

**Tämä on rinnakkaistalenne.**

**This is a self-archived version  
of the original article.**

**Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä/  
To cite this article:**

Kuvaja, Outi & Hämäläinen, Riikka (2021).

Kielellisen saavutettavuuden merkitys akuutissa  
kriisitilanteessa.

Humak blogit, 2021.

URL: <https://www.humak.fi/blogit/kielellisen-saavutettavuuden-merkitys-akuutissa-kriisitilanteessa/>

## Kielellisen saavutettavuuden merkitys akuutissa kriisitilanteessa

Tässä kirjoituksessa käsittelemme kielellisen saavutettavuuden merkitystä akuuteissa kriisitilanteissa. Kun ihmistä kohtaa akuutti kriisi, hänen on mahdollista saada kriisipalveluita välittömästi viikonpäivään tai vuorokaudenaikaan katsomatta. Toteutuvatko kriisitilanteessa samat mahdollisuudet myös kuurojen ja kuurosokeiden ihmisten osalta?

## Suomalaisten ja suomenruotsalaisten viittomakieltä käyttävien kielellisten oikeuksien toteutuminen

Suomalaista ja suomenruotsalaista viittomakieltä käyttäviltä selvitettiin Viittomakielibarometri 2020 -kansalaiskyselyllä, miten kielelliset oikeudet ovat heidän kohdallaan toteutuneet. Tässä muutamia poimintoja kyselyyn saaduista vastauksista, jotka kuvastavat kielellisen saavutettavuuden merkitystä:

***”Kirjoittamalla, suomen kielen kautta, en voi syventyä asioihin samalla tavalla. Mutta viittomakielen kautta ymmärrän enemmän, myös syvällisiä asioita. – Koen pääseväni sosiaalisesti osalliseksi viittomakielen kautta, ymmärrän enemmän - - siinä on enemmän tunteita mukana. [Alkuperäinen teksti suomalaisella viittomakielellä.]” (Rainò 2021, 31.)***

***”Jos esimerkiksi minun pitäisi tehdä tulkkaustilaus yöaikaan, ja kun en pysty kirjoittamaan sanaakaan [tekstiviestiä, sähköpostia] - - niin miten saan tilaustakaan tehtyä? [Alkuperäinen viesti suomalaisella viittomakielellä.]” (Rainò 2021, 64.)***

***”Kela - - Aukioloajat huonoja (pyhinä ja sunnuntaisin kiinni, vaikka elämää on 24/7).” (Rainò 2021, 64)***

Kuten edellä esitetyistä poiminnoista käy ilmi, on tärkeää voida käyttää omaa kieltä aikaan ja paikkaan katsomatta.

## Akuuttien kriisipalveluiden kielellinen saavutettavuus

Sosiaali- ja kriisipäivystyksiä on tarjolla eri puolilla Suomea ja palvelut on tarkoitettu akuutissa kriisitilanteessa oleville ihmisille. Sosiaali- ja kriisipäivystykset tuottavat psykososiaalisen tuen palvelua, joka kattaa asiakkaan kiireellisen sosiaalihuollon tarpeen arvioinnin sekä akuutin kriisiavun. Tässä kirjoituksessa esitellään Helsingin sosiaali- ja kriisipäivystyksen kriisipäivystyspalveluita ja tarkastellaan palveluiden kielellistä saavutettavuutta kuurojen ja kuurosokeiden henkilöiden näkökulmasta. Kielellisellä saavutettavuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä, että asiakas saa palvelua, ymmärtää ja tulee ymmärretyksi omalla kielellään. Toteutuakseen tämä edellyttää mm. tiedotuksen, ohjauksen ja neuvonnan monikanavaisuutta sekä tulkkipalveluiden saatavuutta.

Helsingin kriisipäivystys tekee lakisääteistä akuuttia kriisityötä, jonka asiakkaita ovat traumaattiseen kriisitilanteeseen altistuneet helsinkiläiset tai Helsingissä oleskelevat henkilöt. Palvelut ovat yhdenvertaisia kaikille. Palveluiden järjestämisessä yhdenvertaisuus tarkoittaa sitä, että sosiaali- ja terveyspalveluissa on huomioutu eri aistivimmat (Owal Group Oy 2018, 8). Tämä yhdenvertaisuus ei käytännössä kuitenkaan aina toteudu.

Helsingin kaupungin kriisipäivystyksen asiakkuuden indikaatioina ovat akuutit kriisitilanteet ja traumaattinen kriisi. Traumaattisia kriisejä ovat mm. läheisen kuolema, onnettomuuteen joutuminen, läheltä piti -tilanteet, väkivallan tai vakavan rikoksen uhriksi joutuminen sekä oma tai läheisen vakava

sairaus. Kriisireaktiot ovat mielen normaaleja reaktioita, jotka herättävät paljon tunteita. Traumaattisia kriisejä leimaa ennustamattomuus ja kontrolloimattomuus. Traumaattinen kriisi usein koettelee ja muuttaa elämänarvoja. Maailmankuva ja elämäkatsomus saattavat muuttua: oli aika ennen tapahtumaa ja on aika tapahtuman jälkeen.

Kun pysähtyy pohtimaan kriisipalveluita ja vammaisten tulkkauspalveluita, mieleen nousee monia ajatuksia ja kysymyksiä. Päällimmäisenä on huoli kriisipalveluiden kielellisestä saavutettavuudesta. Tämän lisäksi viittomakielentulkin työn näkökulmasta työn kuormitustekijöistä huolehtiminen pohdituttaa. Kriisi- ja tulkkauspalvelut ovat äärimmäisen tärkeitä palveluita. Miten ne saataisiin optimaalisella tavalla kohtaamaan?



Kuva 1: Pixabay (<https://pixabay.com/fi/photos/k%a4det-palapelin-palaset-kytke%a4-20333/>)

Kriisipäivystys on valmiudessa ja varautunut häiriötilanteisiin 24/7. Kriisipäivystykseen voi olla yhteydessä joko soittamalla, tekstiviestillä ja asiakastietojärjestelmä Apotin Maisa- palvelulla. Myös hätänumeroon 112 voi olla yhteydessä 24/7 soittamalla tai tekstiviestillä. Monelle kuurolle ja kuurosokealle henkilölle suomi ei kuitenkaan ole äidinkieli eikä ensikieli. Kelan vammaisten tulkkauspalvelukeskus palvelee maanantaista perjantaihin klo 7.30-20 ja lauantaisin klo 8-15. Tällä hetkellä hätäilmoituksen voi tehdä suomalaisella viittomakielellä 112 Suomi -sovelluksen kautta videoyhteydellä Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen etäpalvelun kautta maanantaista perjantaihin klo 8-16 välillä (Kela 2021). Kriisin sattuessa, kuuroilla ja kuurosokeille henkilöillä ei siis ole aina mahdollista saada apua omalla kielellään.

### **Akuutin kriisityön tavoite**

Järkyttävä tapahtuma vaikuttaa moniin: uhriin/kokijaan, uhrin läheisiin ja omaisiin (perhe, ystävät), tapahtuman aiheuttajaan (väkivallan tekijä, onnettomuuden aiheuttaja) sekä hänen omaisiin ja läheisiin,

silminnäköihin ja läheltä piti -tilanteessa olleisiin henkilöihin sekä muihin järkyttyneisiin. Myös kriisitapahtumassa työskentelevät työntekijät ja auttajat ovat usein avun tarpeessa. Erityistä huomiota tulee kohdentaa lapsiin, vanhuksiin ja erityistarpeita omaaviin henkilöihin.

Äkillisessä kriisitilanteessa ihminen menee sokkiin. Sokki on mielen suojamekanismi, jonka tarkoituksena on suojata mieltä tiedolta, jota mieli ei ole vielä valmis vastaanottamaan. Kriisin kohdanneen henkilön sokkivaihe kestää muutamista tunteista muutamaan vuorokauteen. Sokkivaiheessa tapahtuma tuntuu epätodelliselta, unenomaiselta ja tapahtumaa voi olla vaikea hyväksyä. Aistit ja mielikuvat tapahtumasta voivat olla voimakkaita ja kehoreaktioina saattaa esiintyä mm. pahoinvointia, päänsärkyä ja kehon tärinää. Kriisissä olevan henkilön kohtaamisessa pyritään luomaan ja herättämään turvallisuuden tunnetta ja rauhallisuutta, huomioimaan henkilön akuuteista tarpeista huolehtiminen ja aktivoimaan asiakkaan sosiaalinen verkosto.

Sokkia seuraa reaktiovaihe, jolloin ihminen alkaa hahmottaa hänelle tapahtunutta asiaa sekä reagoimaan siihen erilaisin tuntein, ajatuksin sekä toiminnalla. Reaktiovaiheen aikana alkaa varsinainen kriisiprosessissa eläminen ja kriisin käsittely, mikä saattaa vaatia kuukausia. Kriisipäivystyksen asiakkuus voi kestää muutamasta viikosta jopa vuoteen.

Akuutilla kriisityöllä on sekä psykologisia että yhteiskunnallisia tavoitteita. Psykologisia tavoitteita ovat mm. inhimillisen kärsimyksen väheneminen, turvallisuuden tunteen palauttaminen, traumatisoitumisen ennaltaehkäiseminen sekä varhaisessa vaiheessa psyykkisen traumatisoitumisen tunnistaminen ja jatkohoidon tarpeen arvioiminen. Yhteiskunnallisia tavoitteita puolestaan ovat esimerkiksi mielenterveytyksen ennalta ehkäiseminen, toimintakyvyn edistäminen, sairauspoissaolojen vähentäminen sekä väliaikaisen ja pysyvän työttömyyden vähentäminen. Keskeisenä tavoitteena akuutissa kriisityössä on nostaa esille ihmisen luontainen resilienssi eli psyykinen sietokyky, aktivoida hänen omat ja lähipiirin voimavarat sekä yhteiskunnan tarjoamat tukipalvelut. Lisäksi annetaan psykoedukaatioita (kuuntelu, voimaannuttaminen ja tiedon antaminen) kriisin kohtaamisesta sekä sen etenemisestä ja siihen liittyvistä reaktioista.

Ensimmäinen yhteydenotto akuutin kriisin kohdanneen henkilön kanssa on merkittävä. Ensimmäinen yhteydenotto tapahtuu sokkivaiheessa. Siinä kriisin kohdanneeseen henkilöön luodaan kontakti. Jos kriisityön asiakas on kuuro tai kuurosokea henkilö, tarvitaan tilanteisiin joko viittomakielen taitoinen kriisityöntekijä tai viittomakielentulkki, jotta kohtaaminen, kuunteleminen ja tiedon antaminen voivat toteutua.

Kun ihminen joutuu kriisitilanteeseen ja on sokissa, asiointi omalla kielellään on ensisijaisen tärkeää. Kriisityön psykologisten tavoitteiden toteutuminen on mahdollista, kun henkilö, jota on kohdannut traumaattinen kriisi, saa apua ja tukea omalla tunnekielellään. Kun ihminen kokee ymmärtävänsä ja tulevaisuutta ymmärretyksi, on mahdollista kokea turvallisuuden tunnetta, purkaa omia tuntemuksia ja kokemuksia. Vuorovaikutuksen mahdollistuminen on olennaista sekä kriisissä olevan henkilön, että kriisityöntekijän näkökulmasta. Jos auttaja ja autettava eivät jaa yhteistä kieltä, kommunikaatiota mahdollistamaan tarvitaan tulkki. Apua ja palveluita on tarjolla, mutta niiden kielellinen saavutettavuus ei ole itsestään selvää, eikä aina toteudu. Tulkkauspalveluiden saatavuutta tulisi kehittää, jotta kriisipalvelut olisivat kielellisen saavutettavuuden näkökulmasta yhdenvertaisesti saatavilla kaikille kansalaisille. Kriisi ei tule kello kaulassa, joten tulkkauspalveluiden tulisi olla saatavilla samalla tavalla kuin kriisipalveluiden eli 24/7.



Kuva 2: Pixabay (<https://pixabay.com/fi/vectors/auta-painiketta-punainen-h%c3%a4t%c3%a4-tuki-153094/>)

### **Tulkkina kriisitilanteessa**

Kuten edellä todetaan, järkyttävät tapahtumat vaikuttavat myös kriisitapahtumassa työskenteleviin ihmisiin. Kriisitilanteessa käydyn vuorovaikutuksen tulkkaminen saattaa kuormittaa tulkkia. Kriisitilanteissa tulkit altistuvat asiakkaiden traumaattisille kertomuksille ja traumakokemuksille sekä mahdollisesti myös traumatisoivalle tilanteelle tai siihen liittyvälle aineistolle (esimerkiksi kuville). Vuorovaikutusta tulkatessaan tulkin lävitse virtaa monenlaisia tunteita ja kokemuksia. Samaa aikaa, kun tulkin odotetaan väittävän muiden tunteita, hänen odotetaan pystyvän pitämään omat tunteensa erillään tilanteesta. (Koskinen 2018, 162). Tulkkauksessa käytettävä minä-muotoisuus saattaa myös haastaa tulkin. Kun puhetta ja viittomista tulkitaan yksikön ensimmäisessä persoonamuodossa, sävyt, tunnetilat ja kuvatut tapahtumat saattavat siirtyä omakohtaisiksi. Jotta näin ei kävisi, tulkilta edellytetään aktiivista etäännyttämistä. (Koskinen 2018, 169.)

Ensin tulee aina selvittää ja tunnistaa kyseisen tilanteen vaatimukset ja vasta sen jälkeen pohtia, miten kriisitilanteen vuorovaikutuksen tulkkaukseen liittyviä vaatimuksia voi hallita. Analyysissa on tärkeää kiinnittää huomiota pinnallisten ja ehkä jopa itsestään selvien vaatimusten tunnistamisen lisäksi perusteelliseen, vähemmän itsestään selvien vaatimusten analysointiin. Tieto on tärkeää hallinnan näkökulmasta. Kun tulkki tietää, mitä ja miksi jokin tapahtuu, on mahdollista valita tehokas vastine

tilanteeseen eikä ajaudu omien sisäisten vaatimustensa ohjailemaksi. Vuorovaikutustilanteen vaatimuksia ovat kaikki sellaiset tekijät, joilla on merkittävä vaikutus tulkin työhön. On tärkeä muistaa, että tulkin työhön vaikuttavat muutkin tekijät kuin keskustelukumppanien ilmaukset ja niiden välittäminen (tulkkaminen). Tulkin työhön vaikuttavat ympäristölliset, parakielelliset, yksilön sisäiset ja ihmishuolivaatimukset. (Dean ja Pollard 2012.)

On merkittävää, että kriisitilanteissa työskentelevillä tulkeilla on riittävästi voimavaroja ja taitoja tehtävästä suoriutumiseen sekä tunteiden hallintaan, unohtamatta empatiakykyä. On myös erittäin tärkeää, että tulkeilla on mahdollisuus ohjatusti purkaa, käsitellä ja analysoida, omia tunteitaan esimerkiksi työnohjauksessa, jotta he eivät traumatisoidu. Lisäksi tulkeilla on hyvä olla erilaisia selviytymisstrategioita, joita hyödyntää oman hyvinvoinnin ylläpitämiseksi. Tulkeilla olisi hyvä olla esimerkiksi ns. itsehoitosuunnitelma, jonka avulla he valvovat ja pitävät huolta fyysisestä terveydestään, emotionaalisesta hyvinvoinnistaan sekä sosiaalisista ja hengellisistä tarpeistaan. (Bontempo, K. ja Malcolm, K. 2012, 119.) Myös kouluttautuminen lisää työn kuormittavuuden hallintaa.

#### Lähteet:

Bontempo, K. ja Malcolm, K. 2021. An Ounce of Prevention Is Worth a Pound of Cure: Educating Interpreters about the Risk of Vicarious Trauma in Healthcare Settings. Teoksessa: In Our Hands. Educating Healthcare Interpreters. 2012. Toim. Swabey, L. ja Malcolm, K. Gallaudet University Press. Washington, D.C.

Robyn K. Dean, R.K. ja Pollard, R.Q. 2012. Beyond "Interesting". Using Deman Control Schema to Structure Experiential Learning. Teoksessa: In Our Hands: Educating Healthcare Interpreters. 2012. Toim. Swabey, L. ja Malcolm, K. Gallaudet University Press. Washington, D.C.

Kela 2021: <https://www.kela.fi/hatailmoitus-viittomakielella> (Viitattu: 10.11.2021)

Koskinen, K. 2018. Ruumiillinen affektiivinen pääoma asioimistulkin tunnetyössä. Teoksessa: Koskinen, K, Vuori, J & Leminen, A-K (toim.). 2018. Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea. Vastapaino. Tampere 2018.

Owal Group Oy: Jauhola, L., Oosi, O., Rausmaa, S. ja Keinänen, J. 2018. Selvitys yhdenvertaisuuden toteutumisesta sosiaali- ja terveyspalveluiden valinnanvapauskokeiluissa. Painopisteenä kielellinen saavutettavuus. Oikeusministeriön julkaisuja 33/2018. Oikeusministeriö Helsinki 2018. Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto, Helsinki 2018. ([https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161064/OMSO\\_33\\_2018\\_Selvitys\\_yhdenvertaisuuden\\_toteutumisesta\\_kielellinen\\_saavutettavuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161064/OMSO_33_2018_Selvitys_yhdenvertaisuuden_toteutumisesta_kielellinen_saavutettavuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (viitattu: 10.11.2021))

Rainò, P. 2021. Viittomakielibarometri 2020, Tutkimusraportti. Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita 2021:4. Oikeusministeriö Helsinki 2021. Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto, Helsinki 2021. ([https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162839/OM\\_2021\\_4\\_SO.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162839/OM_2021_4_SO.pdf?sequence=4&isAllowed=y) (viitattu 10.11.2021))

Kirjoittaja: **Outi Kuvaja**, KM, lehtori, Humanistinen ammattikorkeakoulu, xx.11.2021

Kirjoittaja: **Riikka Hämäläinen**, johtava kriisityöntekijä, Helsingin kaupunki, xx.11.2021