

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Poliisi, kuuro, viittomakielentulkki
Kohtaamisia poliisitoimen asiakastilanteissa

Lotta Keski-Jyrä

Viittomakielentulkin koulutusohjelma 240 op

04/2012

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Lotta Keski-Jyrä	Sivumäärä 44 ja 14 liitesivua
Työn nimi Poliisi, kuuro, viittomakielentulkki – Kohtaamisia poliisitoimen asiakastilanteissa	
Ohjaava opettaja Outi Mäkelä	
Työn tilaaja ja työelämäohjaaja Poliisiammattikorkeakoulu, Sami Hätönen	
Tiivistelmä <p>Oikeustulkkauksen käytäntöjä ollaan yhtenäistämässä koko Euroopassa. Tämä opinnäytetyö tarkasteli oikeustulkkaukseen lukeutuvaa suomalaisen viittomakielen tulkkausta poliisitoimessa. Opinnäytetyön tavoitteena oli vastata poliisin strategiseen tavoitelinjaukseen kehittää poliisin osaamista. Tämä pyrittiin toteuttamaan lisäämällä poliisiopiskelijoiden tietoutta kuuron kohtaamisesta ja viittomakielentulkin käytöstä. Sen lisäksi opinnäytetyön tavoitteena oli toimia valmistautumismateriaalina poliisitoimeen toimeksiannon saaneille viittomakielentulkeille.</p> <p>Tämä opinnäytetyö pyrki selvittämään mitkä ovat poliisin työssään kohtaamat asiakastilanteet, millaisia tilanteita viittomakielentulkki voi kohdata saadessaan toimeksiannon poliisitoimeen sekä missä poliisitoimen tilanteissa käytetään tulkkeja eniten. Työssä pohdittiin myös mitkä ovat poliisin työn kannalta olennaisimmat asiat kuuron kohtaamisessa ja viittomakielentulkin käytössä.</p> <p>Opinnäytetyön tilaaja oli Poliisiammattikorkeakoulu. Työn produktina tuotettiin kuuron kohtaamista ja viittomakielentulkin käyttöä käsittelevän asiantuntijaluennon luentopohja sekä tuntisuunnitelma. Luento testattiin Poliisiammattikorkeakoululla poliisin perustutkintoa suorittaville opiskelijoille. Luennosta saatujen palautteiden perusteella luentopohjaa sekä tuntisuunnitelmaa vielä parannettiin.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen, eli sen yhteydessä tuotettiin edellä mainittu produkti. Keskeisenä menetelmänä opinnäytetyössä käytettiin prosessianalyysia. Tiedonkeruumenetelminä käytettiin teema-haastatteluita sekä palautekyselyä. Produktin sisällöiksi, eli poliisin työn kannalta oleellisiksi aihepiireiksi, valittiin tehtyjen haastatteluiden perusteella kuurojen määrä Suomessa, kuurouteen liittyvien käsitteiden määrittäminen, erilaiset kommunikaatiotavat sekä perustietoa tulkin käytöstä ja tilaamisesta. Tuntisuunnitelmaan kirjatut asiantuntijaluennon sisällöt ja tavoitteet todentuvat luentopohjassa.</p>	
Asiasanat Viittomakieli, tulkkaus, poliisi, asiakkuus	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Lotta Keski-Jyrä	Number of Pages 44 + 14
Title Police, Deaf, Sign Language Interpreter – Encounters in police settings	
Supervisor Outi Mäkelä	
Subscriber and Mentor Police College of Finland, Sami Hätönen	
Abstract <p>The practices in interpreting in legal settings are being unified in Europe. Interpreting in legal settings includes interpreting in police settings. This study handles interpreting Finnish sign language in police settings. One of the Police's strategic aims is to enhance its personnel's knowledge. This study tried to meet this need by educating the police students about how to encounter a deaf person and how to use a sign language interpreter. The aim of this study was also to provide a preparation material for sign language interpreters who were assigned to interpret in police settings.</p> <p>The aim of this study was to find out what are the situations in which the police encounters customers, what are the situations a sign language interpreter may encounter when interpreting in police settings and in which situations the police uses interpreting services the most. The study also considers what are the key things the police should know when encountering a deaf person or using a sign language interpreter</p> <p>The subscriber of this study was The Police College of Finland. The product of this study was a lecture material and a schedule for the lecture. The lecture explains how the police should encounter a deaf person and how to work with a sign language interpreter. The target group of this lecture was the basic degree students of the Police College. Before the material was given to the Police College, it was once tested with the target group. Based on the feedback from the lecture, the lecture material and the schedule were refined.</p> <p>This study was functional which means that a product was made along side with the study. The main method used in this study was process analysis. Also focused interviews and a survey were conducted to gather data. The themes for the lecture were selected based on the interviews. The themes were: the amount of deaf people in Finland, the terms relating to deafness, different types on communication and information on how to book and use an interpreter. The contents and goals of the lecture are explained in the lecture schedule and they are corresponding to the lecture material.</p>	
Keywords Sign language, interpreting, police, customership	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
2 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TYÖN TAUSTAA	7
3 VIITTOMAKIELENTULKIN TYÖ	9
3.1 Viittomakielentulkin koulutus	11
3.2 Viittomakielentulkin ammattisäännöstö	11
3.3 Viittomakielentulkin asiakasryhmät	12
4 POLIISIN TYÖ	14
4.1 Poliisikoulutus	15
4.2 Poliisi sekä kieli- ja kulttuurivähemmistöt	16
5 ASIAKKUUS POLIISIN TYÖSSÄ	18
5.1 Asiakkuus poliisin koulutuksen osa-alueena	19
5.2 Poliisin työssään kohtaamat asiakastilanteet	21
5.2.1 Lupakanslia	22
5.2.2 Tutkinta	23
5.2.3 Kenttätyö	24
6 POLIISIN JA VIITTOMAKIELENTULKIN YHTEISTYÖ	26
7 PRODUKTIN KUVAUS	28
7.1 Asiantuntijaluennon luentopohja	29
7.2 Asiantuntijaluennon tuntisuunnitelma	31
7.3 Luennon testaus	32
7.4 Palaute luennosta	33
8 YHTEENVETO	35
LÄHTEET	39
LIITTEET	45

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitkä ovat poliisin työssään kohtaamat asiakastilanteet, eli toisin sanoen millaisia tilanteita viittomakielentulkki voi kohdata saadessaan toimeksiannon poliisitoimeen. Asiakastilanteiden kartoittamisen lisäksi opinnäytetyön tarkoituksena on toimia valmistautumismateriaalina viittomakielentulkkeille, jotka ovat saaneet toimeksiannon poliisitoimeen. Tavoitteena oli myös vastata Poliisiammattikorkeakoulun tavoitelinjaukseen kehittää poliisin osaamista lisäämällä poliisiopiskelijoiden tietoutta heidän yhdestä asiakasryhmästään.

Opinnäytetyön tilaaja oli Poliisiammattikorkeakoulu. Opinnäytetyön produktina tuotettiin Poliisiammattikorkeakoululle asiantuntijaluennon luentopohja sekä kyseisen luennon tuntisuunnitelma. Luennon aiheina olivat kuuron kohtaaminen sekä viittomakielentulkkin käyttö poliisin työssä. Luento myös testattiin koululla.

Poliisiammattikorkeakoulu on ainoa oppilaitos Suomessa, jossa voi suorittaa poliisin ammattitutkinnon (Poliisiammattikorkeakoulu 2012). Valmistuvat poliisit työllistyvät kaikkialle Suomea, minkä seurauksena luennosta saadut tiedot päätyvät käytännön hyödyksi valtakunnallisesti koko kentälle. Kuurojen asiakkaiden hyöty opinnäytetyöstä on poliisien lisääntynyt tieto heistä asiakasryhmänä, mikä mahdollisesti parantaa palvelua poliisitoimessa. Kuurot myös hyötyvät siitä, että tulkit voivat opinnäytetyön avulla paremmin valmistautua toimeksiantoihin poliisitoimessa, mikä parantaa tulkituksen laatua. Tulkit voivat valmistautuessaan poliisitoimen toimeksiantoihin tarkastella tässä opinnäytetyössä esiteltyjä erilaisten poliisitoimen tilanteiden kulkua sekä poliisikoulutuksen poliisiopiskelijoille antamia valmiuksia kohdata erilaisia asiakkaita. Nämä tiedot antavat tulkille ennakkotietoa siitä, millainen tuleva toimeksianto voi olla ja millaisia ennakkotietoja tai asenteita poliisilla voi koulutuksensa puolesta olla kohdatessaan vähemmistöön kuuluvan asiakkaan.

Tämän työn ajankohtaisuutta tukee YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista, jota Suomi ei ole vielä ratifioinut, mutta jonka voimaantuloa esimerkiksi Kuurojen Liitto odottaa. Sopimus vaatii vammaisille tasavertaisia osallistumismahdollisuuksia valtaväestön kanssa. Yhtenä osallistumismahdollisuuksia lisäävänä tekijänä

sopimuksessa on mainittu oikeusjärjestelmän saatavuus. Myös Suomen Viittomakielten Tulkit Ry:n liittyminen Euroopan Unionin oikeustulkkien ja kääntäjien yhdistykseen (EULITA) marraskuussa 2011 kertoo oikeustulkkausten olevan tällä hetkellä ajankohtainen aihe. Oikeusalan tulkkauksiin luetaan kuuluviksi sekä oikeustulkkaukset että tulkkaukset poliisitoimissa.

2 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TYÖN TAUSTAA

Tämä opinnäytetyö pyrkii vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin: Millaisia ovat poliisin työssään kohtaamat asiakastilanteet? Millaisia tilanteita viittomakielentulkki voi kohdata saadessaan toimeksiannon poliisitoimeen? Missä poliisitoimen tilanteissa käytetään eniten tulkkia? Millaista tietoa kuuroudesta ja viittomakielentulkin käytöstä poliisin on olennaista tietää työssään?

Opinnäytetyön voi tehdä joko tutkimuksellisenä tai toiminnallisena (Vilka & Airaksinen 2004, 9). Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen, sillä sen yhteydessä tuotettiin produkti. Opinnäytetyön keskeisenä menetelmänä käytettiin prosessianalyysia. Luovassa seitsemän kuvataan tarkasti miten produktin tekeminen eteni ja miten produktin lopullisiin aihepiireihin päädyttiin. Tiedonkeruumenetelminä käytettiin teemahaastatteluita sekä palautekyselyä.

Haastatteluita päätettiin käyttää tiedonkeruussa siitä syystä, että niiden avulla voidaan saada mahdollisimman vapaita vastauksia ja haastatteluiden aikana epäselviä kohtia on mahdollista tarkentaa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 192). Haastattelumuodoksi valikoitui puolistrukturoitu teemahaastattelu, koska tässä menetelmässä vain haastattelun teemat on päätetty ennakkoon, mutta haastattelun edetessä esimerkiksi kysymysten järjestystä ja muotoa on mahdollista muuttaa (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47). Haastatteluita tehtiin neljä: kolme Helsingin poliisilaitoksen Pasilan poliisiasemalla ja yksi puhelimitse Poliisiammattikorkeakouluun. Haastatteluita käytettiin tässä työssä henkilökohtaisina tiedonantoina.

Toisena tiedonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä. Kyselyssä kaikilta vastaajilta kysytään samat asiat samassa järjestyksessä, ja kysymysten kohteena voivat olla esimerkiksi vastaajien mielipiteet (Vilka 2007, 28). Tämän opinnäytetyön yhteydessä tehty kysely oli palautekysely. Poliisiammattikorkeakoululla pidetyn testiluennon jälkeen poliisiopiskelijoille jaettiin palautelomakkeet, jotka kerättiin takaisin heti niihin vastaamisen jälkeen. Palautekyselyssä kysyttiin vastaajien mielipiteitä pidetystä luennosta ja vastausten perusteella arvioitiin luennon onnistumista.

Aihe tähän opinnäytetyöhön valikoitui siksi, että tällä hetkellä oikeusalan tulkkausten kehittäminen on yksi ajankohtaisista aiheista viittomakielialalla. Oikeusalan tulkkauksiin kuuluvat tulkkaus oikeus- sekä poliisitoimissa. Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma julkaistiin vuonna 2010. Siinä mainitaan oikeudellisissa tulkkauksissa vielä olevan puutteita, jotka tulisi korjata. (Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010, 50.) Myös viittomakielentulkkien etujärjestö Suomen Viittomakielten Tulkit Ry on tiedostanut tilanteen ja liittyi marraskuussa 2011 Euroopan Unionin oikeustulkkien ja kääntäjien yhdistykseen EULITAAN (the European Legal Interpreters and Translators Association) ensimmäisenä kansallisena viittomakielentulkkijärjestönä (Kekkonen 2012). Yhdistys on perustettu vuonna 2009 varmistamaan, että oikeustulkkaukseen kiinnitettäisiin Euroopassa enemmän huomiota (De Wit 2011). Yhdistys on voittoa tavoittelematon ja sen tarkoituksena on yhtenäistää Euroopan oikeustulkkausten ja -kääntämisen käytäntöjä, auttaa perustamaan kansallisia oikeustulkkien ja -kääntäjien yhdistyksiä sekä edistää akateemista koulutusta tulkkausten ja kääntämisen alalla. EULITA pyrkii myös perustamaan EU:n laajuisen tulkki- ja kääntäjärekisterin oikeusosalalla toimiville tulkeille ja kääntäjille. (Katschinka 2011.)

Keväällä 2011 järjestettiin koulutus ”Tulkin, poliisin ja käräjäoikeuden välisen yhteistyön sudenkuopat ja mahdollisuudet”. Luento oli tarkoitettu oikeus-, poliisi- ja asioimistulkkeina toimiville sekä tulkkien kouluttajille. Koulutuksen järjesti Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia ja siitä ilmoitettiin muun muassa Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton kotisivuilla. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2011.) Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto on yksi EULITA:n perustajajäsenistä (Suomen tulkkien ja kääntäjien liitto 2012). Myös tämän luennon järjestäminen osoittaa, että tulkin ja poliisin yhteistyötä on pohdittu ja se vaatii lisähuomiota. Näiden edellä mainittujen opinnäytetyön ajankohtaisuutta osoittavien seikkojen lisäksi myös YK on ottanut kantaa asiaan. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ottaa kantaa moniin vammaisten oikeuksia turvaaviin asioihin, joista yksi on oikeusjärjestelmän saavutettavuus. Kolmastoista artikla määrittää, että sopimuspuolten on edistettävä lainkäytön alalla työskentelevien asianmukaista koulutusta. (Suomen YK-liitto 2009.) Tämä opinnäytetyö pyrkii juuri tällaiseen poliisien koulutukseen produktina tuotetun luentomateriaalin avulla.

Sujuva yhteistyö viranomaisten ja tulkkien välillä on tärkeää, jotta kuurojen oikeudet voivat toteutua. Sujuva kommunikaatio viranomaisessa toimittaessa on tärkeää, sillä tilanteet voivat olla vakavia ja ne vaativat täsmällisyyttä kaikilta osapuolilta. Tilanteet ovat vaativia tilanteen kaikille osapuolille. Yhteistyöstä tekee sujuvampaa osaltaan se, että tulkilla on käsitys poliisitoimeen sijoittuvan tulkkaustilanteen kulusta, kuten mistä tahansa muustakin tulkkaustilanteesta (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2003, 72–73). Tässä opinnäytetyössä selvitetäänkin, mitkä ovat poliisin työssään kohtaamat asiakastilanteet ja avataan niiden kulkua.

Poliisin ja viittomakielentulkin yhteistyöstä on aikaisemmin tehty Diakonia-ammattikorkeakoulussa yhteensä kolme opinnäytetyötä. Opinnäytetöiden näkökulmat ovat vaihdelleet tulkkien kokemuksista poliisien toiveisiin viittomakielentulkin toiminnasta tulkkaustilanteissa. Töiden nimet ovat ”Viittomakielen tulkin toiminnasta poliisikuulustelussa; Poliisin toiveet viittomakielentulkista esikuulustelutilanteessa” (Harju 2001), ”Viittomakielentulkin rooli poliisikuulustelussa” (Hyttinen & Pyhäluoto 2002) sekä ”Tietoa viittomakielialasta poliiseille” (Huovinen & Turunen 2003). Lähinnä tämän opinnäytetyön toteutusta on viimeisimpänä mainittu opinnäytetyö, jossa toteutettiin yksittäinen luento Poliisiammattikorkeakoululla. Luennon vastaanotto oli hyvä, ja yhtenä opinnäytetyön jatkotutkimusideana oli itsenäisen oppimateriaalin suunnittelu Poliisiammattikorkeakoululle. Vaikka jatkotutkimusidea oli hyvä, päädyttiin tämän opinnäytetyön produktina tuottamaan vastaavanlaisen luennon tuntisuunnitelma sekä luentomateriaali, aiheena kuuron kohtaaminen ja viittomakielenkäyttö, sillä näin spesifin aiheen oppiminen itseopiskelumateriaalin kautta voisi olla liian haastavaa.

3 VIITTOMAKIELENTULKIN TYÖ

Viittomakielentulkki on sekä kielen että kulttuurin välittäjä (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2003, 63–66). Suomen valtaväestön kanssa jaetun kulttuurin lisäksi kuuroilla on myös oma kulttuurinsa, johon kuuluu erilaisia tapoja ja normeja. Kuurojen kulttuurin tärkeä osa on heidän kielensä, suomalainen viittomakieli. Tulkin tehtävänä on mah-

dollistaa kuoron ja kuulevan asiakkaan välinen kommunikaatio, mikä sisältää myös kulttuurin tulkkauksen. Siihen kuuluu muun muassa molempien kulttuurien vitsien tulkkaukset kohdekulttuurille ymmärrettävään muotoon sekä eri kulttuurien kohteliaisuussääntöjen noudattaminen. Tulkki on siis paikalla sekä kuuroa että kuulevaa osapuolta varten. Viittomakielentulkin työkielinä Suomessa toimivat vähintään suomi ja suomalainen viittomakieli, mutta tulkin kielitaidosta riippuen käytössä voi olla myös muita työkieliä. (mt., 65–66.)

Viittomakielentulkin työ on monipuolista. Jokainen tulkkauksilanne on erilainen ja ainutlaatuinen. Toimeksiannot voidaan jakaa tulkkaukspalvelua Suomessa tarjoavan Kansaneläkelaitoksen jaon mukaan kolmeen ryhmään: yleistulkkaukseen, opiskelutulkkaukseen ja kirjoitustulkkaukseen (Kansaneläkelaitos 2010a). Yleistulkkaukseen kuuluvaksi voidaan lukea esimerkiksi töissä, vapaa-ajalla, virastoissa, tapahtumissa ja terveydenhuollossa tapahtuva tulkkaukset. Opiskelutulkkaukset on tulkkauksia eri oppilaitoksissa ja opiskeluun liittyvissä tilanteissa (Kansaneläkelaitos 2010b). Kirjoitustulkkaukset tarkoittaa tulkkauksia, jossa tulkki kirjoittaa joko paperille tai tietokoneelle kaiken mitä sanotaan, ja asiakas pystyy lukemaan tulkkauksen paperilta, tietokoneen näytöltä tai seinältä kankaalle heijastettuna (Kuulokynnys 2012a). Kaikissa tilanteissa tulkin tehtävänä on ottaa vastaan lähdekielinen viesti ja tulkata se kohdekielille.

Viittomakielentulkit tulkkauvat yleensä simultaanisti. Se tarkoittaa sitä, että tulkki alkaa tulkata puheita viittomakielelle lähes samaan aikaan puheen alkamisen kanssa, ja jatkaa tulkkauksia kuunnelleen koko ajan puhujaa. Yleensä viive puhujan ja tulkkauksen välillä on muutama sekunti. Viive johtuu siitä, että tulkin täytyy ensin kuulla ajatus puheen takana, ennen kuin voi alkaa tulkata. Tulkkaukset on simultaania myös puheelle tulkattaessa, jolloin tulkki katsoo viittomista ja tulkkauksia samaan aikaan puheelle. Toinen mahdollinen tulkkauksilanne on konsekutiivinen. Siinä puhuja tai viittomaja esittää jonkin asiakokonaisuuden, jonka jälkeen tulkki tulkkauksia sen kohdekielille. Tätä tulkkauksilannetta käytetään paljon puhuttujen kielten tulkkauksissa, mutta viittomakielentulkkauksissa harvoin. (Frishberg 2006,19–22.)

3.1 Viittomakielentulkin koulutus

Viittomakielentulkin tutkinto on laajuudeltaan 240 opintopistettä ja sen voi suorittaa Humanistisessa ammattikorkeakoulussa Helsingin ja Kuopion kampuksilla tai Diakoniana-ammattikorkeakoulussa Turun toimipaikassa. Koulutukseen kuuluu työkielten sekä tulkkauksen ja kääntämisen opiskelua, suomenkielisen ja viittomakielisen kulttuurin syvällistä omaksumista sekä ammattietiikan pohdintaa (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2012). Koulutuksen aikana opiskelijat suorittavat useita harjoittelujaksoja, joiden aikana he tutustuvat viittomakielialan toimijoihin ja kulkevat tulkkien mukana sekä harjoittelevat tulkkausta ohjatusti oikeissa tilanteissa. Viittomakielentulkin ammatissa toimivia henkilöitä on Suomessa tällä hetkellä noin 450 (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012a).

3.2 Viittomakielentulkin ammattisäännöstö

Viittomakielentulkkien tulee noudattaa viittomakielen tulkin ammattisäännöstöä (liite 1). Säännöstö on koottu tulkkitoiminnan yhteistyöryhmässä (TTYR) vuonna 1996 ja se on päivitetty vuonna 1999. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmää ylläpitää Kuurojen Liitto ry, Kuuloliitto ry, Suomen Kuurosokeat ry sekä Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Ammattisäännöstö sitoo niitä tulkkeja, jotka on merkitty tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän ylläpitämään tulkkirekisteriin. Rekisteriin pääsevät tulkit, jotka ovat suorittaneet viittomakielentulkin koulutuksen sekä läpäisseet tulkkirekisterikokeen. (Kuurojen Liitto ry 2011.)

Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö määrittää tulkin toimintatapojen raamit. Ammattietiikkaan liittyviä sääntöjä on kymmenen, joiden lisäksi ammattisäännöstö määrittää myös tulkin työolosuhteisiin liittyvät oikeudet ja velvollisuudet, joiden avulla tulkki varmistaa, että tulkkauksen laatu on paras mahdollinen. Ammattieettiset säännöt määrittelevät, että tulkin tulee noudattaa ehdotonta vaitiolovelvollisuutta. Tulkki ei siis saa jakaa mitään tulkkauksessa tietoonsa tullutta. Tulkki ei saa myöskään käyttää väärin mitään tulkkaustilanteessa tietoonsa tullutta. Tulkki voi sääntöjen mukaan ottaa vastaan toimeksiannon vain, jos hänellä on siitä suoriutumiseen riittävät taidot

eikä hän ole jäävi, eli esimerkiksi jollain tapaa osallinen toimeksiannon yhteydessä käsiteltävässä asiassa. Tulkki ei saa antaa omien mielipiteidensä näkyä tulkkaustilanteessa, vaan hänen on oltava puolueeton, minkä lisäksi tulkin tulee kunnioittaa ja tukea asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Toimeksiantojen yhteydessä tulkin on käyttäydyttävä moitteettomasti ja niin, että toiminta osoittaa solidaarisuutta tulkkien ammattikuntaa kohtaan. Jotta tulkkaus sujuisi mahdollisimman hyvin, on tulkin valmistauduttava toimeksiantoihin etukäteen ajoissa ja huolellisesti, ja hänen tulee jatkuvasti kehittää ammattitaitoaan. Tulkin pitää myös osata erottaa erilaiset roolinsa asiakkaiden kanssa toimiessaan, eli jos tulkki toimii jossain toisessa työssä, jossa kohtaa samoja asiakkaita kuin tulkatessaan, on eri ammattiroolit osattava erottaa. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012b.)

Työolosuhteisiin liittyvät säännöt pyrkivät takaamaan tulkin työskentelykyvyn sekä sitä kautta tulkkauksen laadun, minkä vuoksi tulkkien on pidettävä huoli myös sääntöjen tästä osasta. Ennen toimeksiannon ajankohtaa tulkin on selvitettävä työajan pituus sekä aktiivinen tulkkausaika. Tulkkauksesta ruokailujen ja taukojen yhteydessä on myös hyvä sopia etukäteen. Toimeksiannon yhteydessä tulkin on varmistettava hyvä kuuluvuus ja näkyvyys, hyvä työergonomia sekä riittävä taukojen määrä. Jolleivät riittävät työolosuhteet toimeksiannossa toteudu, tulkilla on oikeus vaatia tarvittavia toimenpiteitä tilanteen korjaamiseksi. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012b.)

3.3 Viittomakielentulkin asiakasryhmät

Suomen laissa määritellään, että oikeus vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluun on henkilöllä, jolla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma, ja joka sen vuoksi tarvitsee tulkkausta arkielämässään (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010). Viittomakielentulkin asiakasryhmiin kuuluvat kuurot, kuuroutuneet, huonokuuloiset sekä kuurosokeat. Myös toimeksiannoissa mukana olevat kuuluvat ovat yksi tulkin asiakasryhmä.

Jokaisella asiakasryhmällä on omat kommunikaatiotapojen erikoispiirteensä, jotka esittelen myöhemmin tässä kappaleessa. Niiden lisäksi jokainen asiakas tarpeineen on yksilöllinen. Yksilöllisiä kieleen ja kommunikaatioon vaikuttavia tekijöitä ovat esi-

merkiksi ikä, sukupuoli, koulutustausta, etninen tausta sekä henkilökohtainen historia.

Kuuro on henkilö, joka on syntymästään asti ollut kuuro tai on varhaislapsuudessaan menettänyt kuulonsa. Kuuro ei saa selvää puheesta kuulokojeen avulla. Kuuron ensikieli on viittomakieli. (Kuuloliitto ry 2012.) Suomen kieli on kuuroille toinen kieli, jonka he oppivat viittomakielen rinnalla vasta myöhemmin. Kuurojen yhteisössä sana ”kuuro” on yläkäsite kaikille, joilla on jonkinasteinen kuulovamma ja jotka siten kokevat kuuluvansa kieli- ja kulttuuri vähemmistöön (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2003, 45), mutta yleisesti ”kuuro” tarkoittaa henkilöä, joka ei ole koskaan kuullut tai on kuullut vain hyvin pienen osan elämästään. Tässä opinnäytetyössä käytetään termiä ”kuuro” kuvaamaan kaikkia viittomakielentulkin asiakasryhmiä, joilla on jonkinasteinen kuulovamma.

Toinen viittomakielentulkin asiakasryhmä ovat *kuuroutuneet*. Kuuroutuneet ovat henkilöitä, jotka ovat syntyessään kuulleet, mutta myöhemmin menettäneet kuulonsa. Syynä kuulon menettämiselle voi olla esimerkiksi onnettomuus tai sairaus. Kuuroutuneiden äidinkieli on suomi, jonka he ovat oppineet ennen kuuroutumistaan. Kuuroutuneet eivät pysty kuulokojeenkaan avulla saamaan selvää puheesta, vaan kuuroutumisen jälkeen he kommunikoivat yleensä puheella, jonka tukena käytetään erilaisia menetelmiä, kuten viitottua puhetta, tukiviittomia tai huuliolukua. (Kuuloliitto ry 2012.) Viitottu puhe on kommunikaatiotapa, jossa viittomia viitotaan suomen kielen sanajärjestyksen mukaan, muodostaen samalla sanahahmot selkeästi huuliossa (Kuulokynnys 2012b). Kuuroutuneet käyttävät myös paljon kirjoitustulkkauksia.

Viittomakielentulkkien kolmas asiakasryhmä ovat *huonokuuloiset*. Huonokuuloisella henkilöllä on jonkinasteinen kuulovamma ja hän pystyy kommunikoimaan puheella. Huonokuuloinen tarvitsee kuulokojeen ja hän käyttää huuliolukua kuulemisen tukena. (Kuuloliitto ry 2012.) Huonokuuloisille tulkatessa voidaan käyttää esimerkiksi viitottua puhetta, puheen toistoa tai sormiaakkosviestintää (Kuulokynnys 2012c).

Neljäs viittomakielentulkkien asiakasryhmä ovat *kuurosokeat*. Kuurosokea on henkilö, jolla on vakava-asteinen kuulo- ja näkövamma yhdistelmä (Suomen Kuurosokeat ry 2012a). Pohjoismaisen määritelmän mukaan ihmisen ei tarvitse olla täysin kuuro ja

täysin sokea ollakseen kuurosokea. Kuulo- ja näkövamman aste vaihtelee asiakkaan mukaan, kuten myös kommunikaatiotapa. (Suomen Kuurosokeat ry 2012b.) Kuurosokealla voi olla näkö- tai kuuloaistia siinä määrin jäljellä, että hän voi kommunikoida pelkän viittomakielen tai puheen avulla. Myös kaikki puheen ja viittomakielen yhdistelmät ovat mahdollisia. Pienellä osalla kuurosokeista molemmat aistit ovat niin huonot, tai niitä ei ole lainkaan, että he kommunikoivat viittomalla taktiilisti. Taktiilissa viittomisessa viesti ymmärretään tuntoaistin avulla ja sitä vastaanotetaan yhdellä tai kahdella kädellä (Lahtinen 2006, 185) niin, että vastaanottajan kädet lepäävät viittomajän käsien päällä. Viittomakielen visuaaliset piirteet, kuten ilmeet ja eleet, tulee tällöin ilmaista viittomin (Marttila 2006, 29–30), mikä tekee tulkkauksesta taktiililla viittomisella huomattavasti hitaampaa kuin viittomakielellä (Suomen Kuurosokeat ry 2011, 53).

Viittomakielentulkin asiakasryhmistä jää helposti huomiotta *kuulevien* asiakkaiden ryhmä eli ne ihmiset, jotka ovat kommunikaation toisena osapuolena toimeksiannoissa. Asiakasryhmänä kuulevat ovat kuitenkin yhtä tärkeä kuin kuurotkin, sillä ilman heitä ei tulkkia tarvittaisi kommunikaatiota helpottamaan. Kuulevat eivät ole välttämättä tottuneita käyttämään tulkkia, vaan tulkattu tilanne voi olla monelle uusi. Siksi on hyvä, jos tulkki kertoo myös kuulevalle asiakkaalle olevansa paikalla kaikkia osapuolia varten, ja kertoo työkuvastaan. (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2003, 59–60.)

4 POLIISIN TYÖ

Suomen laissa poliisin tehtäväksi määritellään oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä rikosten ennaltaehkäiseminen, niiden selvittäminen ja saattaminen syyteharkintaa (Poliisilaki 493/1995).

Poliisin organisaatio on hierarkkinen (Hakamo & Vanhala 2007, 13) ja kaksipuolainen. Poliisitoiminnan valtakunnallinen johto, sisäasiainministeriön poliisiosasto, vastaa poliisin toimialan ohjauksesta ja valvonnasta. Sen alaisuudessa toimii Poliisihallitus, joka vastaa poliisilaitosten, poliisin valtakunnallisten yksiköiden, Poliisiammatti-

korkeakoulun sekä Poliisin tekniikkakeskuksen toiminnasta. Poliisin valtakunnallisiin yksiköihin kuuluvat keskusrikospoliisi, liikkuva poliisi sekä suojelupoliisi. (Poliisi 2012a.) Poliisin tehtävät voidaan jakaa kolmeen luokkaan: lupahallintoon, tutkintoon ja kenttätyöhön (S. Hätönen, henkilökohtainen tiedonanto 18.1.2012). Jaottelun eri osien sisällöt selitetään myöhemmin kappaleessa 5.2.

4.1 Poliisikoulutus

Poliisin tutkinnon voi suorittaa Suomessa vain Poliisiammattikorkeakoulussa Tampereen Hervannassa. Poliisiammattikorkeakoulua hallinnoi sisäasiainministeriö. Koulu vastaa poliisiopiskelijoiden rekrytoinnista ja valinnasta sekä poliisien perus- ja jatkokutkinnoista sekä täydennyskoulutuksesta. Poliisiammattikorkeakoulu vastaa myös poliisialan tutkimus- sekä kehittämistoiminnasta. Vuosittain tutkinto-opiskelijoita koulussa on noin 1000 ja täydennyskoulutustoimintaan osallistuvia noin 5900 henkilöä. (Poliisiammattikorkeakoulu 2012.) Poliisin perustutkintokoulutus kestää noin kaksi ja puoli vuotta, josta osa suoritetaan kenttäjaksoilla. Sekä alipäällystö- että päällystötutkinnon suorittaminen kestää kahdesta kolmeen vuotta ja ne suoritetaan osittain työn ohessa. Yliopistossa kouluttautumista voi jatkaa maisterin tutkinnosta aina tohtorin tutkintoon asti. (Valtiovarainministeriö 2011.)

Poliisikoulutuksessa annetaan perustiedot sekä valmiudet kehittää omia tietojaan ja taitojaan, mutta työn vaihtelevuuden vuoksi poliisien on valmistauduttava siihen, että ammatillista kasvua tapahtuu läpi työuran (Raivola & Ellonen & Väliatalo 1997, 34–37). Jokaisen valmistuvan poliisin ja sen jälkeen poliisin työn aloittavan on lausuttava poliisin eettinen vala (liite 2). Vala on ollut käytössä vuodesta 2011 lähtien. Sen vastaanottaa poliisiylijohtaja. (Poliisi 2012b.)

Poliisikoulutuksessa opiskelijat eivät erikoistu eri tehtäviin vaan suuntautuminen tapahtuu myöhemmin työelämässä. Yleensä poliisit toimivat ensin päivittäistutkinnassa ja kenttätyössä, jonka jälkeen voi suuntautua esimerkiksi rikos-, liikenne-, koira- tai ratsupoliisiksi. (M. Pennanen, henkilökohtainen tiedonanto 6.2.2012.) Poliisit voivat myös suorittaa erilaisia kursseja työn ohessa, mutta ne eivät muuta työnkuvaa, vaan

antavat lisää tietoa jostain erikoisalueesta (J. Aarniomäki, henkilökohtainen tiedonanto 7.2.2012).

4.2 Poliisi sekä kieli- ja kulttuurivähemmistöt

Poliisikoulutuksen aikana opetusta maahanmuuttajista ja romaneista on jossain määrin, mutta muita Suomen vähemmistöjä koulutuksessa huomioidaan joko vähän tai ei lainkaan (J. Kauppila, henkilökohtainen tiedonanto 16.3.2012). Koulutuksessa on pitkään käsitelty erilaisuuden kohtaamista, mutta jo yli 10 vuotta sitten poliisit kaipaivat lisää koulutusta maahanmuuttajien kohtaamisesta, heidän kulttuureistaan ja tavoistaan (Ellonen, Kekomäki, Raivola, Taiha & Välihalo 2000, 79). Nykyään poliisikoulutuksesta valmistuvat poliisit ovat yhä valmiimpia toimimaan työelämässä, jossa maahanmuuttajataustaisia asiakkaita on yhä enemmän. Vastavalmistuneilla poliiseilla on vankat teoreettiset tiedot työstään, joita vahvistavat opiskeluiden aikana suoritetut harjoittelut. Kielten opetusta poliisikoulutuksessa on lisätty ja pääsääntöisesti valmistuvien poliisien vieraiden kielten kielitaito on hyvä. Tästä huolimatta poliisikoulutus ei vielä anna riittäviä valmiuksia kohdata eri kulttuureista tulevia ihmisiä, vaan täydennyskoulutusta kaivataan yhä. Vaikka tilanteen osapuolet, poliisi ja asiakas, osaisivat molemmille vierasta kieltä ymmärrettävästi, vakavissa tilanteissa, joissa tiedonkulun oikeellisuus on erityisen tärkeää, tilataan paikalle aina tulkki. (Heikkilä, Pikkarainen & Wilkman 2008, 122–124.)

Egharevban (2008) poliisista ja maahanmuuttajista tekemän tutkimuksen mukaan poliisikoulutuksessa tulisi huomioida enemmän eettisyyttä maahanmuuttajien kanssa toimiessa, eri etnisten ryhmien välisiä suhteita sekä eri kulttuureita ja niiden yleisimpiä toimintatapoja. Tämä ei päde mielestäni pelkästään maahanmuuttajiin vaan myös Suomen omiin vähemmistöihin, kuten romaneihin, saamelaisiin ja viittomakielisiin. Suomenruotsalaisten osalta tilanne on jossain määrin turvattu, sillä osalta poliiseista, etenkin rannikkoalueilla, vaaditaan hyvää ruotsin kielen taitoa, jotta suomenruotsalaiset saisivat palvelua omalla äidinkielellään. Kielilain mukaan kaksikielisillä kunnilla on oltava kaksikielinen viranomais (Kielilaki 423/2003). On selvää, ettei poliisin tarvitse hallita kaikkien vähemmistöjen kieliä, mutta jonkinasteinen vieraiden kulttuurien tuntemus olisi tärkeää asiakaspalvelutyössä, jossa vähemmistöjä tavataan paljon.

Egharevban (2008) tutkimuksen mukaan poliisien koulutuksessa pitäisi huomioida myös se, että poliisien tulisi ymmärtää maahanmuuttajien mahdollinen aikaisemmista huonoista kokemuksista kumpuava vihamielisyys poliisia kohtaan, jotta he osaisivat suhtautua asiakkaiden negatiivisiin tunteisiin oikein. (Egharevba 2008, 96–97.) Poliisi on viestintästrategiassaan kertonut pyrkivänsä siihen, että se saisi positiivisen näkyvyytensä kautta luotua ja vahvistettua hyvää mainettaan kansalaisille (Poliisi 2012c), mikä voisi muuttaa myös maahanmuuttajien kokemia negatiivisia asenteita poliisia kohtaan.

Turun poliisilaitoksella vuonna 2007 tehdyissä poliisihaastatteluista nousi esille että osa poliiseista on sitä mieltä, että poliisin resurssit eivät riitä jokaisen erikoisryhmän kohtaamiseen eri tavalla, eikä se ehkä ole tarkoituksenmukaista. Kaikilla erikoisryhmillä on omat palvelutarpeensa, mutta aika ja voimavarat eivät poliisilla näiden kohtaamiseen riitä. Heidän mielestään jokainen asiakas on yksilö, johon tulee suhtautua sellaisena, eikä vain jonkin tietyn ryhmän edustajana. (Heikkilä, Pikkarainen & Wilkman 2008, 140.)

Erikielisten ja eri kulttuureista tulevien asiakkaiden määrän kasvun seurauksena poliisi toimii nykyään paljon yhteistyössä eri kielten tulkkien kanssa. Suomeen on muuttanut 1980-luvulta lähtien enenevässä määrin ulkomaalaisia (Väestörekisterikeskus 2010). Eniten Suomen kansalaisuuden saaneita ulkomaalaisia ovat venäläiset, virolaiset, iranilaiset, turkkilaiset sekä somalit ja Suomessa oleskelevia ulkomaiden kansalaisia on eniten Virosta, Venäjältä, Ruotsista ja Somaliasta (Tilastokeskus 2011). Kasvavat maahanmuuttajamäärät vaikuttavat myös poliisin työhön, kun tulkattuja työtilanteita on yhä enemmän (Tiilikainen & Abdi 2008, 101). Poliisilla on velvollisuus järjestää kuulusteltavalle asiakkaalle tulkkaus, mikäli asiakas ei osaa viranomaisessa käytettäviä Suomen virallisia kieliä tai hänellä on aisti- tai puhevika, jonka takia hän ei voi tulla ymmärretyksi (Poliisi 2012d). Poliisi käyttää myös viittomakielentulkkeja, mutta kurojen asiakkaiden vähäisen määrän takia vähemmän kuin puhuttujen kielten tulkkeja (M. Pennanen, henkilökohtainen tiedonanto 6.2.2012).

Viittomakieliset on huomioitu poliisin internet-sivuilla videoin. Sivuilta löytyvissä viittomakielisissä videoissa kerrotaan muun muassa miten tulee toimia, jos joutuu rikok-

sen uhriksi. Viittomakielen kielipoliittisen ohjelman mukaan viranomaisilla olisi vielä kuitenkin parannettavaa, sillä internet ei voi olla ainoa kanava, jossa tietoa välitetään, sillä kaikilla ei ole mahdollisuutta internetin käyttöön. Muita tiedonvälityskanavia voisivat olla esimerkiksi vhs- ja dvd-tallenteet sekä televisio. (Kuuroiden Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010, 50–51.)

Kielipoliittisessa ohjelmassa tuodaan esille myös toive suomenruotsalaisella viittomakielellä esitetystä tiedosta. Suosituksena kielipoliittinen ohjelma esittää, että viranomaisten tulisi lisätä viestintäänsä sekä suomalaisella että suomenruotsalaisella viittomakielellä, jotta viittomakielen asema tiedonsaannin kielenä vahvistuisi. Viranomaisissa käytettävä kieli voi olla sellaisenaankin vaikeaa ymmärtää, mutta viittomakielillä ongelmana voi olla myös heidän suomen kielen taitonsa. (mt., 50–51, 57.)

5 ASIAKKUUS POLIISIN TYÖSSÄ

Poliisin on Suomen lain mukaan kohdeltava asiakkaitaan asiallisesti ja puolueettomasti. Poliisin tulee yrittää ylläpitää järjestystä ja turvallisuutta mahdollisuuksien mukaan ensisijaisesti neuvojen, kehotusten ja käskyjen kautta eikä poliisi saa puuttua kenenkään oikeuksiin enempää kuin on tehtävän suorittamiseksi tarpeen. (Poliisilaki 493/1995.)

Käyhkö (1996) on Tampereen yliopiston lisensiaattityössään tutkinut muun muassa sitä, miten asiakkuus määritellään poliisin työssä. Poliisin palveluita käyttävistä henkilöistä on käytetty joko termiä asiakas tai kansalainen. Käyhkö toteaa, ettei poliisin toiminnan laatua voida mitata samalla tavalla kuin esimerkiksi liike-elämässä, sillä poliisin tehtävänä on ylläpitää turvallisuutta eikä pitää yksittäisiä palvelunsa käyttäjiä, esimerkiksi kuulusteltavia henkilöitä, tyytyväisinä. (Välitalo & Ellonen 1997, 300.)

Temmes ja Kiviniemi (1997) kirjoittavat, että 1980-luvulta lähtien poliisin toiminnassa on pyritty keskittymään yhä enemmän palveluiden kehittämiseen. Näkökulma oli tuolloin muuttumassa hallintokeskeisestä asiakaskeskeiseksi, eli asiakkaille haluttiin antaa mahdollisuus vaikuttaa poliisin toiminnan kehittämiseen. (Hakamo & Vanhala

2007, 21.) Virta (2005) kuitenkin muistuttaa, että palveluiden laadun kehittäminen jäi jossain määrin muiden kehittämishankkeiden alle 1990-luvun lopulla. (mt., 22). Nykyään asiakasnäkökulma poliisikoulutuksen laatuun on Poliisin koulutusstrategian mukaan vahvistumassa (Poliisiammattikorkeakoulu 2011a), mikä vaikuttaa asiakasnäkökulman päätymiseen myös poliisin työhön.

Nykyään poliisikoulutuksessa opetetaan muun muassa psykologian kursseilla asiakkaan kohtaamista ja erilaisia asiakkuuksia (Poliisiammattikorkeakoulu 2011b). Psykologian opetuksen juuret ovat 1960-luvulla, josta lähtien psykologian näkökulmaa on pyritty tuomaan poliisikoulutukseen. Silloiseen Poliisiopistoon palkattiin ensimmäinen psykologian opettaja. Vuosikymmenten saatossa psykologian opetuksen painopisteet ovat vaihdelleet (Ellonen & Välihalo 1997, 340.) Tarkoituksena on ollut opettaa poliisille oikeanlaisia toimintatapoja sekä asiakastilanteiden hallintaa. Koulutuksessa ei käsitellä pelkästään teorioita vaan opiskelijoiden on sisäistettävä opetettavat tiedot ja otettava ne käyttöön omassa henkilökohtaisessa työnteossaan. Tietoa on myös osattava soveltaa, koska tilanteet, joissa taitoja tarvitaan, ovat erittäin vaihtelevia, eikä yksi teoria välttämättä päde kaikkiin tilanteisiin. (Ellonen, Nurmi, Raivola, Välihalo & Välihalo 1997, 5–7.)

5.1 Asiakkuus poliisin koulutuksen osa-alueena

Poliisiammattikorkeakoulun opinto-oppaan mukaan asiakkaiden kohtaamisesta ja erilaisista asiakasryhmistä järjestetään opetusta perusopintojen aikana. Opinto-oppaasta ei kuitenkaan selviä, mitä opetus pitää sisällään, joten haastattelin Poliisiammattikorkeakoulun psykologian yliopettajana toimivaa Jaakko Kauppilaa (henkilökohtainen tiedonanto 16.3.2012) aiheesta. Tämä alaluku pohjautuu kokonaisuudessaan kyseiseen haastatteluun. Haastattelussa esitetyt kysymykset ovat opinnäytetyön liitteenä (liite 3).

Poliisin koulutus kestää noin kaksi ja puoli vuotta. Koulutuksen aikana asiakkuutta ja asiakkaita käsitellään monessa eri yhteydessä, mutta koulutuksen alussa yksi koulutusjakso on omistettu kokonaan asiakkaiden kohtaamiselle. Lähestymistapa aihee-

seen on kolmitasoinen: kohtaamisessa ovat osina työntekijä, asiakas tai asiakasryhmä sekä vuorovaikutus heidän välillään. Näitä kaikkia käsitellään koulutusjaksolla sekä yhdessä että erikseen. Myöhemmin muun muassa kuulusteluihin keskittyvässä koulutusjaksossa perehdytään vielä tarkemmin erilaisiin tilanteisiin ja asiakasryhmiin.

Poliisin koulutuksen tarkoituksena on poliisiopiskelijoiden ammatillisuuden rakentaminen, mihin kuuluu olennaisesti opiskelijoiden vuorovaikutustaitojen tarkastelu, arviointi sekä kehittäminen. Opiskelijoiden tulee myös itse reflektoida omia vuorovaikutustaitojaan. Taitoja kehitetään erilaisten harjoitusten avulla, jotka keskittyvät asiakas- ja viestintätilanteisiin. Aluksi harjoittelu tapahtuu luokassa, mutta opintojen edetessä harjoitukset siirretään simuloituihin ympäristöihin, joissa tehdään käytännön harjoituksia.

Poliisin koulutukseen kuuluu yli vuoden mittainen työelämäjakso, joka jakautuu kahteen osaan. Jaksot ovat ohjattua harjoittelua kentällä, joissa varsinkin ensimmäisessä opiskelijan asiakasvalmiuksia tarkastellaan. Työelämäjakson aikana opiskelija pääsee tutustumaan teoriaosuudessa jo käsiteltyihin erilaisiin asiakasryhmiin. Teoriaosuudessa käydään läpi sekä niin sanotut normaalit asiakasryhmät että ryhmät, joiden käytöksen lähtökohtana on häiriökäyttäytyminen tai rikollisuus. Sairauden tai vamman takia erilaisia asiakkaita jaksolla käsitellään vähän.

Asiakasryhmät ovat poliisin koulutusta läpileikkaava teema, jota käsitellään paljon. Lähtökohtana opetuksessa ovat lait ja säädökset, jotka ohjaavat poliisin toimintaa. Myös työn etiikka on vahvasti esillä koulutuksessa (Ellonen & Välihalo 1997, 344–345). Opetus etenee laajasta yksityiskohtaisempaan sisältäen myös opiskelijan omaa reflektointia. Koulutuksen alussa käsittelyssä ovat muun muassa ihmisoikeudet ja myöhemmin mukaan otetaan eri asiakasryhmien kohtaaminen. Muun muassa lapset poliisin asiakkaina ovat osa koulutusta.

Nykyään maahanmuuttajat ovat keskeinen poliisin asiakasryhmä, mikä on otettu huomioon myös koulutuksessa. Asiakkaiden kohtaaminen -jaksossa on kahdeksan tunnin, eli yhden päivän mittainen teema aiheesta kulttuurien kohtaaminen. Poliisiammattikorkeakoulu tekee sen aikana yhteistyötä Tampereen seudun oppilaitosten, joissa opiskelee ulkomaalaistaustaisia henkilöitä, kanssa. Opiskelijaryhmät vieraille-

vat toistensa oppilaitoksissa ja pohtivat muun muassa, mitä poliisilta odotetaan, millaisia kokemuksia ulkomaalaistaustaisilla opiskelijoilla on poliisista ja kuinka poliisin toimintaa voisi kehittää. Joskus ryhmätöiden aikana on tehty myös tulkin käytön harjoituksia. Yhteistyöstä on ollut hyviä kokemuksia. Teeman aikana poliisiopiskelijoille käy luennoimassa turvapaikanhakija, joka on asunut Suomessa jo pitkään ja tutustunut muihin kulttuureihin. Hän kertoo millaista oli tulla Suomeen, millaisia stereotyyppiä hän on kohdannut ja mitä pitää ottaa huomioon, kun toimii henkilön kanssa, joka on vieraasta kulttuurista lähtöisin. Toisen luennon käy pitämässä ulkomaalaisten kanssa työssään paljon tekemisissä ollut poliisi, joka kertoo omista kokemuksistaan.

Suomen vähemmistöt on huomioitu poliisikoulutuksessa vaihtelevasti. Suomenruotsalaisten asema on hyvä, sillä Poliisiammattikorkeakoulussa on oma linja ruotsia puhuville opiskelijoille. Linjalla on myös ruotsinkieliset opettajat, mutta yhteistyötä suomen- ja ruotsinkielisten linjojen välillä tehdään tiiviisti. Molemmilta linjoilta valmistuvat henkilöt suorittavat virkamiestutkinnon toisesta kotimaisesta kielestä, eli joko ruotsista tai suomesta. Romaneihin keskittyvää opetusta on seuraavaksi eniten eli kaksi oppituntia. Oppituntien aikana romanit käyvät kertomassa, mitä heidän kulttuuristaan on hyvä tietää. Saamelaisiin liittyvää opetusta on satunnaisesti, yleensä kouluttajien suhteiden mukaan: jos kouluttajalla on suhteita saamelaisiin, pienimuotoista koulutusta voidaan järjestää. Kuuroihin liittyvää koulutusta järjestetään erittäin harvoin eikä sen lisäämistä ole suunniteltu, koska kuurot ovat asiakasryhmänä niin pieni. Jos koulutusta järjestetään, se toteutuu samalla tavalla kuten saamelaisten kohdalla, eli kouluttajan suhteiden kautta.

5.2 Poliisin työssään kohtaamat asiakastilanteet

Poliisin työssään kohtaamia asiakastilanteita selvitettiin haastatteleamalla poliisissa työskenteleviä henkilöitä. Haastattelut tehtiin Helsingin poliisilaitoksen Pasilan poliisiasemalla ja luvat haastatteluihin myönsi Pohjoisen poliisipiirin päällikkö, ylikomisario Seppo Kujala. Haastatteluissa esitetyt kysymykset ovat opinnäytetyön liitteenä (liite 4). Haastattelupaikaksi valikoitui Pasilan poliisiasema, koska Helsingin poliisilaitos on Suomen suurin poliisiyksikkö (Poliisi 2012e). Se lisäsi todennäköisyyttä, että haastatteltavaksi löytyisi henkilö, jolla olisi kokemusta kuuron kohtaamisesta. Toinen tieto,

mikä lisäsi todennäköisyyttä aikaisemmasta kuuron kohtaamisesta oli kuurojen määrä pääkaupunkiseudulla. Virallista tilastotietoa kuurojen määrästä Suomessa ei ole, mutta Kuurojen Liiton arvion mukaan pääkaupunkiseudulla asuu noin kolmannes kaikista Suomen kuuroista (Vihra 2012). Poliisiasemalla tehtyjä haastatteluita käytettiin pääasiallisina lähteinä siitä syystä, että niissä pyrittiin saamaan aitoa tietoa tilanteiden kulusta, mitä ei kirjallisuudesta löydy. Haastatteluita tehtiin kolmelle henkilölle: lupakanslian toimistosihteerille, tutkintapuolen vanhemmalle konstaapelille sekä kenttätöitä tekeväälle vanhemmalle konstaapelille. Kaikilla haastateltavilla oli kokemusta sekä puhuttujen että viitotun kielen tulkin käytöstä, mutta kokemusten määrä vaihteli.

Pasilan poliisilaitokselta pyydettiin tilastotietoa siitä, mitkä poliisin palveluista ovat käytetyimpiä ja miten muiden palveluiden käyttömäärä jakautuu prosentuaalisesti. Poliisin palveluista eniten käytetään lupapalveluita, mutta muiden palveluiden käyttömääristä ei ollut tietoja. Samassa yhteydessä yritettiin myös selvittää kuinka paljon tulkattuja tilanteita poliisiorganisaatiossa on, mutta tietoa ei ole tilastoitu. Muun muassa kuulustelujen raportteihin kirjataan milloin kyseessä on tulkattu tilanne, mutta tieto ilmenee vain sivulauseessa, eikä sitä näin ollen tilastoida. Myös tulkkien poliisille lähettämät laskut voisivat antaa suuntaa siitä, kuinka paljon poliisi käyttää tulkkkeja. (M. Pennanen, henkilökohtainen tiedonanto 6.2.2012.) Kuitenkin esimerkiksi kuurot tilaavat tulkin lupa-asioihin itse Kelan kautta, jolloin laskua ei lähetetä poliisille. Tämäkin seikka vaikeuttaa tilaston tekemistä aiheesta. Monet asiakkaat käyttävät poliisissa asioidessaan sukulaisia tai ystäviään tulkkkeina (R. Rosendahl, henkilökohtainen tiedonanto 6.2.2012), mikä myös vaikuttaisi tilastoon. Ystävien ja sukulaisten käyttö tulkkina ei ole poliisin näkökulmasta hyvä toimintatapa, sillä tulkin on oltava ehdottoman luotettava, mikä ei välttämättä toteudu asiakkaan ja tulkin ollessa läheisiä keskenään (Heikkilä, Pikkarainen & Wilkman 2008, 129, 135).

5.2.1 Lupakanslia

Tämä alaluku perustuu erikseen merkittyjä lähteitä lukuun ottamatta Pasilan poliisiasemalla tehtyyn toimistosihteerin Ritva Rosendahlin haastatteluun (henkilökohtainen tiedonanto 6.2.2012).

Lupakansliassa työskentelevät henkilöt ovat toimistosihteereitä, eli heidän ei tarvitse olla koulutukseltaan poliiseja. Lupakansliassa käsitellään muun muassa passit, henkilökortit, ajokortit, aseluvat, ulkomaalaisluvut, vammaispysäköintiluvat sekä yleisötahtumaluvat. Yleisimpiä asioimistilanteita ovat passien, henkilökorttien ja ajokorttien noutamiset. Vaikka poliisin palvelut suurelta osin maksetaan valtion varoista ja ne ovat siten maksuttomia asiakkaille, ovat lupakanslian palvelut kuitenkin julkisoikeudellisia suoritteita, joista asiakkaan tulee maksaa itse (Poliisi 2012g).

Asioiminen lupakansliassa on jonotuksen jälkeen usein nopeaa, tilanne kestää yleensä noin 10–15 minuuttia. Joskus asiointiin voi kuitenkin mennä enemmän aikaa, jos tilanteessa syntyy epäselvyyksiä, esimerkiksi kielen tai kaavakkeiden kanssa. Lupakansliassa virkailijan ja asiakkaan kohtaaminen tapahtuu aina samoissa olosuhteissa palvelutiskillä. Suurin osa tarvittavista asiakirjoista asiakkaan tulee täyttää etukäteen itse, mutta esimerkiksi passi ja henkilökorttihakemukset täyttää virkailija. Lupakansliassa toimittaessa tulkin tilaaminen on aina asiakkaan vastuulla, eikä toimistovirkailijalla ole velvollisuutta tilata tulkkia.

5.2.2 Tutkinta

Tässä alaluvussa esitetyt tiedot pohjautuvat erikseen merkittyjä lähteitä lukuun ottamatta Pasilan poliisiasemalla tehtyyn vanhempi konstaapeli Mikko Pennasen (henkilökohtainen tiedonanto 6.2.2012) haastatteluun.

Poliisin tutkinta pitää sisällään muun muassa kolarien, näpistysten, pahoinpitelyiden sekä kunnianloukkausten tutkimisen. Kaikkein törkeimmät tapaukset selvitetään rikostutkinnassa. Talvisin tutkintaan tulee eniten kolareita, kun taas kesällä erilaiset häiriöt, vahingonteot ja pahoinpitelyt tuottavat tutkintaan eniten töitä.

Tutkinta etenee rikosilmoituksen tekemisestä kuulusteluihin ja asian viemiseen syytäjälle. Rikosilmoituksen voi tehdä internetissä, täyttämällä rikosilmoituslomakkeen ja toimittamalla sen poliisilaitokselle tai kutsumalla poliisin rikoksen tapahtumapaikalle.

Tutkinnassa työskentelevät poliisit kohtaavat asiakkaita lähinnä kuulustelutilanteissa. Kuulustelu kestää yleensä puolesta tunnista tuntiin, joskus kauemmin. Kuulustelutilanne on aina samanlainen, oli kyseessä asianomistajan, rikoksesta epäillyn tai todistajan kuulustelu, vain henkilöiden oikeudet ja velvollisuudet vaihtelevat hänen roolinsa mukaan.

Kuulustelu on aina sovittu etukäteen, lukuun ottamatta esimerkiksi tulkattua tilannetta, jossa tulkkausta tarvitseva henkilö tulee poliisiasemalle tekemään rikosilmoitusta tulkin kanssa, jolloin voidaan mahdollisuuksien mukaan järjestää kuulustelu heti. Kuulusteltava henkilö kutsutaan kuulustelutilaan kahden kuulustelijan kanssa. Kuulustelun aikana kuulustelija kirjoittaa kuulustelulomakkeeseen kuulusteltavan henkilötiedot, kuulustelun aiheen, velvollisuudet ja oikeudet sekä kuulustelukertomuksen. Kuulustelun päätteeksi kuulustelulomake todistetaan paikkansapitäväksi allekirjoituksin.

Tulkin tilaaminen kuulustelutilanteeseen on Suomen lain mukaan poliisin velvollisuus (Esitutkintalaki 427/2003). Ennen kuulustelua asiakkaalta kysytään tarvitaanko tulkkia, jonka jälkeen tulkki tarvittaessa tilataan. Pasilan poliisilaitoksella on kolmen eri viittomakielentulkkausalalan yrityksen tiedot, joilta he tilaavat tulkkeja joko paikalle tai puhelintulkkauksiin. Puhelintulkkausta käytetään kuulusteluissa, jos etukäteen ei ole saatu tietoa tulkin tarpeesta eikä tulkkia saada paikalle heti.

5.2.3 Kenttätyö

Tämä kappale pohjautuu erikseen merkitsemättömiltä osin Pasilan poliisiasemalla tehtyyn vanhempi konstaapeli Joni Aarniomäen (henkilökohtainen tiedonanto 7.2.2012) haastatteluun.

Kenttätyö on poliisin työn osa-alueista vaihtelevin. Siihen kuuluu ”kaikkea mahdollista”. Kenttätyössä tehdään tutkintapuolen työn alustus, eli valmistellaan hoidettavat asiat sellaiseen muotoon, että ne voidaan viedä eteenpäin tutkintaan. Alustuksessa selvitetään muun muassa mitä on tapahtunut ja tehdään tarvittavat jatkotoimenpiteet,

kuten kiinniotot. Myös kiinnitoista kirjattavat paperit kuuluvat kenttätyöhön. Sen lisäksi yritetään selvittää kaikki muu tutkimuksen kannalta relevantti tieto. Työtehtävät kenttätyössä pitävät sisällään muun muassa myymälävarkaudet, vahingonteot, häiriökäyttäytymiset, pahoinpitelyt sekä henkirikokset. Joskus kenttäpartioiden tehtävänä on myös viedä tieto kuolemasta menehtyneen perheelle.

Kenttäpartiot partioivat partioalueellaan ja selvittävät alueella tapahtuneita rikoksia. Rauhallisina hetkinä työhön kuuluu liikenteen valvonta, jolloin autoja voidaan pysäyttää ja puhalluttaa kuski. Kenttäpoliisi kohtaa työssään hyvin erilaisia ihmisiä erilaisissa tilanteissa. Asiakkaita kohdataan enimmäkseen rauhallisissa tilanteissa, kun esimerkiksi tavallinen kansalainen tulee jutustelemaan, mutta myös nopeatempoisia ja vaarallisiakin tilanteita on (Ellonen, Nurmi, Raivola, Vältalo & Vältalo 1997, 1). Poliisin kanssa usein tekemisissä olevat henkilöt ovat kenttäpoliiseille vanhoja tuttuja, joiden kanssa on opittu toimimaan, mutta aggressiivisesti käyttäytyvät henkilöt, joiden kanssa poliisi ei aikaisemmin ole ollut tekemisissä, vaativat tilanteen arvioinnin aina erikseen. Kenttäpoliisin tärkein työväline on puhuminen sekä rauhallisena pysyminen, vaikka asiakas käyttäytyisikin toisin. Tärkeää on myös nopea reagointikyky, sekä taito tehdä ratkaisuja nopeasti (Ellonen & Nurmi & Raivola & Vältalo & Vältalo 1997, 1).

Tulkin käyttö kenttätyössä on hyvin vähäistä, koska tilanteet kentällä ovat nopeita ja tulkin odottamiseen ei ole aikaa. Tulkkeja tilataan kentän tilanteisiin jopa harvemmin kuin kerran kuukaudessa, jos tulkin tarve on kuitenkin selkeä, poliisit soittavat ennalta sovittuun tulkkausalan yritykseen ja tilaavat puhelintulkkauksen. Silloin tulkki yleensä saadaan nopeasti käyttöön, eikä tilannetta tarvitse viivyttää turhaan. Usein tilanteen osapuolet kuitenkin osaavat esimerkiksi englantia siinä määrin, että asia saadaan hoidettua ilman tulkkia. Kuuron asiakkaan kanssa kenttätilanteista, kuten puhallutuksista, selvittää usein eleiden sekä kynän ja paperin avulla.

6 POLIISIN JA VIITTOMAKIELENTULKIN YHTEISTYÖ

Kuten jo edellisessä kappaleessa kävi ilmi, poliisi ja viittomakielentulkki voivat työskennellä yhdessä kolmenlaisissa tilanteissa: lupakansliassa, kuulusteluissa ja kentän äkkinäisissä tilanteissa. Tulkkaustilanteet lupakansliassa ovat aina hyvin samanlaisia ja tunnelmaltaan melko neutraaleja asioimistilanteita. Kenttätyössä tulkkeja taas käytetään harvoin. Tämä kappale keskittyy poliisin ja viittomakielentulkin yhteistyöhön kuulustelutilanteessa, koska niihin tilataan tulkkeja usein.

Poliisin kanssa yhteistyössä toimivalla viittomakielentulkilla tulisi olla hyvät perustiedot oikeustoimista sekä siihen liittyvästä terminologiasta (Napier, McKee & Goswell 2006, 118; Humphrey & Alcorn 2007, 354–355). Tällä hetkellä vaikuttaa siltä, että Suomessa poliisin kanssa työskentelevät tulkit ovat saaneet tätä tietoa kokemuksen kautta työskennellessään aikaisemmin poliisin kanssa. Esimerkiksi Yhdysvalloissa viittomakielentulkit tarvitsevat erillisen sertifikaatin toimiakseen tulkkeina oikeustoi-
messsa (Neumann Solow 2000, 87).

Tulkin täytyy olla aina puolueeton ja tulkkauksessaan tarkka, mutta etenkin poliisi- ja oikeustoi-
messsa nämä piirteet korostuvat. Esimerkiksi tulkattavien äänenpainot ja puheen tauotus, miettiminen puheen seassa ja puheen rekisteri ovat kaikki erityisen tärkeitä tulkata näissä tilanteissa. Tulkin ei tulisi korjata tulkattavan virheitä, vaan tulkata juuri niin kuin asian näkee tai kuulee tai jos tulkki itse tekee tulkkauksessaan virheen, se on ilmaistava mahdollisimman pian. Puolueettomuuden tulee ulottua tilanteessa sekä kuulevaan että kuuroon osapuoleen, sillä tulkki ei saa vaikuttaa kenenkään silmissä puolueelliselta. (Napier, McKee & Goswell 2006, 119–120.) Edellä mainittujen piirteiden lisäksi poliisit toivovat viittomakielentulkeilta myös muun muassa rauhallisuutta, tilanteen hallintaa ja yhteistyökykyä (Harju 2001).

Joskus kuitenkin tulkinkin käytös oikeustulkkaustilanteessa voi olla vastoin ammattisääntöjä. Coulthard (2004) ja Gibbons (1990) huomasivat tutkimuksissaan, että jotkut tulkit esittivät asiakkaan kuulemistilanteissa omia kysymyksiään ja lisäilivät tulkke-

seen omia lauseitaan, jotta asiakkaan vastauksesta tuli hyvä kokonaisuus. (Russel & Hale 2008, xi–xii.) Tämä voidaan Barskyn (1996) mielestä ymmärtää jossain määrin kulttuurin kääntämisenä ja siten hyväksyttävänä, mutta Fentonin (2004) aiheesta tehdyn haastattelun mukaan suurin osa vastanneista tulkeista ymmärsi ajattelutavan, mutta koki silti hyväksyttävämmäksi tulkin perinteisemmän, neutraalin roolin. (Kolb & Pöchhacker 2008, 29).

Viittomakielentulkki voi valmistautua poliisitoimessa tulkkaukseen samalla tavalla kuin muihinkin toimeksiantoihin. Tulkkauksen laadun takaamiseksi olisi hyvä, jos tulkki saisi ennakkoon toimeksiantoon liittyvää materiaalia, esimerkiksi käsiteltävään asiaan liittyviä asiakirjoja. Aina näitä asiakirjoja ei kuitenkaan saa, sillä ne voivat olla salaisia, tai poliisi ei halua, että tulkille syntyy niiden perusteella ennakkokäsitys käsiteltävästä asiasta (Harju 2001, 30–31.) Tulkille on myös hyödyksi, jos hänellä on mahdollisuus tavata kuuro asiakkaansa ennen tulkkauksilannetta, sillä se auttaa tulkia valitsemaan oikean rekisterin ja asennoitumaan asiakkaan viittomistapaan. (Napier, McKee & Goswell 2006, 121.) Tulkin on kuitenkin tässäkin tilanteessa, vaikka tulkkaukset ei ole vielä alkanut, pysyttävä puolueettomana (Neumann Solow 2000, 89).

Tulkkauksen haasteina etenkin poliisitoimessa ovat viittomakielen ja puhutun kielen erot. Puhutussa kielessä voidaan esimerkiksi kysyä yleisellä tasolla, lähestyikö joku sinua, mutta viittomakielellä viittomisesta selviää automaattisesti myös se mistä suunnasta joku lähestyi. Jos siis kuulustelussa asiakkaalta kysytään lähestyikö joku sinua, vastaus voi olla ei, jos tulkki on tulkannut lähestymisen esimerkiksi edestäpäin, vaikka tosi asiassa asiakasta lähestyttiin oikealta. Sama ongelma ilmenee myös esimerkiksi verbissä lyödä, sillä viittomisesta selviää aina heti myös se, millä tavalla ja mistä suunnasta lyönti on tullut. (Napier, McKee & Goswell 2006, 123.) Tulkin olisi hyvä selittää tämä aspekti poliisille ja poliisin tulisi yrittää muokata kysymyksiään mahdollisuuksiensa mukaan sellaisiksi, että ne eivät tulkattuina liikaa rajaa vastauksen muotoa.

Poliisikuulusteluiden videoiminen, kun asiakkaana on viittomakielinen henkilö, ei ole Suomessa tapana. Kuulustelut videoidaan vain, jos kuulusteltavana on alle 15-vuotias henkilö. (M. Pennanen, henkilökohtainen tiedonanto 6.3.2012.) Sen sijaan muualla maailmassa, esimerkiksi Uudessa-Seelannissa sekä Australiassa viittoma-

kielelle tulkatut kuulustelut videoidaan poikkeuksetta. Se mahdollistaa kuulusteluiden tarkastelemisen myöhemmin, esimerkiksi oikeudessa, jossa voidaan tarkastaa kuulusteltavan lausunto. Videotallenne toimii siis tulkille sekä turvana että riskinä, sillä siitä voidaan tarkistaa tulkkasiko tulkki oikein. (Napier, McKee & Goswell 2006, 119.)

Poliisit joutuvat käyttämään työssään paljon puhuttujen kielten tulkkeja. Se johtuu siitä, että Suomessa asuu ja oleskelee yhä enenevässä määrin ulkomaalaistaustaisia henkilöitä (Tilastokeskus 2012). Poliisien peruskoulutuksessa ei kuitenkaan keskitytä tulkin käytön opettamiseen juurikaan. Siitä opetetaan säädöspohja, jolla se toimii, mutta käytännönharjoituksia ei yleensä järjestetä. Myöhemmin ammatillisessa täydennyskoulutuksessa, esimerkiksi kuulusteluopin kurssilla, rikostutkijoille järjestetään tulkin käyttöharjoitus kuulustelutilanteessa. Harjoituksissa tehdään yhteistyötä puhuttujen kielten tulkkioiskelijoiden kanssa. Viittomakielentulkkauksista vain sivutaan yhtenä tulkkauksen muotona. Opintojen aikana tulee kuitenkin esille moneen kertaan tulkkauksen tärkeys asian luotettavan selvittämisen ja kaikkien oikeusturvan toteuttamisen kannalta, vaikka varsinaista siihen keskittyvää opetusta ei järjestetäkään mitavasti. (L. Haapaniemi, henkilökohtainen tiedonanto 27.3.2012.)

Poliisin tulee kuulustelutilanteessa tarkastella asiakkaan kehonkieltä eikä pelkästään luottaa tulkin valitsemiin äänenpainoihin ja sanavalintoihin. (Huovinen & Turunen 2003, 35). Paras asetelma, jossa poliisi voi seurata asiakkaan non-verbaalista viestintää, on järjestely, jossa poliisi ja tulkki istuvat vieretysten ja asiakas heitä vastapäätä. Näin asiakaskin näkee sekä tulkin että poliisin, mikä on luontevaa. (Hyttinen & Pyhälä 2002, 33–34.)

7 PRODUKTIN KUVAUS

Opinnäytetyön produktina tuotettiin Poliisiammattikorkeakoululle kuoron kohtaamista ja viittomakielentulkin käyttöä käsittelevän asiantuntijaluennon luentopohja (liite 5) sekä tuntisuunnitelma (liite 6) kyseisen luennon pitämiseen. Luentopohja sekä tuntisuunnitelma on tarkoitettu käytettäväksi Poliisiammattikorkeakoulun peruskurssin opiskelijoiden koulutuksessa. Jo peruskoulutuksen aikana poliisiopiskelijat pääsevät

tutustumaan poliisin työhön kentällä työelämäjaksolla, joten luennolla vasta opittu tieto pääsee heti käyttöön. Myöhemmin peruskurssin opiskelijoista valmistuu miehistön jäseniä, mikä tarkoittaa, että heidän työnsä piiriin kuuluu mahdollisesti niitä tilanteita, joita tämän opinnäytetyön produktissa käsitellään. Luennon suuntaaminen jatkokoulutusvaiheeseen ei olisi tarkoituksenmukaista, sillä silloin luennon kohderyhmänä olisi henkilöitä, jotka eivät itse toimi työssään luennon kuvaamissa tilanteissa. Luennosta saatu tieto päätyisi siis kentälle vasta jatko-opiskelijoiden jakaessa tietoa kentällä toimiville alaisilleen. (S. Hätönen, henkilökohtainen tiedonanto 18.1.2012.)

Luentomateriaalin ja tuntisuunnitelman tarkoituksena on olla pohjana asiantuntijaluennolle, joita Poliisiammattikorkeakoulu voi myöhemmin tilata viittomakielialan toimijoilta. Ajatuksena oli, että koulu voisi luovuttaa materiaalin, eli sekä tuntisuunnitelman että luentopohjan, tilaamalleen asiantuntijalle, jonka olisi valmiin materiaalin pohjalta helpompi ymmärtää mitä luennolta tarkalleen odotetaan ja mitkä ovat sen keskeiset sisällöt, ja materiaalin pohjalta suunnitella luento. Materiaali tuotettiin digitaalisessa muodossa, joten sitä on mahdollista ja helppoa muuttaa, jos jotkin tiedot tai asiat viittomakielialalla olennaisesti muuttuvat ennen asiantuntijaluennon pitämistä. Tällainen muuttuva asia saattaa olla esimerkiksi viittomakielentulkin tilaaminen. Tulkkauspalveluiden järjestämisvastuu siirtyi noin kaksi vuotta sitten kunnilta valtiolle ja sopivia käytäntöjä muun muassa tulkin tilaamisessa saatetaan vielä kokeilla ja muuttaa.

7.1 Asiantuntijaluennon luentopohja

Luentopohjan muodoksi valikoitui PowerPoint-tiedosto, joka on nykyään paljolti käytetty esitysmuoto ja myös Poliisiammattikorkeakoulun opetuksessa käytetään sitä paljon. PowerPoint-dioja on myös helppo muokata muuttuvien tarpeiden mukaan. Tämän takia esitystavan valitseminen oli helppoa.

Luennon suunniteltu kesto oli 45 minuuttia eli yksi oppitunti, siitä syystä, että kun mikä tahansa opetettava tieto pidetään kompaktina, se jää helpommin mieleen. Luennon aiheen ollessa poliisin työssä melko pienessä roolissa, kuurojen pienen luku-

määrän sekä poliisin ja kuuron suhteellisen kohtaamisien vähyyden takia, oli myös perusteltua pitää luento lyhyenä katsauksena aihealueen tärkeimpiin aiheisiin.

Opinnäytetyön produktin rajaus sovittiin yhdessä tilaajan kanssa. Luento ei käsittele kuurojen historiaa tai heidän kulttuurinsa erityispiirteitä, vaan keskittyy käytännön esimerkkeihin kuuron kohtaamisesta ja kommunikoinnista kuuron kanssa yhteisen kielen puuttuessa. Viittomakielentulkkaukseen liittyen luento kertoo tämänhetkisestä tulkkitilanteesta Suomessa sekä kuinka viittomakielentulkki tilataan ja miten yhteistyöstä tehdään saumatonta. Kuurojen ja tulkkauksen historia on aiheena laaja, mutta se ei kuulu tämän opinnäytetyön näkökulmasta tärkeimpiin aiheisiin, joten se on produktissa jätetty aiheen rajauksen ulkopuolelle. Lopullinen aiheenrajaus tarkentui tehtyjen haastatteluiden perusteella.

Opinnäytetyön ohjaajien kanssa sovittiin, että produktissa kuvataan lupahallinnon, tutkinnan ja kentän asiakastilanteet kuuron ollessa asiakkaana. Painoarvo on kuitenkin kentän tilanteissa, sillä niissä tilanteet ovat yllättäviä ja vaihtelevia, ja niissä toimimiseen poliisin on hyvä saada työkaluja. Diat, joissa kerrotaan kuuron puheesta, huomion kiinnittämisestä sekä kuuron kohtaamisesta käytännössä keskittyvät näihin tilanteisiin.

Lupahallinnon ja tutkinnan tilanteet noudattavat yleensä samaa kaavaa ja tilanteissa on yleensä mukana tulkki. Näitä tilanteita varten produkti sisältää myös viittomakielentulkin käyttöä opastavan osuuden. Se sisältää kokonaisuudet, jotka käsittelevät vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua, viittomakielentulkin työtä sekä tulkin roolia. Osuus antaa myös ohjeet viittomakielentulkin käytöstä ja tilaamisesta. Luentopohjan lopussa on linkkejä alan organisaatioiden, kuten Kuurojen Liiton, tulkkausta tarjoavien yritysten, Kelan sekä keskitetyn välityksen internet-sivuille. Myös kirjallisuusvinkkejä kuuroista, viittomakielentulkkauksesta sekä poliisin ja viittomakielentulkin yhteistyöstä on kirjattu diasarjan loppuun.

7.2 Asiantuntijaluennon tuntisuunnitelma

Asiantuntijaluennon tuntisuunnitelma pitää sisällään asiantuntijaluennon sisällöt ja tavoitteet sekä luennon kulun. Sisältöjen valitsemiseen käytettiin apuna Pasilan poliisiasemalla tehdyistä haastatteluista sekä puhelimitse Poliisiammattikorkeakoululle tehdystä haastattelusta selvinneitä tietoja poliisin työn erilaisista asiakastilanteista sekä poliisikoulutuksen tämänhetkisestä tilanteesta. Nämä tiedot yhdistettynä tietoutteen viittomakielialalta auttoivat rajaamaan luennon sisällöiksi ne aihepiirit, jotka voisivat koskettaa poliiseja heidän työssään. Tuntisuunnitelmassa esitetyt tiedot viittomakielentulkkauksesta vastaavat tämän hetken tilannetta viittomakielialalla. Suunnitelmassa on jaoteltu luennon kulku ajallisesti siten, että jokaiselle luennon osalle on mietitty sopiva pituus, kuitenkin niin, että aihealueet olisivat tasapainossa keskenään. Kokonaisuudet kuuroista ja viittomakielentulkin käytöstä on molemmat suunniteltu 20 minuutin pituisiksi.

Tavoitteiksi luennolle määritettiin, että opiskelija ymmärtää kuulovamman asteisiin liittyvien käsitteiden keskeiset erot ja tietää perusasiat kuuroudesta sekä kuuron kohtaamisesta. Opiskelijan tulisi luennon jälkeen myös tietää erilaisia kuurojen kommunikaatiotapoja ja osata kohdata kuuron sekä ilman tulkkiä että tulkin kanssa. Tulkkaukseen liittyen poliisiopiskelijan tulisi myös tietää kenellä on vastuu vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluiden järjestämisestä sekä osata tilata viittomakielentulkkiä.

Asiantuntijaluennon sisällöt vastaavat tavoitteita, mutta niitä on selitetty tavoitteita tarkemmin. Käsiteltävät sisällöt ovat kuulovamman asteisiin liittyvät käsitteet ja kommunikaatiotavat, kuuron kohtaaminen, vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu, viittomakielentulkin työ sekä viittomakielentulkin tilaaminen ja käyttö. Sisällöt jakautuvat niin, että kuuroudesta ja viittomakielentulkkauksesta on yhtä monta diaa, eli jako on tasan näiden kahden pääsisällön välillä.

7.3 Luennon testaus

Ennen kuin produkti luovutettiin tilaajalle, se testattiin Poliisiammattikorkeakoululla huhtikuussa 2012. Luennolle osallistui 19 perustutkintoa suorittavaa poliisiopiskelijaa. Opiskelijat opiskelivat neljättä jaksoaan eli olivat opiskelleet kahdeksantoista viikkoa. Neljännen jakson teema on kenttä- ja hälytystoiminta (Poliisiammattikorkeakoulu 2011b), mihin luennon teema sopi hyvin, sillä luennossa käsiteltiin kuuron kohtaamista yllättävissä tilanteissa ilman tulkkia, eli käytännössä kenttätilanteissa. Luento järjestettiin psykologian tunneilla, joiden aiheena olivat mielenterveyshäiriöiset sekä päihderiippuvaiset asiakkaat. Kuurot henkilöt eivät ehdottomasti automaattisesti kuulu näihin ryhmiin, mitä painotettiin luennolla, mutta he ovat kuitenkin yksi poliisin useista erilaisista asiakasryhmistä, joten luento sopi sille varatulle paikalle. Jaksossa neljä järjestettiin myös ruotsin kurssi, jossa teemana oli asiakaspalvelu. Luento sopi siis jaksolle neljä hyvin myös niiltä osin, sillä kuuro asiakas on vieraskielinen asiakas.

Luento kesti 45 minuuttia. Se pidettiin iltapäivän viimeisillä tunneilla ennen opiskelijoiden pääsyä pääsiäislomalle. Opiskelijoilla oli ollut juuri monen tunnin luento haastavasta aiheesta, mikä sekin, loman alkamisen lisäksi, aiheutti huolta siitä, ettei yleisö ehkä jaksaisi keskittyä luentoon. Poliisiopiskelijat olivat kuitenkin hyvin mukana opetuksessa, kommentoivat ja esittivät kysymyksiä. Luokassa oli kaksi henkilöä, joiden lähipiirissä oli kuuro henkilö ja joiden tuttavista osa osasi suomalaista viittomakieltä, mikä saattoi herättää myös muut osallistujat siihen, että kuuroja on olemassa ja heitä voi kohdata asiakkaina tulevassa työssä.

Luento pidettiin sille varatussa ajassa. Kaikki diat ehdittiin käydä läpi sekä keskustella vapaasti ja käsitellä esille nousseet kysymykset. Myös palautteet luennosta ehdittiin kerätä. Luennon lopuksi oli suunniteltu, että helppoja, poliisille mahdollisesti tarpeellisia, viittomia olisi opetettu, mutta ajan loppumisen takia tämä osio jätettiin pois. Opiskelijoille kuitenkin jaettiin Kuurojen Liiton esite ”Viittomakieli – yksi äidinkielistämme. Viisikymmentä viittomaa arkipäivän tilanteisiin”, josta he itse voisivat opetella viittomia.

7.4 Palaute luennosta

Luennon yhteydessä luennon osallistujilta pyydettiin palautetta luennosta. Palautetta kerättiin palautelomakkeen (liite 7) avulla, joka jaettiin opiskelijoille luennon päätyttyä. Poliisiammattikorkeakoulun opiskelijoiden tulee antaa koulutuksestaan jatkuvasti paljon palautetta, joten heillä on siihen rutiini, ja kyllä- ja ei-vastausten lisäksi saatiin myös paljon kirjallista palautetta. Avoimien kysymysten kysymykset olivat: Opitko jotain uutta luennolla, mitä? Koitko luennon hyödylliseksi tulevaa työtäsi poliisina ajatellen, miksi? Jäikö jokin askarruttamaan, mikä? Olisitko kaivannut lisää tietoa jostain tietystä aiheesta, mistä?

Palautteista kävi ilmi, että jokainen luento seurannut sai siitä uutta tietoa. Kirjallisista palautteista selvisi, että uusia asioita olivat esimerkiksi usein mainitut kuurojen käyttäytymisen ymmärtäminen sekä viittomakielentulkin tilaaminen ja tulkkauspalvelu yleensä. Yhdessä vastauksessa opiskelija kertoi nyt ymmärtävänsä, että kyseessä on kieli- ja kulttuurivähemmistö. Muita palautteissa mainittuja uusia asioita olivat kuurojen määrä, kuuron ihmisen lähestyminen ja kommunikaatio hänen kanssaan sekä se, että viittomakieli ei ole kansainvälinen kieli.

Palautelomakkeessa kysyttiin myös kokivatko opiskelijat, että luennon tiedoista voisi olla hyötyä heidän tulevaisuuden työssään poliisina. Vain yksi vastaajista oli sitä mieltä, että hyötyä tulevaisuudessa ei olisi. Hän perusteli vastaustaan sillä, että kuuroja on poliisin asiakkaina hyvin vähän, ja jos kuuro sattuisi asiakkaaksi, tilanteesta selvittäisiin viittomalla ja paperiin kirjoittamalla. Vastauksesta voidaan siis olettaa, että vastaaja osasi viittomakieltä, eikä siksi saanut luennosta niin paljon hyötyä. Luennolle osallistujista kuitenkin seitsemäntoista henkilöä, eli 89 prosenttia ei ollut koskaan ollut tekemisissä kuuron kanssa ja ilmoitti vastauksissaan uskovansa hyötyvänsä luennon tiedoista myöhemmin työssään. Jokaiseen opiskelijaryhmään mahtuu varmasti henkilö, joka tietää opetettavasta aiheesta jo olennaisimmat asiat, joten luento ei ole perusteltua muuttaa yhden ihmisen muita osallistujia vahvemman tietoperustan takia. Muissa vastauksissa hyödyiksi mainittiin kuuron kohtaamiseen saadut ”pelimerkit” tai tieto siitä, mistä lisätietoa aiheesta saa, viittomakielentulkin tilaaminen ja käyttö sekä oman suhtautumisen muokkaaminen kuuron kohdatessa. Yhdessä vastauksessa eriteltiin käytännön hyödyksi se, että luennolla kävi ilmi asioita, joita ei

tule itse ajatelleeksi, kuten se, että kuurolle on hyvä puhua kasvot tätä kohti, jotta hän voi lukea huulilta. Toinen opiskelija piti luentoa hyödyllisenä siitä syystä, että koki kaiken syventävän tiedon oppimisen eri asiakasryhmistä olevan hyvästä. Yhden opiskelijan mielestä luento oli hyvä peruspaketti, joka sisälsi mielenkiintoista asiaa.

Kysymyksen jäikö jokin askarruttamaan, vastaukset jakautuivat siten, että kolmetoista henkilöä vastasi, ettei mikään jäänyt askarruttamaan ja kuusi henkilöä vastasi jonkin jääneen askarruttamaan. Yhdessä vastauksessa mainittiin, että olisi ollut hyvä tietää kuinka kuurot itse kokevat poliisin kanssa toimimisen. Toisessa vastauksessa sanottiin, että mitään akuuttia ei jäänyt painamaan mieltä, vaikka ”aiheesta voisi kysellä periaatteessa vaikka kuinka”. Kahdessa vastauksessa kahdeksasta toivottiin, että poliisin työssään tarvitsemia hyödyllisiä viittomia olisi voitu opettaa.

Viimeisenä palautelomakkeessa kysyttiin olisiko henkilö kaivannut lisää tietoa jostain tietystä aiheesta. Vastaukset jakautuivat samoin kuin edellisessä kysymyksessä eli vastaajista kaksitoista vastasi, ettei jäänyt kaipaamaan lisää tietoa ja viisi olisi halunnut lisätietoa. Yksi vastaajista oli rastittanut sekä kyllä- että ei-vaihtoehdot, mutta ei kertonut kirjallisesti, mitä tietoa oli jäänyt kaipaamaan. Kirjallisia vastauksia kysymykseen oli kahdeksan. Kolme niistä oli kiittelyä siitä, että luento sujui hyvin ja yhdessä harmiteltiin sitä, että yhden dian internetistä löytyvä video ei toiminut toimimattoman internet-yhteyden takia. Neljässä vastauksessa toivottiin, että luennolla olisi opetettu joitain poliisin tarvitsemia helppoja perusviittomia.

Palautelomakkeessa olisi voitu vielä kysyä, tuntuiko jokin asia tai kokonaisuus luennossa turhalta. Vastausten avulla olisi ollut helppoa karsia luennosta turhalta tuntuvat osat. Nyt yhdessäkään palautteessa ei ollut itsenäisesti arvioitu, että mikään asia olisi ollut turha, ja luennon pitäjän on vaikeaa arvioida asiaa objektiivisesti. Tunnin kulun ja opiskelijoiden kiinnostuneisuuden sekä kysymysten perusteella kuitenkin voidaan arvioida, että turhia asioita luennossa ei ollut. Luento oli lähtökohtaisesti suunniteltu olemaan tiivis katsaus kuurouteen ja viittomakielentulkin käyttöön liittyviin perusasioihin, mikä toteutui hyvin. Luentoa seuranneen poliisikoulun psykologian opettajan mukaan luento oli hyvä kompakti kokonaisuus, joka sisälsi hyviä esimerkkejä siitä, miten esitetyt asiat voivat liittyä poliisin työhön.

Luennosta saatujen palautteiden sekä poliisiopiskelijoiden aktiivisen osallistumisen perusteella voidaan sanoa, että luento onnistui hyvin. Ajan rajallisuuden takia viittomien opetuksen pois jättäminen oli harmillinen seikka, joka kuitenkin voidaan korjata jatkossa sillä, että luentoa tarjotaan Poliisiammattikorkeakoululle 60 minuutin mittaisena. Luentopohjassa oli yksi linkki internetistä löytyvään videoon, joka ei tekniikan takia toiminut. Vastaisuudessa, luennon ollessa pituudeltaan yhden tunnin, muitakin videoita ehdittäisiin näyttämään ja opiskelijoita kiinnostavia perusviittomia opettaa. Videoissa esitetyt käytännön esimerkit voisivat auttaa ymmärtämään uutta asiaa paremmin.

8 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli vastata poliisin tutkimusstrategian tavoitelinjaukseen kehittää aktiivisesti poliisin osaamista eli lisätä tietoutta kuuroista ja viittomakielentulkkauksesta poliisialalla. Tavoitteena oli myös tehdä opinnäytetyö, joka voi toimia valmistautumismateriaalina tulkeille heidän saadessaan toimeksiannon poliisitoimeen. Molemmat tavoitteet toteutuivat. Opinnäytetyön produktin osana tehdyn asiantuntijaluennon testauksesta ensimmäinen poliisiopiskelijaryhmä on jo saanut hyödyn ja tulee varmasti käyttämään luennosta saatuja tietoja hyväkseen, jos tulevaisuudessa työssään kohtaa kuuron tai käyttää viittomakielentulkkiä. Luennon testaamisen kautta nähtiin, että sen avulla voidaan lisätä poliisien tietoutta yhdestä heidän asiakasryhmästään, sillä 17/19 testiluennolle osallistuneista ei ollut aikaisempaa tietoa esitetystä aiheesta. Myös toinen tavoite toteutui, sillä tässä opinnäytetyössä on kerätty poliisin asiakastilanteista sellaista tietoa, joka voi auttaa viittomakielentulkkeja heidän valmistautuessaan toimeksiantoon poliisitoimessa. Tietoa on muun muassa tilanteiden kulusta sekä kestosta, mikä antaa tulkille mahdollisuuden valmistautua.

Tämä opinnäytetyö pyrki vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin: Millaisia ovat poliisin työssään kohtaamat asiakastilanteet? Millaisia tilanteita viittomakielentulkki voi kohdata saadessaan toimeksiannon poliisitoimeen? Missä poliisitoimen tilanteissa käytetään eniten tulkkiä? Millaista tietoa kuuroudesta ja viittomakielentulkin käyt-

töstä poliisiin on olennaista tietää työssään? Tutkimuskysymyksiin saatiin vastauksia opinnäytetyön kautta hyvin.

Ensimmäinen tutkimuskysymys kohdistui poliisiin työssään kohtaamiin asiakastilanteisiin. Poliisit kohtaavat asiakkaita työssään monenlaisissa eri tilanteissa. Lupakansliassa asiakas kohdataan aina samoissa olosuhteissa eli tiskin takaa omalla työpisiteellä. Tilanteet ovat tavallisia virastoasioita, jotka hoidetaan melko rutiinomaisesti. Tutkinnassa työskentelevät poliisit kohtaavat asiakkaita pääasiassa kuulustelutilanteissa. Asiakas kutsutaan kuulustelutilaan yhdessä kuulustelijan kanssa ja osapuolet istuvat pöydän vastakkaisilla puolilla. Tilanteen puitteet ovat aina samat, mutta käsiteltävät asiat vaihtuvat. Kenttätöyssä poliisiin asiakastilanteet ovat erittäin vaihtelevia eikä niitä pysty luettelemaan kattavasti. Kaikenlaiset tilanteet rauhallisista keskusteluista vaarallisiin, nopeatempoisiin tilanteisiin ovat mahdollisia.

Toinen tutkimuskysymys oli millaisia tilanteita viittomakielentulkki voi kohdata saadessaan toimeksiannon poliisitoimeen. Kysymys linkittyy läheisesti ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ja vastausta voidaan siis hakea jo edellisestä kappaleesta. Tulkkeja käytetään lähinnä lupa-asioiden hoitamisessa sekä tutkinnassa, eli asiakkaan näkökulmasta kuulusteluissa. Lupakansliaan mentäessä tulkin tilaa poliisiin asiakas ja kuulusteluissa tulkin tilaamisen velvollisuus on poliisilla. Kun tulkki tilataan kuulusteluihin, on usein mahdollista tulla paikalle etukäteen juttelemaan lyhyesti tulkkaustilanteen aiheesta. Ennakkomateriaalia poliisi ei kuitenkaan näihin tilanteisiin liittyen voi lähettää, vaan ainoa tapa saada tilanteen materiaaleja, on pyytää niitä asiakkaalta itseltään. Kenttätilanteissa viittomakielentulkkia ei käytetä juuri koskaan.

Kolmanteen tutkimuskysymykseen, jolla pyrittiin selvittämään missä poliisitoimen tilanteessa käytetään eniten tulkkia, ei löytynyt vastausta. Pasilan poliisiasemalta ei löytynyt tilastotietoa tulkin käytöstä, vaan heidän tietonsa oli arjen työstä saatua tietoa. Lupakanslian palvelut ovat poliisiin käytetyimpiä, mutta se ei kerro kuinka paljon niissä käytetään tulkkia. Lupakansliassa ja kuulusteluissa käytetään tulkkia viikoittain eli enemmän kuin kentällä, koska kentän tilanteet ovat hektisempiä ja niissä pyritään toimimaan niillä kielillä, joita tilanteen osapuolet ja poliisi taitavat. Myös viittomakielentulkkeja käytetään lupakansliassa ja kuulusteluissa, mutta kertoja on keskimäärin vain muutama vuodessa. Kentällä viittomakielentulkkeja ei juurikaan käytetä, samas-

ta syystä kuin puhuttujen kielten tulkkeja, eli kiireen vuoksi. Näiden tietojen perusteella voidaan siis todeta, että kuurot ovat poliiseille melko pieni asiakasryhmä ja viittomakielentulkit yhteistyökumppaneina harvinaisia.

Viimeinen tutkimuskysymys, joka keskittyi enemmän tuotteeseen, oli haastava. Kysymyksessä haluttiin vastaus siihen, millaista tietoa kuuroudesta ja viittomakielentulkinnasta poliisin on olennaista tietää työssään. Tuotteeseen saatiin valittua tärkeät teemat haastatteluista saatujen tietojen, aikaisemmin tehtyjen aiheeseen liittyvien opinnäytetöiden sekä Humanistisessa ammattikorkeakoulussa suoritettujen opintojen pohjalta. Testiluennolta saatujen palautteiden perusteella voidaan sanoa, että valitut kokonaisuudet olivat relevantteja ja tulevaisuudessa mahdollisesti hyödyllisiä poliiseille. Tutkimuskysymyksen vastauksena voidaan siis sanoa, että poliisien on olennaista tietää työssään kuulovamman asteisiin liittyvien käsitteiden erot, kuinka kuuron huomio kiinnitetään ja miten toimia, kun kohtaa kuuron. Myös kuurojen määrä Suomessa on hyvä tietää, jotta poliisi ymmärtää, minkä kokoisesta asiakasryhmästä on kyse. Poliisien on myös hyvä tietää kuinka vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelu on Suomessa järjestetty, mitä tulkinnasta kuuluu ja kuinka viittomakielentulkintaa käytetään. Viittomakielentulkinnasta tilaaminen on myös tärkeää hallita.

Opinnäytetyön tuote, eli asiantuntijaluennon tuntisuunnitelma ja luentopohja, onnistui hyvin. Vaikka luento järjestettiin ajankohtana, joka herätti jännitystä sen onnistumisesta, sujui kaikki hyvin ja yleisö oli kiinnostunut aiheesta. Saatujen palautteiden perusteella luennon sisällöt olivat onnistuneita ja yhtä henkilöä lukuun ottamatta kaikki poliisiopiskelijat kokivat, että voivat tulevaisuudessa hyötyä saamistaan tiedoista. Luento mahtuivat perustiedot kuuroudesta sekä viittomakielentulkinnasta.

Jos Poliisiammattikorkeakoulu käyttää materiaalia myöhemmin tilatessaan asiantuntijan pitämään luennon aiheesta, olisi toivottavaa, että luennolle voitaisiin varata hieman enemmän aikaa. Nyt testiluennon kesto oli 45 minuuttia, joka oli hieman liian vähän kaikkien asioiden esittämiseen. Jos aikaa olisi hieman enemmän, esimerkiksi 60 minuuttia, olisi luennolla aikaa asioiden hieman syvällisempään käsittelyyn sekä mahdollisesti lopuksi luento keventävään sormiaakkosten ja muutamien helppojen viittomien opettamiseen. Myös asioita havainnollistavia videoita olisi ollut hyvä olla enemmän PowerPointin lomassa tuomassa mielenkiintoa ja konkreettisuutta aiheeseen.

seen. Testiluennolla aikaa viittomien opettamiseen ei jäänyt, vaan pelkkä Kuurojen Liiton esite, josta he itse voisivat opetella viittomia, jaettiin opiskelijoille. Luentopohjan loppuun, linkkejä-osioon, lisättiin testiluennon perusteella ennen sen luovuttamista tilaajalle linkki suomalaisen viittomakielen perussanakirjan verkkoversioon. Myös sen avulla opiskelijat voivat halutessaan opetella viittomia.

Poliisiammattikorkeakoulun eri kouluttajien kanssa käytyjen keskusteluiden perusteella kuurojen kohtaaminen ja viittomakielentulkin käyttö on aihealueena poliisin työssä marginaalinen. Siksi kouluttajat pohtivatkin onko koululla resursseja tilata tulevaisuudessa asiantuntijaa pitämään tätä luentoa. Näkökanta on ymmärrettävä, kun esillä on ollut poliisin resurssien vähentäminen. Luennon tiedonjaon jatkuvuuden kannalta olisi tärkeää, että luento järjestettäisiin neljästi vuodessa, sillä Poliisiammattikorkeakoulussa aloittaa neljä kertaa vuodessa uusi kurssi opiskelijoita. Näin tieto saavuttaisi koko opiskelijakannan, mutta järjestäminen voi olla haastavaa resurssien puutteen takia.

Näiden perusteluiden valossa jatkotutkimuksen aiheena voisi olla itseopiskelumateriaalin tai tietovihkon tuottaminen Poliisiammattikorkeakoululle. Siten koulun ei tarvitsisi tilata ulkopuolista asiantuntijaa pitämään luentoa, mutta he saisivat lisättyä opiskelijoidensa valmiuksia työelämään ja saavuttaa tavoitelinjauksensa yhden tavoitteen. Materiaali voisi olla esimerkiksi pieni vihkonen, joka pitäisi sisällään samoja sisältöjä kuin tämän opinnäytetyön asiantuntijaluento. Sisällöt tulisi avata riittävän selkeästi, jotta ne olisivat ymmärrettävissä ihmisille, jotka eivät tiedä aiheesta vielä mitään, ja jotka tarkastelevat materiaalia itsenäisesti. Materiaali voisi pitää sisällään myös kirjallisuusvinkkejä jatkotutustumista varten. Toinen mahdollinen jatkotutkimusaihe voisi olla luentopalautteessa mainittu näkökulma kuurojen kokemuksista poliisin kanssa toimimisesta.

LÄHTEET

De Wit, Maya 2011. The European Legal Interpreters and Translators Association (EULITA) needs your support. *Kielisilta* (10) 4/2011, 26.

Egharevba, Stephen 2008. Maahanmuuttajan poliisisuhde Suomessa ja lähtömaan kokemukset. Teoksessa Tanner, Arno (toim.) 2008. Poliisi ja maahanmuuttajat – kohti kotoutumista edistävää vuorovaikutusta. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 67/2008. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy. 76–100.

Ellonen, Erkki & Nurmi, Lasse & Raivola, Petri, & Välitälo, Tarmo & Välitälo, Unto 1997. Poliisityön psykologiaa – koulutusta ja kenttää varten. Poliisin oppikirjasarja 7/97. Sisäasiainministeriö, poliisiosasto. Helsinki: Oy Edita Ab.

Ellonen, Erkki & Välitälo, Tarmo 1997. Poliisipsykologian haasteet. Teoksessa Ellonen, Erkki & Nurmi, Lasse & Raivola, Petri, & Välitälo, Tarmo & Välitälo, Unto (toim.) 1997. Poliisityön psykologiaa – koulutusta ja kenttää varten. Poliisin oppikirjasarja 7/97. Sisäasiainministeriö, poliisiosasto. Helsinki: Oy Edita Ab. 339–352.

Esitutkintalaki 427/2003.

Frishberg, Nancy 2006. *Interpreting: An Introduction*. 4th Printing. Alexandria: RID Publications.

Hakamo, Terhi & Vanhala, Anna 2007. Poliisipäälliköt. Tutkimus paikallispoliisin johtamisesta. Poliisiammattikorkeakoulu 2007. Helsinki: Edita Prima Oy.

Harju, Krista 2001. Viittomakielen tulkin toiminnasta poliisikuulustelussa; Poliisin toiveet viittomakielentulkista esikuulustelutilanteessa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Heikkilä, Elli; Pikkarainen, Maria & Wilkman, Sirkku 2008. Poliisi ja maahanmuuttajat Turussa tänään. Teoksessa Tanner, Arno (toim.) 2008. Poliisi ja maahanmuuttajat – kohti kotoutumista edistävää vuorovaikutusta. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 67/2008. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy. 120–141.

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

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 1997. Tutki ja kirjoita. 6.–8. painos. Helsinki: Tammi.

Humphrey, Janice & Alcorn, Bob. So You Want to be An Interpreter? An Introduction to Sign Language Interpreting. Fourth Edition. Renton: H & H Publishing Company.

Huovinen, Johannapiritta & Turunen, Anne 2003. Tietoa viittomakielialasta poliiseille. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Hynynen, Heidi & Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2003. Elämä käsillä. Viittomakielentulkin ammattikuva. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 5. Helsinki: Multiprint.

Hyttinen, Mira & Pyhälä, Sirpa 2002. Viittomakielentulkin rooli poliisikuulustelussa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Kansaneläkelaitos 2010a. Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkauspalvelu / Etelä-Suomi. Viitattu 23.4.2012.
[http://kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/020710144353NJ/\\$File/Tarjousten%20vertailu%20KUVA%20ESU.pdf?OpenElement](http://kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/020710144353NJ/$File/Tarjousten%20vertailu%20KUVA%20ESU.pdf?OpenElement)

Kansaneläkelaitos 2010b. Opiskelutulkkaus. Viitattu 23.4.2012.
<http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/240810100132KP?OpenDocument>

Katschinka, Liese 2011. President's welcome. Viitattu 12.1.2012.
<http://www.eulita.eu/>

Kekkonen, Kati 2012. Opinnäytetyö/EULITAan liittyminen. Email lotta.keskijyra@gmail.com 31.1.2012.

Kielilaki 423/2003.

Kolb, Waltraud & Pöchhacker, Franz 2008. Interpreting in Asylum Appeal Hearings: Roles and Norms Revisited. Teoksessa Russel, Debra & Hale, Sandra (toim.) 2008. Interpreting in Legal Settings. Washington D.C.:Gallaudet University Press. 26–50.

Kuulokynnys 2012a. Kirjoitustulkkaus tulkkauslaitteilla.
<http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/tulkkauspalvelut/tulkkausmenetelmat/kirjoitustulkkaus/>

Kuulokynnys 2012b. Viitotun puheen tulkkaus.

http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/tulkkauspalvelut/tulkkausmenetelmat/viitottu_puhe/

Kuulokynnys 2012c. Tulkkausmenetelmät.

<http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/tulkkauspalvelut/tulkkausmenetelmat/>

Kuuloliitto ry 2012. Erilaiset kuulovammat. Viitattu 22.2.2012.

http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuus/erilaiset_kuulovammat/

Kuurojen Liitto ry 2011. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä. Tulkkierekisterin säännöt.

Viitattu 21.2.2012. <http://www.kl-deaf.fi/Page/415932db-8b5a-4765-9df0-394957cd59ba.aspx>

Kuurojen Liitto ry 2012. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä. Viittomakielen tulkin ammat-

tisäännöstö. Viitattu 7.2.2012. <http://www.kl-deaf.fi/Page/2ce26ba2-bdec-4690-baef-0f6603bdcc95.aspx>

Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010. Suomen viittomakielten

kielipoliittinen ohjelma. Viitattu 23.2.2012. <http://www.kl-deaf.fi/File/bfc110ce-6b3c-423a-90fd-6b4c7e34c61f/Suomen-viittomakielten-kielipoliittinen-ohjelma.pdf>

Lahtinen, Riitta 2006. Kuurosokeille tulkkaus – haasteellista ja vaihtelevaa. Teoksessa

Hytönen, Niina. & Rissanen, Terhi. (toim.). Käden käännteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Keuruu: Oy Finn Lectura Ab, 182–198.

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010).

Marttila, Jaana 2006. Kuurosokeiden tulkkipalveluopas. Tietoa tulkkipalvelusta ja

tulkkauksesta. Suomen Kuurosokeat ry:n julkaisuja C4/2006.

Napier, Jemina & McKee, Rachel & Goswell, Della 2006. Sign Language Interpreting:

theory and practice in Australia and New Zealand. Sydney: The Federation Press.

Neumann Solow, Sharon 2000. Sign Language Interpreting: A Basic Resource Book,

the Revised Edition. Burtonsville: Linstok Press.

Poliisi 2012a. Organisaatio. Viitattu 7.2.2012.

<http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/E9D8E3C4F56C4927C2256B8700455C96?opendocument>

Poliisi 2012b. Poliisin eettinen vala. Viitattu 23.2.2012.

<http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/8513B97634BFF2D8C2256BC7002C3C44?OpenDocument>

Poliisi 2012c. Hyvä maine ansaitaan – Poliisin viestintästrategia. Viitattu 12.2.2012.

[http://poliisi.fi/poliisi/home.nsf/files/POLIISI_viestintastrategia_painettu/\\$file/POLIISL_viestintastrategia_painettu.pdf](http://poliisi.fi/poliisi/home.nsf/files/POLIISI_viestintastrategia_painettu/$file/POLIISL_viestintastrategia_painettu.pdf)

Poliisi 2012d. Kuulusteltavan oikeudet. Viitattu 1.2.2012.

<http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/Pages/EE548C31A0B4100DC2256B980043EE4E>

Poliisi 2012e. Helsingin poliisilaitos. Viitattu 30.1.2012.

<http://www.poliisi.fi/poliisi/helsinki/home.nsf/pages/7A8F3476CB4371F8C22576810045266E?opendocument>

Poliisi 2012f. Poliisin tehtävät. Viitattu 1.2.2012.

<http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/1DEFDFFDC107C2E100256A7100471E00?opendocument>

Poliisi 2012g. Palveluhinnasto. Viitattu 29.3.2012.

<http://poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/01B325C441B8D25FC2256B81004CEB5E?opendocument>

Poliisiammattikorkeakoulu 2011a. Tutkimusohjelma 2011. Viitattu 31.3.2012.

[http://www.polamk.fi/poliisi/poliisioppilaitos/home.nsf/files/42DD3D2A368B3F60C22579BC002E7D8A/\\$file/Tutkimusohjelma2011_nettti.pdf](http://www.polamk.fi/poliisi/poliisioppilaitos/home.nsf/files/42DD3D2A368B3F60C22579BC002E7D8A/$file/Tutkimusohjelma2011_nettti.pdf)

Poliisiammattikorkeakoulu 2011b. Poliisin perustutkinto. Opinto-opas 2011–2012.

Poliisiammattikorkeakoulu 2012. Poliisiammattikorkeakoulu lyhyesti. Viitattu 30.1.2012.

<http://www.polamk.fi/poliisi/poliisioppilaitos/home.nsf/pages/841346596F8C3071C225730D0043EEBC?opendocument>

Poliisilaki 493/1995.

- Raivola, Petri & Ellonen, Erkki & Välitälo, Tarmo 1997. Poliisi ja yhteiskunta. Teoksessa Ellonen, Erkki & Nurmi, Lasse & Raivola, Petri, & Välitälo, Tarmo & Välitälo, Unto (toim.) 1997. Poliisityön psykologiaa – koulutusta ja kenttää varten. Poliisin oppikirjasarja 7/97. Sisäasiainministeriö, poliisiosasto. Helsinki: Oy Edita Ab. 13–66.
- Russel, Debra & Hale, Sandra 2008. Interpreting in Legal Settings. Washington D.C.:Gallaudet University Press.
- Suomen Kuurosokeat ry 2011. Pohjoismainen kuurosokeuden määritelmä. Tallinna: Suomen Kuurosokeat ry.
- Suomen Kuurosokeat ry 2012a. Milloin henkilö luokitellaan kuurosokeaksi? Viitattu 22.2.2012. http://www.kuurosokeat.fi/tietoa_kuurosokeudesta/ryhmat/
- Suomen Kuurosokeat ry 2012b. Tarkistettu pohjoismainen kuurosokeuden määritelmä. Viitattu 22.2.2012. http://www.kuurosokeat.fi/tietoa_kuurosokeudesta/pohjoismainen_kuurosokeuden_maaritelma/
- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2011. Ammatillista täydennyskoulutusta tulkeille 12.5. Palmeniassa. Viitattu 6.2.2012. <http://www.sktl.fi/?x18668=44638>
- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2012. Kansainvälisyys. Viitattu 27.3.2012. <http://www.sktl.fi/liitto/kansainvalisyys/>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012a. Viittomakielen tulkit. Viitattu 12.1.2012 <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012b. Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö. Viitattu 15.2.2012. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/viittomakielen-tulkin-ammattisaannosto/>
- Suomen YK-liitto 2009. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Viitattu 27.3.2012. http://www.ykliitto.fi/files/vammaistenoikeudet_kirjanen_net.pdf
- Tiilikainen, Marja & Abdi, Mohamed Mukhtar 2008. Somalialaisväestö ja poliisi yhteistyössä. Teoksessa Tanner, Arno (toim.) 2008. Poliisi ja maahanmuuttajat – kothi kotoutumista edistävää vuorovaikutusta. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 67/2008. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy. 101–118.

Tilastokeskus 2011. Väestö. Viitattu 1.2.2012

http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html

Valtiovarainministeriö, Valtiokonttori 2011. Poliisi. Viitattu 6.2.2012.

http://www.valtiolle.fi/valtiolle/fi/02_tutustu_tyonantajiin/poliisi/index.jsp

Vihra, Tiina 2012. Tilastotietoa kuuroista? Email lotta.keskijyra@gmail.com
27.3.2012.

Vilka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki:
Tammi.

Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Väestörekisterikeskus 2010. Taskutiedossa tilastoja väestötietojärjestelmästä. Viitattu 1.2.2012. <http://www.vaestorekisterikeskus.fi/default.aspx?site=3&docid=2734>

Välitalo & Ellonen 1997. Organisaatio- ja johtamispsykologiaa. Teoksessa Ellonen, Erkki & Nurmi, Lasse & Raivola, Petri, & Välitalo, Tarmo & Välitalo, Unto (toim.) 1997. Poliisityön psykologiaa – koulutusta ja kenttää varten. Poliisin oppikirjasarja 7/97. Sisäasiainministeriö, poliisiosasto. Helsinki: Oy Edita Ab.

LIITTEET

Liite 1 Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö

Liite 2 Poliisin eettinen vala

Liite 3 Haastattelukysymykset 1

Liite 4 Haastattelukysymykset 2

Liite 5 Asiantuntijaluennon luentopohja

Liite 6 Asiantuntijaluennon tuntisuunnitelma

Liite 7 Palautelomake

Liite 1.

VIITTOMAKIELEN TULKIN AMMATTISÄÄNNÖSTÖ

Tämä ammattisäännöstö sitoo kaikkia niitä tulkkeja, jotka on merkitty yllä mainittujen järjestöjen pitämään tulkkirekisteriin. Tämä ammattisäännöstö on hyväksytty tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän kokouksessa lokakuun 3. päivänä 1996 ja se on päivitetty 20.9.1999.

AMMATTIETIIKKA

1. Tulkki noudattaa ehdotonta vaitiolovelvollisuutta.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ottaa vastaan toimeksiannon vain, jos hänellä on siihen tarpeellinen pätevyys ja jossa hän ei ole jäävi.
4. Tulkki kunnioittaa ja tukee asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.
5. Tulkki osoittaa solidaarisuutta ammattikuntaansa kohtaan.
6. Tulkki valmistautuu ajoissa ja huolellisesti tehtäväänsä.
7. Tulkki käyttäytyy toimeksiannon yhteydessä moitteettomasti.
8. Tulkki on puolueeton eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielihiteidensä vaikuttaa työnsä laatuun.
9. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.
10. Jos tulkki toimii sellaisessa asiakastyössä, jossa asiakkaat ovat myös tulkkipalvelun käyttäjiä, hän toimii niin että ammattiroolit eivät sekoitu.

AMMATTISÄÄNNÖSTÖN RIKKOMINEN

Mikäli tulkin todetaan toimineen tämän ammattisäännöstön vastaisesti, ryhtyy tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä tulkkirekisterin säännöissä määrättyihin toimenpiteisiin.

TYÖOLOSUHTEET

Tulkkauksen laadun takaamiseksi tulkki varmistaa, että

- Kuuluvuus ja näkyvyys riittävät.
- Työolot ovat ergonomisesti tyydyttävät.
- Tulkkaukselle annetaan riittävästi taukoja.
- Tulkki tekee etukäteen suullisen tai kirjallisen työsopimuksen tilaajan kanssa sekä tarvittaessa sopii palkasta ja korvauksista työnantajan/palkanmaksajan kanssa.
- Tulkki selvittää etukäteen työajan pituuden.
- Tulkin aktiivinen tulkkaus aika on enintään kuusi tuntia päivässä.
- Tulkkauksesta aterioiden aikana, tauoilla ja varsinaisen tilaisuuden ulkopuolella sovitaan etukäteen.
- Samanaikaistulkkauksessa yli kahden tunnin toimeksiannossa tarvitaan kaksi tulkkia.

Liite 2.

Poliisin eettinen vala

Lupaan
parhaan kykyäni ja taitoni mukaan

käyttäytyä
aina ja kaikissa tilanteissa
poliisin arvolle sopivalla tavalla

kunnioitan
jokaisen ihmisarvoa ja oikeuksia

käytän
poliisin valtuuksiani lainsäätäjän
tarkoittamalla tavalla

noudatan
esimiesteni käskyjä ja olen valmis
kohtaamaan poliisin ammattiin liittyvät vaarat

toimin
avoimesti ja sovinnollisuutta edistäen

käyttäydyn
rehdisti, auttavaisesti
ja ammatillista yhteishenkeä vahvistaen

olen oikeudenmukainen
ja toimin koko työyhteisön parhaaksi

tällä tavalla tahdon poliisina palvella.

Liite 3.

Haastattelun kysymykset 1

1 a) Mitä Poliisiammattikorkeakoulussa opetetaan asiakastyöstä ja asiakkaiden kohtaamisesta (asiakkaat yleensä, ei pelkästään kuurot)?

b) Eritelläänkö opetusta asiakkaista ja asiakkaiden kohtaamisesta esim. kenttätöön tilanteisiin ja tutkinnan tilanteisiin (esim. keskustelutekniikat yms.)? Jos eritellään, miten?

2 a) Onko Poliisiammattikorkeakoulussa opetusta maahanmuuttajien kohtaamisesta (esim. kuinka toisiin kieliin/kulttuureihin suhtaudutaan poliisissa, "asennekasvatus")? Jos on, mitä sisältöjä ko. opetukseen kuuluu?

b) Onko opetusta eri kulttuurien yleisimmistä tavoista tai uskonnoista? Jos on, kuinka niitä käsitellään?

3 Onko Poliisiammattikorkeakoulussa opetusta Suomen vähemmistöjen (romanit, saamelaiset, suomenruotsalaiset, viittomakieliset) kohtaamisesta tai heidän kulttuureistaan ja tavoistaan? Jos on, mitä sisältöjä?

4 a) Onko Poliisiammattikorkeakoulussa opetusta tulkin käytöstä?

b) Millaista opetusta?

c) Koskeeko opetus vain puhuttujen kielten tulkkausta vai sivutaanko opetuksessa myös viittomakielentulkkausta?

Liite 4.

Haastattelukysymykset 2

1 Mitä pitää sisällään

a lupahallinto (lomakkeet, henkilökortit, ajokortit, aseluvat, passi, ulkomaalaisluvat, ilmoitus yleisötilaisuudesta/kokouksesta, vammaisten pysäköintilupa...)

b tutkinta? (rikospaikkatutkinta, kuulustelut,...)

c kenttätyö (pidätykset, päihtyneiden säilöönnotto, liikenne, onnettomuudet,...)

d Mitä muuta poliisi tekee, mikä ei mahdu edellisiin kategorioihin?

e Erikoistuvatko poliisit tiettyihin tehtäviin vai ”kierrätetäänkö” töitä?

2 Millaisia asiakastilanteita kohtaat työssäsi/millaisissa tilanteissa kohtaat asiakkaita työssäsi? (Ovatko tilanteet hyvin samankaltaisia vai vaihtelevia? Millainen ympäristö? Millaisia ihmisiä – missä roolissa asiakkaat ovat (asianomistaja, silminnäkijä...)). Kuinka kauan asiakastilanteet kestävät?)

3 Oletko käyttänyt tulkkia työssäsi?

a jos kyllä, kuinka usein? Oliko tulkki puhutun vai viitotun kielen tulkki? Miten tilanne sujui? Onko tulkin käyttö työtilanteessa ollut helppoa? Onko ongelmia ilmennyt?

b Jos et ole itse käyttänyt tulkkia, onko joku työkaverisi käyttänyt? Oletko kuullut kokemuksia? Millaisia kokemuksia olet kuullut?

4 Oletko itse tilannut tulkkia vai onko asiakas itse tilannut? Tuliko tilanne siis yllätyksenä?

5 Oletko ollut tilanteessa, jossa olisi pitänyt olla tulkki, mutta ei ole ollut? Miten siitä selvittiin?

6 Onko teillä selvät ohjeet/tieto siitä, miten ja mistä tulkin voi tilata?

7 Tiedätkö miten tulkin välityksellä toimitaan? Tiedätkö miten tulkin tulisi toimia?

8 Mitä sellaista, mitä en ole ymmärtänyt kysyä liittyen poliisin työhön, asiakkuuksiin, tulkattuihin tilanteisiin yms., haluaisit vielä kertoa?

Liite 5.



Kuuron kohtaaminen ja viittomakielentulkin käyttö

Lotta Keski-Jyrä
5.4.2012

humak Humanistinen ammattikorkeakoulu



Kuurot Suomessa

- **Kuurojen Liiton arvio**
 - Suomi 4000 – 5000
 - Pääkaupunkiseutu 1800
- **Viittomakielen käyttäjiä**
 - 8000

humak Humanistinen ammattikorkeakoulu



Käsitteitä

- Kuuro (ei kuuromykkä): ei kuule mitään
- Huonokuuloinen: jonkinasteinen kuulovamma
- Kuuroutunut: syntynyt kuulevana, menettänyt kuulon puheen oppimisen jälkeen
- Kuurosokea: vaikean kuulo- ja näkövamman yhdistelmä
 - Suurin osa kuulee tai näkee jonkin verran
- Viittomakielinen: Viittomakieltä käyttävä henkilö
- ”Kuuro” voi tarkoittaa myös kaikkia edellä mainittuja

humak Humanistinen ammattikorkeakoulu



Huomion kiinnittäminen

- **Kuinka kiinnitetään kuuron huomio?**
 - Etäältä: heiluttamalla/heiluttamalla kättä kuuron näkökentässä, hakemalla katsekontakti
 - Lähietäisyydellä: Koskettamalla olkapäätä/käsivartta, Ei päätä!

Asian kiireellisyydestä riippuen kiivaasti tai rauhallisesti. Myös pöytään taputtaminen (pöydän tärinä) tai valojen räpsäyttäminen ovat käytössä olevia keinoja kuurojen keskuudessa.

humak Humanistinen ammattikorkeakoulu



Kun kohtaat kuuron

- Pidä katsekontakti
- Puhu selkeästi, älä yliartikuloi
- Mieti valaistusta, takaa tuleva valo voi vaikeuttaa esimerkiksi huulilta lukua
- Kirjoita paperille
- Elekielellä pääsee pitkälle!
- Älä huuda, kuuro ei kuule



Puhuva kuuro

Osa kuuroista puhuu itse. Puhe ei kuulosta samalta kuin kuulevien puhe, sillä kuurot eivät itse kuule omaa puhettaan, eivätkä siten pysty säätämään puheääntä, -korkeutta tai voimakkuutta.

Suomen kieli ei ole kuurojen äidinkieli, joten esim. sanajärjestys ja päätteet voivat olla outoja. Se ei ole merkki kuuron tyhmyydestä vaan siitä, että kyseessä on kuurolle vieras kieli.

- http://yle.fi/elavaarkisto/artikkelit/kulttuuriesityksia_viittomakielella_53478.html#media=53483



Tulkkauspalvelu

- Kela
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133
- Keskitetyt välityskeskukset

- 450 viittomakielentulkkiä
- Tulkkiyritykset ja toiminimet

humak Humanistinen ammattikorkeakoulu



Viittomakielentulkin työ

- **Asioimistulkkkaus**
 - Työ
 - Harrastukset
 - Tapahtumat
 - Terveysthuolto
 - Viranomaisasiat
- **Opiskelutulkkkaus**
 - Tapahtuu oppilaitoksissa

humak Humanistinen ammattikorkeakoulu



Tulkki

- On kommunikaation mahdollistaja
- Välittää lähdekieltä ja -kulttuuria kohdekielelle ja kulttuurille
- Tulkkaa simultaanisti tai konsekutiivisti
- Noudattaa ammattisäännöstöä
- Ei ole avustaja



Viittomakielentulkin käyttö

- Lähetä etukäteen valmistautumismateriaalia (käsiteltäviä asiakirjoja), jos mahdollista
- Keskustele tulkin kanssa aiheesta ennen tulkkaustilannetta, jos mahdollista
- Puhu selkeästi suoraa kuuroille, ei tulkille
- Suo tulkille paras mahdollinen sijoittuminen tulkkauksen onnistumisen kannalta



Tulkin tilaaminen

- Kuuro tilaa tulkin itse jos asioi lupakansliassa
- Jos tulkkia tarvitaan kuulustelussa, vastuu tulkin tilaamisesta poliisilla
- Oman alueen välityskeskus/yritys jonka kanssa on tehty sopimus
 - Aika ja kesto
 - Paikka
 - Aihe
 - Lisätietoja
 - Yhteyshenkilö
 - Laskutustiedot
 - Kuuron asiakkaan nimi

humak Humanistinen ammattikorkeakoulu



Lähteet

- Kela
 - <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609125857PB?OpenDocument>
- Kuulokynnys
 - <http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/kommunikaatio/kommunikaatiomenetelmat/>
 - http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/kommunikaatio/miten_kommunikoida/
- Kuuloliitto ry
 - http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuus/erilaiset_kuulovammat/

humak Humanistinen ammattikorkeakoulu



Kirjallisuutta



- Harju, Krista 2001. Viittomakielen tulkin toiminnasta poliisikuulustelussa; Poliisin toiveet viittomakielentulkista esikuulustelutilanteessa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Humphrey, Janice & Alcorn, Bob. So You Want to be An Interpreter? An Introduction to Sign Language Interpreting. Fourth Edition. Renton: H & H Publishing Company.
- Huovinen, Johannapirita & Turunen, Anne 2003. Tietoa viittomakielialasta poliiseille. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Hynynen, Heidi & Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2003. Elämä käsillä. Viittomakielentulkin ammattikuva. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 5. Helsinki: Multiprint.
- Hyttinen, Mira & Pyhälä, Sirpa 2002. Viittomakielentulkin rooli poliisikuulustelussa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Salmi, Eeva & Laakso, Mikko 2005. Maahan lämpimään. Suomen viittomakielisten historia. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.

humak Humanistinen ammattikorkeakoulu



Linkkejä



- Kuurojen Liitto ry, <http://www.kl-deaf.fi/>
- Kuuloliitto, <http://www.kuuloliitto.fi/>
- Kela/tulkkauspalvelut, <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609125857PB?OpenDocument>
- Viittomasanakirja, <http://suvi.viittomat.net/>
- Viittomakielialan osuuskunta Via, <http://www.via-ok.net/>
- Sign Line, <http://www.signline.fi/>
- Honkalampi-säätiö, <http://www.honkalampisaatio.fi/>
- Tulkkauspalvelut Sivupersoon Oy, <http://www.sivupersoon.com/>
- Tulkkauspalvelu Käet Oy, <http://www.kaet.fi/>

humak Humanistinen ammattikorkeakoulu

Liite 6.

Asiantuntijaluennon tuntisuunnitelma

Kuuron kohtaaminen ja viittomakielentulkin käyttö poliisin työssä

Tavoitteet

- 1 Opiskelija ymmärtää kuulon asteeseen liittyvien käsitteiden keskeiset erot
- 2 Opiskelija tietää perusasioita kuuroudesta sekä erilaisista kommunikaatiotavoista
- 3 Opiskelija tietää miten toimia kohdatessaan kuuron ja osaa ottaa huomioon oikeat asiat työskennellessään viittomakielentulkin kanssa
- 4 Opiskelija tietää kenellä on vastuu vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluiden järjestämisestä
- 5 Opiskelija osaa tilata viittomakielentulkin

Sisällöt

- Kuurouteen liittyvät käsitteet ja kommunikaatiotavat
- Kuuron kohtaaminen
- Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu
- Viittomakielentulkin työ
- Viittomakielentulkin käyttö
- Viittomakielentulkin tilaaminen

Luennon kulku

Esittely	5 min
Kuuroudesta yleisesti (diat 2-3)	10 min
Kuuron kohtaaminen (diat 4-6)	10 min
Tulkkauksesta yleisesti (diat 7-9)	10 min
Viittomakielentulkin käyttö (diat 10-11)	10 min
Yleistä keskustelua, poliisille tärkeiden perusviittomien opetusta	

yht. 60 min

Liite 7.

Palautelomake 5.4.2012

”Kuuron kohtaaminen ja viittomakielentulkin käyttö”-luento

1. Opitko jotain uutta luennolta? Kyllä ____ Ei ____
Jos opit, niin mitä?

2. Koitko luennon hyödylliseksi tulevaa työtäsi poliisina ajatellen? Kyllä ____ Ei ____
Miksi?

3. Jäikö jokin askarruttamaan? Kyllä ____ Ei ____
Mikä?

4. Olisitko kaivannut lisää tietoa jostain tietystä aiheesta? Kyllä ____ Ei ____
Mistä?
