomi - englanti - Theseus](#)

Ukraina sai uudet jenkkityyliset poliisit – tarkoituksena vanhojen poliisivoimien korruption kitkeminen. Helsingin Sanomat 6.7.2015. Luettu: 10.8.2023. Luettavissa: [Ukraina sai uudet jenkkityyliset poliisit – tarkoituksena vanhojen poliisivoimien korruption kitkeminen - Ulkomaat | HS.fi](#)

Ukrainan lippu kielioppaan kansilehdessä, otettu sivulta: <https://www.kankaanpaa.fi/ukraina-tiedotamisen-paasivu-www-kankaanpaa-fi-ukraina/>

Ukraina-talo <https://www.facebook.com/ukrainatalo/>

V.J Uhov, O.L Kuznetsova, M.V. Vinogradova, Suomen osalta Olavi Kujanpää. 2011: Venäläis-suomalainen keskusteluopas lainvalvontaviranomaisille.

Vahter, Sara & Sorjonen, Anna. 2021: Suomi–virokieliopas liikennetehtäville, Poliisiammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Luettu: 24.4.2023 Luettavissa: [Suomi-viro-kieliopas liikennetehtäville - Theseus](#)

Zelenskyi kiihdytti toimia hallintonsa korruptiota vastaan: Jo 11 virkamiestä lähtenyt tällä viikolla. Helsingin Sanomat 21.1.2023. Luettu: 15.7.2023. Luettavissa: [Zelenskyi kiihdytti toimia hallintonsa korruptiota vastaan: Jo 11 virkamiestä lähtenyt tällä viikolla - Ulkomaat | HS.fi](#)

LIITE 1, UKRAINA-TALON TYÖNTEKIJÄN HAASTATTELUN KYSYMYKSET

Ukraina-talon työntekijän haastattelun kysymykset

1. Millainen paikka ukraina-talo on?
2. Millaisia kokemuksia teillä on asioinnista poliisin kanssa?
3. Millaisia kokemuksia teillä on kotimaan poliisin kanssa, onko jotain tiettyä tapaa mikä herättäisi luottamusta myös Suomessa? Millaiset toimintamallit Ukrainassa?
4. Onko Ukrainan kielessä jotain erityisiä sanoja, jotka sopivat virkamiehen suuhun?
5. Onko parempi pysyä virallisena puhuttaessa vai miten. Teitittely vai sinuttelu?
6. Kuinka englannin kielen taitoisia ukrainalaiset ovat?
7. Kuinka venäjän kielen taitoisia ukrainalaiset ovat?
8. Mikäli annetaan venäjänkielinen sakko, niin luuletteko ukrainalaisen ymmärtävän sen sisällön tapauskohtaisesti, sekä onko se tässä ajassa sensitiivistä tai asiallista?
9. Miten vieras kohdataan ukrainan kulttuurissa? Miten Suomen poliisin tulisi kohdata asiakas, joka on Ukrainasta?
10. Miten ukrainalaiset ovat selvinneet Suomessa tilanteista, joissa yhteistä kieltä ei ole löytynyt? Onko käännösohjelmista tai internetistä ollut apua?
11. Mitä käännösohjelmaa on käytetty?
12. Miten kuvittelette ukrainankielisten oikeuksien toteutuvan Suomessa, kun kiellimuuria esiintyy? Miten tätä pystyisi kehittämään?
13. Ovatko ukrainalaiset kokeneeen Suomen poliisin kohdelleen heitä ylipäätään tasavertaisesti Suomessa?
14. Onko mielestänne tämänkaltaisista töistä, joissa ukrainalaisten ja suomalaisten vuorovaikutusta pyritään sujuvoittamaan, hyötyä?
15. Minkälaisia muita keinoja voisi mielestänne tulla kyseeseen tämänkaltaisen opinnäytetyön toteuttamisen lisäksi?
16. Onko ukrainalaisten erityinen tilanne osattu huomioida Suomessa?
17. Millainen luottamus Ukrainassa kansalaisilla on poliisiin?

LIITE 2, TERVEYDENALAN ASiantuntijan HAASTattelun Kysymykset

Terveydenalan asiantuntijan haastattelun kysymykset

1. Kauanko olet ollut terveydenhoito alalla, sekä mikä on koulutuksesi?
2. Mitkä ovat mielestäsi tärkeimpiä kysymyksiä ja ohjeita, joita tulisi osata esittää potilaalle tieliikenneonnettomuuksissa?
3. Mitä tietoja ennen sairaalan menoa tarvitsisi selvittää, jotka edistäisivät potilaan hoitoa?
4. Millaista on ollut kokemuksesi potilaiden kanssa, joiden kanssa on esiintynyt kielimuuria?

LIITE 3, PALOMIES SAIRAANKULJETTAJAN HAASTATTELUN KYSYMYKSET

Palomies sairaankuljettajan haastattelun kysymykset

1. Kauanko olet työskennellyt ambulanssissa ja missä asemassa?
2. Kuinka olet hoitanut tilanteita, jossa on ilmennyt kielimuuri asiakkaan kanssa?
3. Mitkä ovat tärkeimpiä selvitettäviä asioita liikennetilanteissa, joissa potilas on loukkaantunut?
4. Keräätte kaavakkeen tilanteista, kuinka se täytetään, mitkä ovat selvitettäviä asioita?
5. Koetko, että kieliopas voisi auttaa tieliikenneonnettomuuksien potilaiden hoitamisessa, jos poliisi pystyisi avustamaan kommunikoinnissa?

LIITE 4, SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMISESTA: UKRAINA-TALO

Suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta

Tutkimuksesta

Poliisiammattikorkeakoulun opiskelijat Alekski Koski, sekä Otso Laakso tekevät opinnäytetyötä aiheesta Suomi-Ukraina kieliopas poliisin liikennetehtäville. Opinnäytetyön tarkoituksena on sujuvoittaa poliisin ja ukrainankielisen henkilön kohtaamista. Haastattelulla tavoitellaan tiedon saantia ukrainan kielen erityispiirteistä, ukrainan kulttuurista, ukrainankielisten kokemuksista Suomen poliisin kanssa, sekä tärkeistä sanastollisista asioista, joita kielioppaassa otetaan huomioon.

-Teitä kuullaan kokemuksien ja kieliopin, sekä kulttuurin tuntevana osaisena.

-Teidän henkilötietojanne ei tuoda kielioppaassa tai opinnäytetyössä laajasti esille. Viitatessa keskusteluihin merkitään henkilö opinnäytetyöhön mallilla "Ukraina-talo henkilö A".

-Teillä on oikeus myöhemmässä vaiheessa peruuttaa osallistumisenne tutkimukseen, mikäli katsotte kirjausten olevan vääriä tai muusta perustellusta syystä, kunnes kieliopas on julkaistu.

-Kaiken keskusteluista kirjaamamme ja sen pohjalta luomamme aineiston, saatte lukea ja tarkistaa. Mikäli katsotte aineistossa olevan virheitä ne korjataan.

-Asiassa ei voida palkkiota antaa.

-Haastattelu äänitetään litterointia varten, toteutunut litterointi lähetetään teille tarkistettavaksi. Litteroinnin jälkeen äänitys poistetaan.

-Allekirjoittamalla suostun haastatteluun.

Alekski Koski

LIITE 5, SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMISESTA: TERVEYDENALAN ASIANTUNTIJA

Suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta

Tutkimuksesta

Poliisiammattikorkeakoulun opiskelijat Alekski Koski, sekä Otso Laakso tekevät opinnäytetyötä aiheesta Suomi-Ukraina kieliopas poliisin liikennetehtäville. Opinnäytetyön tarkoituksena on sujuvoittaa poliisin ja ukrainankielisen henkilön kohtaamista. Haastattelulla tavoitellaan tiedon saantia tärkeistä fraaseista ja sanoista liittyen tieliikenneonnettomuuden potilaan hoitoon, joita kielioppaassa otetaan huomioon.

-Teitä kuullaan terveydenalan asiantuntijan roolissa.

-Teidän henkilötietojanne ei tuoda kielioppaassa tai opinnäytetyössä esille, teidän osalta kerrotaan taustastanne terveydenalan asiantuntijana.

-Teillä on oikeus myöhemmässä vaiheessa peruuttaa osallistumisenne tutkimukseen, mikäli katsotte kirjausten olevan vääriä tai muusta perustellusta syystä, kunnes kieliopas on julkaistu.

-Kaiken keskusteluista kirjaamamme ja sen pohjalta luomamme aineiston, saatte lukea ja tarkistaa. Mikäli katsotte aineistossa olevan virheitä ne korjataan.

-Asiassa ei voida palkkiota antaa.

-Haastattelu on toteutettu sähköisesti ja kysymykset on lähetetty haastateltavalle, joihin haastateltava on vastannut.

-Allekirjoittamalla suostun haastatteluun.

Alekski Koski

LIITE 6, SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMISESTA: PALOMIES SAIRAANKULJETTAJA

Suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta

Tutkimuksesta

Poliisiammattikorkeakoulun opiskelijat Aleksi Koski, sekä Otso Laakso tekevät opinnäytetyötä aiheesta Suomi-Ukraina kieliopas poliisin liikennetehtäville. Opinnäytetyön tarkoituksena on sujuvoittaa poliisin ja ukrainankielisen henkilön kohtaamista. Haastattelulla tavoitellaan tiedon saantia tärkeistä fraaseista ja sanoista liittyen tieliikenneonnettomuuden potilaan hoitoon, sekä tietoa tilanteista, joissa potilaan ja ensihoidon välillä esiintyy kielimuuria.

- Teitä kuullaan omien kokemuksienne pohjalta palomies sairaankuljettajan roolissa.
- Teidän henkilötietojanne ei tuoda kielioppaassa tai opinnäytetyössä esille, teidän osalta kerrotaan taustastanne terveydenalan asiantuntijana.
- Teillä on oikeus myöhemmässä vaiheessa peruuttaa osallistumisenne tutkimukseen, mikäli katsotte kirjausten olevan vääriä tai muusta perustellusta syystä, kunnes kieliopas on julkaistu.
- Kaiken keskusteluista kirjaamamme ja sen pohjalta luomamme aineiston, saatte lukea ja tarkistaa. Mikäli katsotte aineistossa olevan virheitä ne korjataan.
- Asiassa ei voida palkkiota antaa.
- Haastattelu äänitetään litterointia varten, toteutunut litterointi lähetetään teille tarkistettavaksi. Litteroinnin jälkeen äänitys poistetaan.
- Allekirjoittamalla suostun haastatteluun.

Alexi Koski