

Käräjäoikeuden ja vieraskielisten asiakkaiden kohtaaminen sekä siihen liittyvät ongelmat

Santeri Aaltonen

Samuli Niinimäki

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2019

Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Oikeudellinen asiantuntijuus

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Oikeudellinen asiantuntijuus

AALTONEN, SANTERI & NIINIMÄKI, SAMULI:

Käräjäoikeuden ja vieraskielisten asiakkaiden kohtaaminen sekä siihen liittyvät ongelmat

Opinnäytetyö 60 sivua, joista liitteitä 2 sivua

Marraskuu 2019

Käräjäoikeudet hoitavat Suomessa erilaisia oikeudenkäyntiprosesseja riita-asiasta rikosasioihin. Osana oikeudenkäyntiprosessia toimivat asiakaskohtaamiset, eli hetket, jolloin asiakas tapaa käräjäoikeuden edustajan palvelutilanteessa. Asiakaskohtaamiset ovat vaihtelevia, ja niihin sisältyy usein lailla säädeltyä toimintaa. Vieraskielisen asiakkaan kohtaaminen tuo oman haasteensa jo entisestään monimutkaiseen prosessiin. Suomessa oikeudenkäynnin kielet ovat saamelaiskielet saamelaisalueella, suomi ja ruotsi, eikä vieraskielisellä ihmisellä usein ole tarvittavaa taitoa selvittää asioitaan käräjäoikeudessa näillä kielillä.

Opinnäytetyössä ei tarkasteltu ruotsin, suomen ja saamen kielten puhujien asemaa, koska he saavat käyttää omaa kieltään oikeudenkäynnissä Suomessa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia käräjäoikeuksien ja vieraskielisten asiakkaiden kohtaamista sekä ongelmia, joita kohtaamisprosessista löytyy. Opinnäytetyön perusta oli käytännön työssä, jota käräjäoikeuden henkilöstö tekee, ja siinä, miten se onnistuu vieraskielisen asiakkaan kanssa. Työssä selvitettiin lisäksi mahdollisia ratkaisuja löytyneisiin ongelmiin ja pohdittiin käräjäoikeuden asiakaskohtaamisten tulevaisuutta.

Opinnäytetyö koostui lainopillisesta tutkimuksesta ja haastattelututkimuksesta. Lainopillisessa tutkimuksessa tutkittiin oikeuslähteiden kantaa aiheeseen. Haastattelututkimuksessa haastateltiin käräjäsihteereitä, haastemiehiä, käräjätuomareita, sekä julkista oikeusavustajaa. Molemmalla opinnäytetyön tekijällä on työkokemusta käräjäoikeudessa työskentelystä.

Opinnäytetyö toteutettiin projektina Helsingin käräjäoikeudelle.

Asiasanat: vieraskielinen asiakas, kieliongelma, oikeudenkäyntiprosessi

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Option of Legal Expertise

AALTONEN, SANTERI & NIINIMÄKI, SAMULI:
The Service Encounters between a District Court and It's Foreign-Language
Customers and the Problems Associated

Bachelor's thesis 60 pages, appendices 2 pages
November 2019

District courts in Finland handle different kinds of litigations from civil processes to criminal processes. A distinct part of the judicial process are service encounters, as in situations where the customer meets the representative of the district court. Service encounters differ and they often include actions based on the Finnish Law. Encountering a foreign-language customer comes with its own challenge, which diversifies an already complicated process. In Finland, the languages used in legal proceedings are Sami languages in Sami territory, Finnish and Swedish, and a foreign-language customer often doesn't have the language skills to handle proceedings in these languages.

In this thesis the situation of Swedish, Sami, and Finnish-language speakers was not addressed, because the groups in question can use their mother tongue in Finnish legal proceedings.

The purpose of this thesis was to examine the encounters between district courts and foreign-language customers and the problems to be found in the encounter process. The basis of the thesis was in the practical work that the civil servants of a district court do and the way it was applied to a foreign-language customer. Possible solutions to the service encounter problems and the future of district court service encounters were also examined in the thesis.

The thesis consisted of a juridical study and an interview study. In the juridical study, sources of law were investigated related to the subject of the thesis. In the interview study, district court secretaries, summoners, district court judges and a public defender were interviewed. Both thesis writers have experience of working at a district court.

The thesis was conceived as a project for the District Court of Helsinki.

Key words: foreign-language customer, language problem, legal proceedings

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
1.1	Opinnäytetyön tausta	7
1.2	Työn rakenne	8
1.3	Työelämätahon esittely	8
1.4	Opinnäytetyön tarkoitus ja ongelman kuvaus	9
2	ASIAKASKOHTAAMISET KÄRÄJÄOIKEUDESSA	12
2.1	Asiakaskohtaamisten luonne	12
2.2	Käräjäoikeuden asiakaspalvelun erityispiirteet.....	13
3	LAINOPPI JA OIKEUSLÄHDEHIERARKIA	15
3.1	Lainoppi tutkimusmenetelmänä.....	15
3.2	Oikeuslähteet	15
4	OIKEUSLÄHTEET SUHTEESSA KÄSITELTÄVÄÄN AIHEESEEN ...	18
4.1	Ylikansalliset oikeuslähteet	18
4.1.1	Euroopan ihmisoikeussopimus	18
4.1.2	Euroopan unionin oikeus	20
4.2	Kansalliset oikeuslähteet.....	22
4.2.1	Perustuslaki	22
4.2.2	Oikeudenkäymiskaari	24
4.2.3	Laki oikeudenkäynnistä rikosasioissa	26
4.2.4	Kielilaki	27
4.2.5	Tiedoksiantaminen ja erinäiset asiakirjat	29
4.2.6	Yhteenvedo oikeuslähteistä.....	30
5	HAASTATTELUTUTKIMUS	32
5.1	Tutkimuksen järjestelyt ja menetelmät	32
5.2	Haastattelujen toteutuminen	33
5.3	Haastattelut.....	33
5.3.1	Haastattelukysymykset ja kysymysosiot.....	33
5.3.2	Kärjäsihteerit.....	34
5.3.3	Haastemiehet	38
5.3.4	Kärjätuomarit	44
5.3.5	Julkinen oikeusavustaja.....	49
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	53
6.1	Johtopäätökset tutkimuksen tuloksista	53
6.1.1	Johtopäätökset lainsäädännöstä	53
6.1.2	Johtopäätökset haastatteluista	54
6.2	Työn tavoitteen toteutuminen ja pohdinta	55

LÄHTEET	58
LIITTEET	61
Liite 1. Haastattelulomake.....	61
Liite 2. Suostumuslomake haastattelututkimukseen	62

LYHENTEET JA TERMIT

PL	Suomen perustuslaki
Kielil	Kielilaki
HE	Hallituksen esitys
EU	Euroopan unioni
OK	Oikeudenkäymiskaari
EIS	Euroopan ihmisoikeussopimus
EIT	Euroopan ihmisoikeustuomioistuin
SEUT	Sopimus Euroopan unionin toiminnasta
SEU	Sopimus Euroopan unionista
ROL	Laki oikeudenkäynnistä rikosasioissa

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön tausta

Liiketalouden opintoihin kuuluvan harjoittelujakson aikana Varsinais-Suomen käräjäoikeudessa opinnäytetyöaiheen valinta tuli ennen pitkää opinnäytetyön kirjoittajille ajankohtaiseksi. Sopivaa ja mielenkiintoista aihetta lähdettiin etsimään käräjäoikeuden käytännön työn ja harjoittelukokemuksen kautta. Kielellisiä ongelmia asiakaskohtaamisissa vieraskielisten kanssa esiintyi käräjäoikeuden virkamiesten henkilökohtaisissa kokemuksissa paljon. Aiheen osoittauduttua kiinnostavaksi tutkimus päätettiin aloittaa käräjäoikeuden ja vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisesta ja ongelmista, sekä näiden kohtaamisten lainsäädännöllisestä perustasta.

Aiheesta oli yleisten tuomioistuinten osalta vähän tutkimuspohjaa, mikä oli outoa, sillä kielimuurin aiheuttamat ongelmat lisääntyvät jatkuvasti yhteiskunnassamme globalisaation ja maahanmuuton seurauksena. Esimerkiksi vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisesta terveystalveissa löytyi sen sijaan paljon tutkimusta. Perustuslain mukaan Suomen tuomioistuinten toiminta perustuu suomen ja ruotsin kielten käyttöön (Virolainen, J. & Vuorenpää, M. ym. 2016, s. 153-154), mutta yhä enenevässä määrin käräjäoikeuden asiakkaiden kielitaito näissä kielissä ei ole riittävä tuomioistuimessa asioimiseen. Aihe on ajankohtainen ja ansaitsi opinnäytetyön tekijöiden käsityksen mukaan lisää huomiota.

Edellä mainittuihin seikkoihin liittyen herää useita kysymyksiä nykyisistä toimintamalleista. Toteutuuko yksilön oikeusturva, jos esimerkiksi tiedoksiantoasiakirjassa käytetään kieltä, jota tavoiteltu ihminen ei kunnolla ymmärrä? Kohdellaanko vieraskielistä asiakasta käräjäoikeuden asiakaspalvelussa yhdenvertaisesti? Hyvää asiakaspalvelua on vaikea toteuttaa ilman ymmärrettävää kommunikointia ihmisten välillä, joka voi ilmetä esimerkiksi väärinkäsityksinä ja virheissä erilaisien lomakkeiden täytössä. Ihmisten kohtelun tulisi olla myös tasa-arvoista ja kansainvälisten ihmisoikeuksien mukaista, sillä ne velvoittavat kansallista lainkäyttäjää toimimaan niissä säädellyillä tavoilla.

Aihe vaati tarkastelua kärjäoikeuden vaihtelevien asiakaskohtaamisten eri osa-alueilta. Yksi esimerkki asiakaskohtaamisesta on istuntokäsittely osapuolten kesken, jolloin puheenjohtajana tuomari johtaa valmistelua tai pääkäsittelyä. Sen lisäksi asiakaskohtaaminen vieraskielisen kanssa voi olla esimerkiksi kärjäoikeuden kansliaan tuleva puhelu, jossa soittaja ei puhu sanaakaan suomea tai ruotsia. Näiden esimerkkien lisäksi asiakaskohtaamisia vieraskielisten kanssa tapahtuu esimerkiksi haastemiehen kenttätyössä ja erilaisten asiakirjojen lähettämisen lomassa.

1.2 Työn rakenne

Tämä opinnäytetyö koostuu eri osuuksista. Ensimmäisessä osuudessa käsitellään työn taustaa ja tutkimuskysymyksiä, sekä esitellään tutkimuksen kohteena olevat ongelmat. Toinen osuus käsittelee lyhyesti kärjäoikeuden asiakaskohtaamisia ja niiden luonnetta. Kolmannessa osuudessa on esitelty lainopillisen tutkimuksen pohjana käytettävä oikeuslähdehierarkia ja lainoppi.

Neljänneksi aihetta käsitellään lainopin metodein sekä tutkitaan oikeuslähteiden suhdetta koskien vieraskielisten asiakkaiden kohtaamista. Viidennessä osuudessa kerrotaan enemmän haastattelututkimuksesta ja sen toteutuksesta ja tuloksista. Viimeisessä osuudessa kootaan yhteen tutkimuksesta kerätyt tiedot johdopäätöksiksi ja pohditaan asiaa niiden tiimoilta.

1.3 Työelämätahon esittely

Opinnäytetyö toteutettiin projektina Helsingin kärjäoikeudelle, joka on yksi Suomen kahdestakymmenestä kärjäoikeudesta. Kärjäoikeudet toimivat omien tuomiopiiriensä alioikeuksina. Helsingin kärjäoikeuden laamannina eli viraston päällikkönä toimii Tuomas Nurmi.

Salmisaaressa sijaitseva Helsingin kärjäoikeus on Suomen suurin kärjäoikeus henkilökunnan ja käsiteltyjen asioiden määrällä mitattuna, jonka tuomiopiirinä on

Helsingin kaupunki. Helsingin kärjäoikeus tuottaa oikeusturvaa yli 600 000 helsinkiläiselle ja tuhansille yrityksille ja muille yhteisöille. Helsingin kärjäoikeudessa käsitellään sekä suomen- että ruotsinkielisiä asioita. (Oikeus.fi: Helsingin kärjäoikeus, viitattu 17.11.2019)

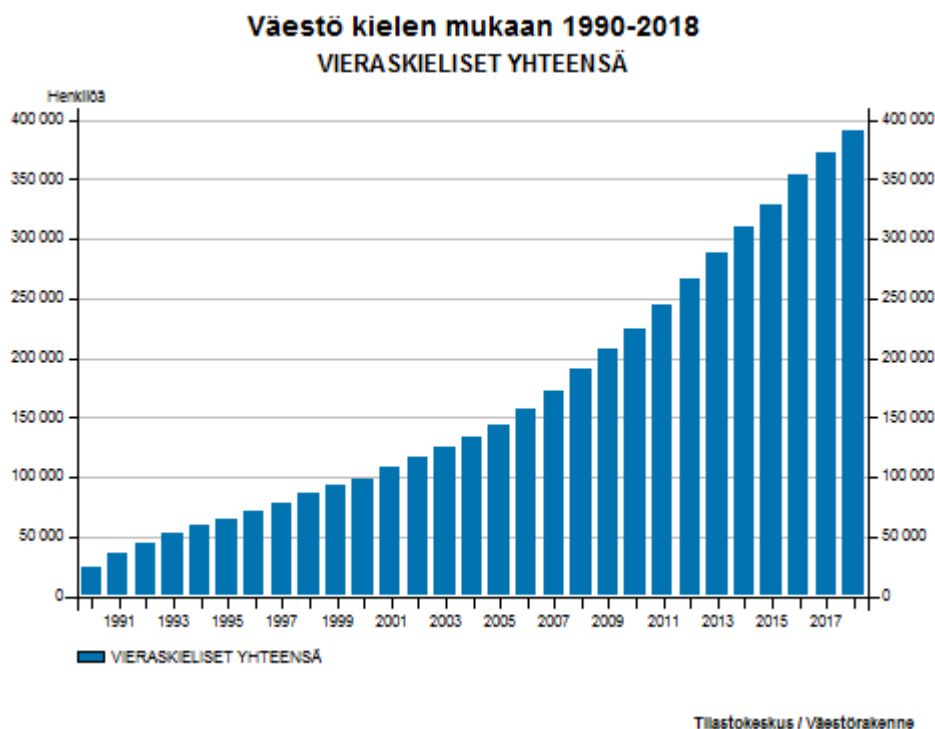
Helsingin kärjäoikeus on 1.1.2019 lukien ainut merioikeusasioita käsittelevä tuomioistuin Suomessa Ahvenanmaan kärjäoikeuden lisäksi. Myös ainut ryhmäkanneasioita käsittelevä kärjäoikeus Suomessa on nykyään Helsingin kärjäoikeus. (Oikeus.fi: Muutokset kärjäoikeuksissa käsiteltävissä asioissa 1.1.2019 lukien, viitattu 17.11.2019)

1.4 Opinnäytetyön tarkoitus ja ongelman kuvaus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kärjäoikeuksien ja niiden vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisten onnistumista sekä ongelmia, joita kohtaamisissa ilmenee. Lisäksi selvitetään, millainen on kärjäoikeuden ja vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisen perusta lainsäädännössä ja muissa oikeuslähteissä. Opinnäytetyössä pohditaan myös millaisia ratkaisuja ongelmiin kärjäoikeuden asiakaskohtaamisissa vieraskielisten kanssa voisi kehittää. Opinnäytetyön perusta on käytännön työssä, jota kärjäoikeuden henkilöstö tekee, ja siinä miten se onnistuu vieraskielisen asiakkaan kanssa. Työssä ei eritellä kärjäoikeuden henkilöstön virkamiesryhmistä vain yhtä, jonka näkökulmasta aihetta tarkasteltaisiin, vaan pyritään muodostamaan koheesiivinen näkökulma kärjäoikeuden asiakaskohtaamisiin vieraskielisten kanssa ja niissä ilmeneviin ongelmiin.

Vieraskielisellä ihmisellä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä ihmistä, joka ei puhu Suomen valtion virallista kieltä. Vieraskielisenä ei myöskään pidetä saamenkielistä tai viittomakielistä ihmistä. Vieraskielinen ei ole synonyymi ulkomaalaisen kanssa. Ulkomaalaisella viitataan kansalaisuuslaissa henkilöön, joka ei ole Suomen kansalainen. (Kansalaisuuslaki 1 luku 2 § 2 kohta) Vieraskielisyys viittaa kuitenkin enemmän kielelliseen taustaan kuin siihen, että minkä valtion passi ihmisellä on taskussa. Esimerkkitapaus vieraskielisestä kärjäoikeuden asiak-

kaasta voisi olla esimerkiksi Somaliasta Suomeen muuttanut, äidinkieltään somalia puhuva ihminen, jolla on velkomusasia vireillä kärjäoikeudessa. Maahanmuuton myötä vieraskielisten ihmisten määrä Suomessa on lisääntynyt ja tulee varmasti lisääntymään vielä tulevaisuudessakin. Tämä johtaa väistämättä siihen, että myös heidän kohtaamistensa määrä tuomioistuimessa tulee yleistymään. Tilastokeskuksen mukaan vuoden 2018 lopussa Suomessa asui lähes 392 000 vieraskielistä eli henkilöä, joiden äidinkieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Vuoden 2018 lopussa vieraskielisiä oli siis yhteensä 7,1 % koko väestöstä. (Tilastokeskus: Vieraskieliset, viitattu 20.11.2019) Heidän oikeuksiensa selvittäminen, ja oikeudenkäyntiprosessien onnistuminen heidän kohdallaan on siksi ajankohtainen aihe.



Kuva 1. Vieraskieliset Suomessa (Tilastokeskus 2019)

Kielellisiä ongelmia tuomioistuimessa on tutkittu aiemmissa tutkimuksissa jonkin verran. Vieraskielisten vastaajien oikeusturvasta sekä kieliongelmissa rikosasioiden kirjallisessa menettelyssä on tehty aiempia opinnäytetöitä. Tällaisia ovat muun muassa Vennelä S. 2012, Kielelliset ongelmat rikosasian kirjallisessa menettelyssä haastemiehen näkökulmasta, sekä Simola S. 2017, Vieraskielisen vastaajan oikeusturvan toteutuminen rikosasian kirjallisessa menettelyssä.

Nämä opinnäytetyöt keskittyvät ongelmiin nimenomaan rikosasioiden kirjallisessa menettelyssä kärjäoikeudessa.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään kuitenkin asiakaskohtaamisiin, joita tapahtuu kärjäoikeudessa jokapäiväisesti ja jotka ovat olennainen osa kärjäoikeuden palvelua ja oikeusturvan tuottamista ihmisille. Asiakaskohtaamisia tapahtuu eri oikeudenkäynnin muodoissa, kuten esimerkiksi kirjallisessa valmistelussa, sekä pääkäsittelyssä. Terminä asiakaskohtaaminen on laava, mutta se soveltuu juuri tämän ominaisuuden vuoksi oikeudenkäyntiprosessin ihmiskontakteja sisältävän puolen laajamittaisempaan tutkimukseen. Tässä opinnäytetyössä tutkitaan nimenomaan kärjäoikeuden asiakkaita, eikä keskitytä ainoastaan vastaajan roolissa oleviin, sillä kieliongelmiä voi esiintyä asiakaskohtaamisissa myös esimerkiksi oikeudenkäynnissä kuultavan roolissa olevien kohdalla. Myös tulkkauksen käyttöä apuna vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisessa sivutaan työssä.

Tämä opinnäytetyö tutkii kärjäoikeuksien asiakaskohtaamisia kärjäoikeuden virkamiesten näkökulmasta ja asiakasnäkökulmaa julkisen oikeusavustajan kokemusten kautta. Oikeudenkäyntejä käydään joka puolella Suomea, ja asiakaskohtaamisia niiden yhteydessä, joten opinnäytetyön aihe ei rajoitu ainoastaan yhteen Suomen oikeuslaitoksen tuomioistuimeen. Samoja lainsäädäntöön perustuvia toimintoja toteutetaan niissä kaikissa.

Empiirinen osuus toteutettiin kvalitatiivisena haastattelututkimuksena. Teoreettinen osuus koskee aiheeseen liittyvien oikeuslähteiden tulkintaa lainopin metodein. Teoriaa käydään myös lyhyesti läpi analysoimalla asiakaspalveluun ja asiakaskohtaamisiin keskittyvää kirjallisuutta. Teoriaa peilataan käytännön työhön ja vieraskielisten asiakkaiden oikeuksien toteutumiseen.

Tutkimuksella pyritään auttamaan kärjäoikeuksien virkamieskuntaa kiinnittämään huomiota ja panostamaan tiettyihin asioihin.

2 ASIAKASKOHTAAMISET KÄRÄJÄOIKEUDESSA

2.1 Asiakaskohtaamisten luonne

Käräjäoikeuksien toiminta Suomessa on määritelty lainsäädännössä muun muassa oikeudenkäymiskaassa ja tuomioistuinlaissa (oikeudenkäymiskaari 1.1.1734/4, tuomioistuinlaki 25.8.2016/673). On äärimmäisen tärkeää, että asiakaskohtaamiset onnistuvat, sillä ihmisillä on lakisääteiset oikeudet saada asiansa hoidettua käräjäoikeudessa. Lisäksi tämä ylläpitää luottamusta viranomaisten toimintaan. Perustuslain (11.6.1999/731, jatk. PL) 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Suurin osa käräjäoikeuden asiakaskohtaamisista tapahtuu niin sanotulla toimeenpanevalla tasolla, johon kuuluvat esimerkiksi useat haastemiehien ja käräjäsihteerien työtehtävät.

Käräjäoikeus käsittelee riita-, rikos- ja hakemusasiat ensimmäisenä oikeusasteena, jollei toisin säädetä, sekä käsittelee myös muut sille lailla säädettyt asiat. (Tuomioistuinlaki 2 luku 1 §) Tätä voidaan pitää käräjäoikeuden perustehtävänä.

Organisaation perustehtävän toteutuminen käytännössä vaatii kuitenkin monenlaisia toimijoita ja tehtäviä. Käräjäoikeuksien täytyy osana suurta julkista organisaatiota, eli Suomen oikeuslaitosta, jakaa tehtäviä ja vastuita monien työntekijöiden kesken. Näin ollen vähäisetkin muutokset toiminnassa voivat vaatia aikaa huomattavan paljon organisaation suuruuden myötä. (Flink, K-M., Kerttula, T., Nordling, A-M., Rautio, V. 2016 s. 58) Tästä syystä reagointi muutoksiin esimerkiksi asiakaskunnassa ja heidän tarpeissaan ei ole todennäköisesti kovin nopeaa myöskään käräjäoikeudessa. Asiakaskohtaamiset ovat yksi olennainen osa käräjäoikeuden tehtävien käytännön suoritusta.

Asiakaskohtaamiset käräjäoikeudessa ovat moninaisia, ja on haastava muodostaa yhtä oikeaa tapaa suhtautua jokaiseen kohtaamiseen. Yksi asiakaskohtaamistyyppi on tiedoksiantojen yhteydessä syntyvät tilanteet. Tiedoksiantoja teh-

dään esimerkiksi henkilökohtaisilla käynneillä, puhelimitse, postitse sekä sähköpostitse lähinnä haastemiesten toimesta. (Seppälä, S. 2009. s. 23-27) Kohtaamisten tyyppi vaihtelee myös virkaryhmittäin, sillä jo käräjäsihteerien ja haastemiesten kokemat tilanteet ovat hyvin erilaisia.

Työntekijän on tunnettava oman organisaationsa asiakkaat ja millaisia asiakasryhmiä organisaatio kokonaisuutena palvelee ja tunnistettava oman työn kohteena oleva kulloinenkin asiakas vaihtelevine tarpeineen. (Flink, K-M., Kerttula, T., Nordling, A-M., Rautio, V. 2016 s. 52) Käräjäoikeus ei ole poikkeus tässä suhteessa, vaikka viranomaisen ei tarvitsekaan yksityisen sektorin tavoin myydä mitään tuotetta. Käräjäoikeudessa asioi huomattava määrä eri ryhmiin kuuluvia asiakkaita, joten pelisilmää vaaditaan käräjäoikeuden henkilökunnalta.

Normaalisti asiakaskohtaukset käräjäoikeudessa juontuvat tietystä oikeudenkäyntiprosessin vaiheesta, joka edellyttää asiakkaan kohtaamista jollakin tapaa. Asiakaskohtaukset saavat alkunsa asiakkaan huomaamisesta, sillä nähdäkseni tuleminen on yksi ihmisen perustarpeita. Huomaaminen on ihmisarvon antamista. Asiakkaasta huomaamattomuus voi tuntua palvelualltiuden puutteelta tai välinpitämättömyydeltä. (Pitkänen, R. 2006 s. 11) Siksi on tehotonta, jos asiakaskuntaa käsitellään yhtenä massana. Vaativimmat tapaukset pitää huomioida ja optimoida palvelukokemus heille sopivaksi. Asiakkaallakin on toki asiassa vastuunsa erityisesti, koska kyseessä on viranomaisen. Kohtelun tulee olla yhdenvertaista, eikä yksittäistapauksia saa suosia. Asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus kääntyä lainoppineen avustajan puoleen. Oikeudenkäyntikulujen pelko saattaa silti johtaa asiakkaat itse hoitamaan asioitaan, jolloin omat kyvyt ja taidot eivät välttämättä riitä. Tällaisia tilanteita varten ovat olemassa tietyin edellytyksin oikeusaputoimistot, jotka tarjoavat julkista oikeusapua vähävaraisille.

2.2 Käräjäoikeuden asiakaspalvelun erityispiirteet

Käräjäoikeudessa toteutettavaa asiakaspalvelua tulkitsee helposti erillisenä niin sanotusta normaalista asiakaspalvelusta, jota saa esimerkiksi kaupan kassalta tai soittamalla palvelunumeroon. Asiakaspalvelun periaatteet säilyvät kuitenkin paljolti samoina riippumatta siitä, onko palvelun tuottajana kyseessä oikeuslaitos

vai jokin muu taho. Julkisenä organisaationa kärjäoikeuden toimenkuvaan kuuluu, että toiminnalla ei pyritä tavoittelemaan voittoa.

Tuomioistuimessa asioiminen ei silti pääsääntöisesti ole ilmaista. Kärjäoikeuden perimistä oikeudenkäyntimaksuista säädetään tuomioistuinmaksulaissa (11.12.2015/465). Maksu sisältää muun muassa korvauksen asiassa annettavasta ratkaisun tai välipäätöksen sisältävästä toimituskirjasta. (Tuomioistuinmaksulaki 1 § 2 mom) Eli maksuilla pyritään kattamaan tuomioistuimen kuluja. Oikeusapulaki (5.4.2002/257) säätää edellytyksistä, joilla maksusta voidaan vapauttaa. Oikeusapulain 3 §:n mukaan oikeusapua annetaan hakemuksesta korvauksetta tai omavastuuosuutta vastaan hakijan taloudellisen aseman perusteella. Hakijan taloudellinen asema arvioidaan hänen kuukausittain käytettävissä olevien varojensa (*käyttövara*) ja varallisuuden perusteella.

3 LAINOPPI JA OIKEUSLÄHDEHIERARKIA

3.1 Lainoppi tutkimusmenetelmänä

Lainopilla tarkoitetaan oppikirjamääritelmän mukaan voimassaolevan oikeuden tulkintaa ja systematisointia. (Määttä P., Paso M. 2019, s. 7) Käytännössä lainopin metodein tulkitaan voimassaolevan oikeuden säännöksiä eli normiformulatioita ja niistä pyritään muodostamaan tulkinnan tulokseksi sääntöjä eli oikeusnormeja. Lainoppi voidaan jakaa käytännölliseen lainoppiin eli oikeusdogmatiikkaan sekä teoreettiseen lainoppiin. (Määttä P., Paso M. 2019, s. 7-9)

Opinnäytteen kannalta lainoppi tutkimusmenetelmänä on tärkein, sillä voimassa oleva oikeus sääntelee viranomaisten toimintaa tarkasti. Lainoppia hyödyntäen opinnäytteessä tulkitaan aiheeseen liittyviä säännöksiä ja sääntöjä sekä peilataan niitä siihen, miten viranomaisessa, eli tässä tapauksessa käräjäoikeudessa, näitä säännöksiä todellisuudessa noudatetaan. Tässä opinnäytteessä ei oteta pohdintaa lukuun ottamatta kantaa siihen, että tulisiko lainsäädäntöä mahdollisesti lisätä tai muuttaa tutkitun aiheen osalta.

Keskeistä lainopillisessa tutkimuksessa on hyödyntää laajasti eri oikeuslähteitä. Oikeuslähteet ovat nimensä mukaisesti lähteitä, joista oikeudelliset säännöt tulisi olla löydettävissä.

3.2 Oikeuslähteet

Suomessa on keskeisesti omaksuttu Aulis Aarnion teoria oikeuslähteiden velvoittavuudesta. Hän jakaa oikeuslähteet vahvasti velvoittaviin, heikosti velvoittaviin ja sallittuihin oikeuslähteisiin. (Tolonen H. 2003. s.22) Vahvasti velvoittavat oikeuslähteet nimenomaisesti sitovat viranomaisia. Esimerkiksi tuomioistuinlain 9 luvun 1 §:n 1 momentin mukaan tuomari käyttää tuomiovaltaa itsenäisesti ja tässä toiminnassaan häntä sitoo ainoastaan laki. Tuomarin on siis aina perustettava ratkaisunsa nimenomaiseen lainkohtaan. Vahvasti velvoittaviin oikeuslähteisiin kuuluu Aarnion mukaan etenkin jo tuomioistuinlaissakin mainittu kirjoitettu

laki. Nykyään vahvasti velvoittaviin oikeuslähteisiin voidaan lukea myös ylikansalliset oikeuslähteet, joista esimerkkeinä Euroopan unionin oikeus sekä kansainväliset ihmisoikeussopimukset. Usein tällaiset ylikansalliset sopimukset ja velvoitteet on sisällytetty kansalliseen lainsäädäntöön, kuten esimerkiksi vuoden 1995 perusoikeusuudistuksen jälkeen valtaosa Euroopan ihmisoikeussopimuksen sisällöstä lisättiin jo kansalliseen lainsäädäntöön. Tärkeimpänä kansallisena säädöksenä sen sijaan on Suomen perustuslaki. (11.6.1999/731)

Heikko velvoittavuus tarkoittaa sitä, että heikosti velvoittavien oikeuslähteiden huomiotta jättäminen ei ole kiellettyä. Toisaalta lainkäyttäjän tulisi heikosti velvoittavat oikeuslähteet tuntea ja tarvittaessa ottaa huomioon. Heikosti velvoittaviin oikeuslähteisiin kuuluvat lain esityöt ja tuomioistuinratkaisut. (Tolonen H. 2003. s. 24) Erityisesti korkeimman oikeuden ja korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuilla voidaan nähdä tällaista heikkoa velvoittavuutta. Eli toisin kuin esimerkiksi niin kutsutuissa *Common law*-maissa, ei Suomessa tuomioistuinratkaisuilla ole vahvaa velvoittavuutta ja näin ollen lainsoveltajaa sitovaa vaikutusta. Heikosti velvoittavilla oikeuslähteillä on silti tosiasiallinen merkitys lainsoveltamisessa. On vähintäänkin kyseenalaista, jos käräjäoikeus tuomitsee asiassa eri lailla, miten korkein oikeus on vastaavan asian ratkaissut. Jos tällaista sattuisi, olisi käräjäoikeudella vähintäänkin todella korkea perusteluvollisuus sen suhteen, että miksi se on ratkaissut asian eri lailla kuin korkein oikeus.

Aarnion opin mukaan viimeinen kategoria on niin kutsutut sallitut oikeuslähteet, joilla tarkoitetaan oikeuslähteitä, joihin saa viitata. Sallittuihin oikeuslähteisiin kuuluvat esimerkiksi oikeuskirjallisuus, arvot ja reaaliset argumentit. Aarnio sisällyttää myös oikeusperiaatteet sallittuihin oikeuslähteisiin, mutta nykyään tätä kategorisointia on kritisoitu ja ehdotettu, että oikeusperiaatteet kuuluisivat käytännössä vahvasti velvoittavien oikeuslähteiden joukkoon. (Kts. Määttä, T., Paso M. 2019. s. 22-24) Oikeusperiaatteet saattavat nykyään sisältyä jo lainsäädäntöön, jolloin niitä olisi jo senkin puolesta pidettävä vahvasti velvoittavina.

Myös maantapaa on ennen voitu pitää oikeuslähteenä, mutta sen merkitys on nykyään käytännössä olematonta lainsäädännön runsastumisen myötä. Yhä harvemmin esiintyy tilanteita, joihin ei sovellu mikään laki. Esimerkiksi jokamiehen-

oikeuksia on pidetty tällaisena maantapaan kuuluvana osana. Jokamiehen oikeuksia on kuitenkin käsitelty oikeuskirjallisuudessa laajasti, joten niitä tulisi tutkia ja etsiä viime kädessä sitä kautta, eikä nojautua johonkin mystiseen, kirjoittamattomaan maantapaan. (Määttä, T. & Paso, M. 2019 s. 25)

Opinnäytetyön kannalta tärkeimmät oikeuslähteet ovat kuitenkin mahdolliset ylikansalliset oikeuslähteet ja kansallinen lainsäädäntö. Seuraavaksi siirrytään tutkimaan niitä ja niiden soveltuvuutta käsiteltävään aiheeseen peilaten. Tarvittaessa tutkitaan lain esitöitä, joista etenkin hallituksen esityksiä, jotta lainsäätäjän tarkoitus avautuisi helpommin.

4 OIKEUSLÄHTEET SUHTEESSA KÄSITELTÄVÄÄN AIHEESEEN

4.1 Ylikansalliset oikeuslähteet

Ylikansalliset oikeuslähteet kulkevat tänä päivänä käsi kädessä kansallisen lainsäädännön kanssa. Suomi on sisällyttänyt oikeusjärjestykseensä useita kansainvälisiä valtiosopimuksia ja Euroopan unionin primäärioikeuden perussopimukset sekä sekundäärioikeuden asetukset ja direktiivit. Koska kansainvälinen oikeus on tosiasiallisesti vaikuttanut merkittävästi kansalliseen lainsäädäntöön, tässä opinäytetyössä pidetään tarkoituksenmukaisena, että luodaan lyhyt silmäys kansainvälisen oikeuden sopimusten säännöksiin, jotka koskevat vieraskielisten henkilöiden oikeuksia omaan kieleensä liittyen. Kansainvälisten säädösten esitöihin ei viitata tutkimuksen laajuuden vuoksi, vaan tarkoitus on löytää voimassa olevia perusperiaatteita. Ylipäätänsä tarkempi sääntely löytyy pääsääntöisesti kansallisesta lainsäädännöstä.

4.1.1 Euroopan ihmisoikeussopimus

Euroopan ihmisoikeussopimus (Euroopan neuvoston yleissopimus ihmisoikeuksien ja perusvapauksien suojelemiseksi, SopS 18-19/1990 jatk. EIS) on kansainvälinen sopimus, jonka johdanto-osiossa todetaan esimerkiksi, että julistuksella pyritään turvaamaan sen sisältämien oikeuksien maailmanlaajuinen ja todellinen tunnustaminen ja noudattaminen. Näin ollen voidaan todeta, että Suomi on ratifioidessaan sopimuksen halunnut osaksi sopimusta eli velvoittanut itsensä noudattamaan sopimuksessa sovittuja sääntöjä. Suomi on EIS:n perusteella raottanut omaa suvereniteettia Euroopan ihmisoikeustuomioistuimelle (EIT) delegoidun tuomiovallan osalta. EIS 46 artiklan 1 kappaleen mukaan korkeat sopimuspuolet eli valtiot sitoutuvat noudattamaan tuomioistuimen lopullista tuomiota jutuissa, joiden osapuolina ne ovat. Näin ollen Suomessa voidaan tosiasiallisesti joutua muuttamaan lainsäädäntöä EIT:n ratkaisun johdosta. Käytännössä siis vieraskieliselle aiheutettu ihmisoikeussopimusta rikkova toimenpide tai oikeudenloukkaus voisi johtaa valtiota koskeviin seurauksiin EIT:n ratkaisun johdosta.

EIS 6 artiklan 3 kappaleen a kohdan mukaan rikoksesta syytetyllä on oikeus saada viipymättä yksityiskohtainen tieto häneen kohdistettujen syytteiden sisällöstä ja perusteista hänen ymmärtämällään kielellä. Sen lisäksi kyseisen EIS 6 artiklan 3 kappaleen e kohdan mukaan rikoksesta syytetyllä on oikeus saada maksutta tulkin apua, jos hän ei ymmärrä tai puhu tuomioistuimessa käytettyä kieltä. Kyseessä ovat nimenomaan *rikosasiat*, joten käräjäoikeuden osalta muiden prosessien vieraskieliset asianosaiset eivät tässä tapauksessa saa vastavaa suojaa.

EIS 14 artikla sisältää puolestaan syrjinnän kiellon. EIS 14 artiklan mukaan yleissopimuksessa tunnustetuista oikeuksista ja vapauksista nauttiminen taataan ilman minkäänlaista sukupuoleen, rotuun, ihonväriin, kieleen, uskontoon, poliittisiin tai muihin mielipiteisiin, kansalliseen tai yhteiskunnalliseen alkuperään, kansalliseen vähemmistöön kuulumiseen, varallisuuteen, syntyperään tai muuhun asemaan perustuvaa syrjintää. Sanomattakin lienee selvää, että viranomaisen ei voi syrjiä asiakkaitaan esimerkiksi hänen käyttämänsä kielen perusteella. Syrjintää ei ilmiselvästi ole se, jos käräjäoikeudessa ei ole ketään vieraan kielen osajaa, ja siksi asiakasta ei voida palvella.

Sinällään edellä mainittujen kahden artiklan säännökset kuuluvat jo jaksossa 3.2 todetulla tavalla kansalliseen lainsäädäntöön, mutta on hyvä tietää mistä oheiset oikeussäännöt ovat saaneet perustansa. Merkille pantavaa on se, että ihmissoikeussopimuksessa ei ole säännöksiä liittyen vieraskielisten oikeuksiin muiden kuin rikosasioiden osalta. Tämä lienee siksi, että rikosasioissa suoritettavassa lainkäytössä yksilön ihmisoikeuksiin vaikutetaan syvemmin kuin esimerkiksi riitaasioissa. Voidaan vertailla esimerkiksi rikosasiassa tuomittavaa vankeusrangaistusta ja riita-asiassa tuomittavaa pääoman maksua toiselle osapuolelle. Vankeusrangaistuksesta aiheutuva vapauden menetys tai rajoittaminen on selkeästi yksilön oikeuksien kannalta merkittävämpää.

4.1.2 Euroopan unionin oikeus

Euroopan unionin oikeus on tänä päivänä kansallisessa lainsäädäntötoiminnassa suuressa roolissa. Nykyään joidenkin oikeudenalojemme sääntely on lähes kokonaan peräisin Euroopan unionin oikeudesta. (Jyränki, A. & Husa, J. 2012 s. 226) Voidaan perustellusti sanoa, että liittyminen Euroopan unioniin on muuttanut kansallista valtiosääntöä. Jäsenyys Euroopan unionissa on johtanut muodollisiin perustuslain tarkistusprosesseihin ja tarpeeseen tarkastella uudelleen vakiintuneita tulkintoja. (Salminen, J. 2019 s. 14) Näin ollen on perusteltua, että tutkimustyössä tänä päivänä kiinnitetään huomioita myös mahdollisesti unionin toimesta syntyneeseen sääntelyyn. Euroopan unioni vaikuttaa monella tavalla yksityisten arjessa ja on tuonut suomalaisille ja vieraskielisille EU-kansalaisille uusia oikeuksia ja vaikutusmahdollisuuksia.

Euroopan unionin oikeus voidaan jakaa jo edellä jaksossa 4.1 esitetyllä tavalla primääri- ja sekundäärioikeuteen. Primäärioikeudella tarkoitetaan perussopimuksia, jotka muodostavat koko EU:n toiminnan perustan. Sekundäärioikeudella puolestaan tarkoitetaan perussopimuksista johdettua oikeutta. Sekundäärioikeuteen kuuluvat muun muassa asetukset, direktiivit ja päätökset. (europa.eu, viitattu 13.11.2019) Koska sekundäärioikeus on johdettu perussopimusten periaatteista, tutkimuksemme kannalta tärkeimmät lähteet löytynevät siis juuri EU:n perussopimuksista. Kuten jaksossa 4.1 todetaan, tässä opinnäytetyössä tarkoitus on löytää ylikansallisista lähteistä vain peruseriaatteita. EU:n sekundäärioikeudesta on poimittu kuitenkin yksi direktiivi, josta kerrotaan myöhemmin tässä osiossa.

EU:n tärkeimmät perussopimukset lienevät sopimus Euroopan unionin toiminnasta (SEUT, Lissabonin sopimus) sekä sopimus Euroopan unionista (SEU, Maastrichtin sopimus). Sopimus Euroopan unionista keskittyy lähinnä yhteisöllisiin asioihin ja sisältää esimerkiksi säännöksiä yhteisestä ulko- ja turvallisuuspolitiikasta. Tutkimuksen osalta SEU:n artikloista ei löydy erikseen esille nostettavia asioita, sillä tämä tutkimus koskee enemmän yksilöitä.

Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 3 luku säätelee oikeudellisesta yhteistyöstä siviilioikeuden alalla. Tutkimusta tehdessä perussopimusten osalta

käy kuitenkin vahvasti ilmi, että perussopimusten tavoitteena ei ole yksityisen oikeusturvan nimenomainen vahvistaminen, vaan lähes poikkeuksetta jäsenvaltioiden yhteistyön tiivistäminen. SEUT 81 artiklan toisessa pykälässä mainitaankin, että ” Euroopan parlamentti ja neuvosto hyväksyvät tavallisessa lainsäätämisyjärjestyksessä toimenpiteitä, joilla pyritään erityisesti sisämarkkinoiden moitteettoman toiminnan sitä edellyttäessä varmistamaan”, jonka jälkeen luetellaan kohdat, joita EU voi siis säännellä. SEUT 81 artiklan 2 pykälän b kohdassa on esimerkiksi mainittu oikeudenkäynti- ja muiden asiakirjojen tiedoksianto jäsenvaltiosta toiseen. Sinällään tällainen yhteistyösääntely liittyy vieraskielisten asiakkaiden palveluun, koska käräjäoikeuden haastemiehet usein pyytävät esimerkiksi Ruotsin viranomaisilta apua rikoksesta syytetyn haastamisessa. Onkin täysin eri asia, miten todellisuudessa ruotsalainen viranomainen haasteen sitten toimittaa ja antaa tiedoksi. Todennäköisesti kieliongelmiä on silloinkin odotettavissa, samalla tavalla kuin suomalaisessa haastemiehen toimittamassa tiedoksiannossakin.

Kolmantena tärkeänä EU:n primäärioikeuden asiakirjana voidaan pitää Euroopan unionin perusoikeuskirjaa (EYVL C 202 2016). Nimensä mukaisesti perusoikeuskirja sisältää Euroopan unionissa noudatettavat yksilön perusoikeudet. Perusoikeuskirjan johdannossa todetaankin, että perusoikeuskirjassa vahvistetaan unionin toimivallan ja tehtävien sekä toissijaisuusperiaatteen mukaisesti oikeudet, jotka perustuvat erityisesti jäsenvaltioille yhteisiin valtiosääntöperinteisiin ja kansainvälisiin velvoitteisiin, ihmisoikeuksien ja perusvapauksien suojaamiseksi tehtyyn yleissopimukseen, unionin ja Euroopan neuvoston hyväksymiin sosiaalisiin peruskirjoihin sekä Euroopan unionin tuomioistuimen ja Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen oikeuskäytäntöön. (2012/C 326/02, johdanto) Perusoikeuskirjassa onkin kyse yksilön oikeuksien turvaamisesta.

Perusoikeuskirjan 41 artikla sisältää hyvän hallinnon periaatteen. Kyseisen artiklan 4 kappaleen mukaan jokainen voi ottaa yhteyttä unionin toimielimiin jollakin perussopimusten kielistä, ja hänen on saatava vastaus samalla kielellä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että Euroopan unionin kansalainen voi käyttää käytännössä yli 20 eri kieltä lähestyessään unionin eri toimielimiä. Näin ollen turvataan Euroopan unionin kansalaisten yhdenvertaiset oikeudet. Perusoikeuskirja sisältää myös 21 artiklan syrjinnän kiellon, joka on samansisältöinen kuin ihmisoikeussopimuksen vastaava. Perusoikeuskirja ei kuitenkaan puutu siihen, että

miten vieraskielisen asiakkaan tulisi toimia kansallisten tuomioistuimien kanssa. Näyttääkin vahvasti siltä, että asiaa mahdollisesti koskeva sääntely löytyy sekundäärisestä EU-oikeudesta, kansallisesta lainsäädännöstä tai alemman asteisista oikeuslähteistä.

Yksi yksilöiden kielellisiin oikeuksiin kansallisissa tuomioistuimissa vaikuttava sekundäärioikeudellinen tekijä on Euroopan parlamentin ja neuvoston oikeudesta tulkkaukseen ja käännöksiin rikosoikeudellisissa menettelyissä antama direktiivi (2010/64/EU), jota myös tulkkausdirektiiviksi kutsutaan. Direktiivin täytäntöönpanoa varten Suomessa on tehty hallituksen esitys (HE 63/2013 vp.). Kyseisen hallituksen esityksen johdannossa mainitaan, että direktiivin tavoitteena on parantaa sellaisten rikoksista epäiltyjen ja syytettyjen asemaa rikosoikeudellisissa menettelyissä, jotka eivät ymmärrä tai puhu menettelyssä käytettävää kieltä. Direktiivillä määritetään oikeutta tulkkaukseen ja käännöksiin koskevat vähimmäisvaatimukset, joita on sovellettava rikosoikeudellisissa menettelyissä koko Euroopan unionin alueella (HE 63/2013 vp. s.4). Tulkkausdirektiivillä on selkeästi tavoiteltu yhdenvertaisuutta rikosprosesseihin EU:n laajuisesti.

Primäärioikeudessa Euroopan unionin toimielimet eivät ole juuri puuttuneet yksilöiden kielellisiin oikeuksiin kansallisissa tuomioistuimissa. Niissä EU lähinnä sääntelee käytännöistä ja oikeuksista koskien omien toimielimiensä ja tuomioistuiensa menettelyitä. Sekundäärioikeudessa taasen opinnäytetyön aihetta koskien löytyy esimerkiksi aiemmin esitelty tulkkausdirektiivi. Näin ollen seuraavaksi siirrytään kansallisten oikeuslähteiden pariin, koska kansainväliset oikeuslähteet edellä kuvatulla tavalla koskevat lähinnä suurempia linjoja.

4.2 Kansalliset oikeuslähteet

4.2.1 Perustuslaki

Kansallisen lainsäädännön ylimpänä säädöksenä on Suomen perustuslaki. (11.6.1999/731, jatk. PL) Perustuslain luonne ja keskeinen sisältö ovat varsin vakiintuneet yhteiskunnallisilta ja valtiollisilta oloiltaan Suomea vastaavissa eurooppalaisissa demokratioissa. Perustuslaintasoisilla säädöksillä säädetään näissä maissa valtion itsenäisyydestä sekä valtion rakenteiden ja yksilön oikeusaseman

perusteista. (HE 1/1998 vp. s. 5) Perustuslaissa on siis säädetty yksilön oikeusaseman perusteista. Kyseinen sääntely löytyy PL 2 luvusta.

Suomen perustuslain 2 luvun 17 §:ssä säädetään oikeudesta omaan kieleen ja kulttuuriin. PL 17 § 1 momentin mukaan Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Toisen momentin mukaan jokaisen oikeus käyttää tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa asiassaan omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia, sekä saada toimituskirjansa tällä kielellä turvataan lailla. Julkisen vallan on huolehdittava maan suomen- ja ruotsinkielisen väestön sivistyksellisistä ja yhteiskunnallisista tarpeista samanlaisten perusteiden mukaan. Näin ollen perustuslain perusoikeuksia käsittelevässä luvussa ei mainita vieraskielisten henkilöiden kielioikeuksista sanallakaan. Suomen nykyinen perustuslaki on säädetty vuonna 1999 ja sitä edeltänyt hallituksen esitys eduskunnalle uudeksi Suomen hallitusmuodoksi (HE 1/1998 vp.) toteaa nykyisen perustuslain 2 luvun osalta, että vanhan hallitusmuodon (94/1919) II luvun säännökset on ehdotettu siirrettäväksi käytännössä sellaisenaan uuden perustuslain 2 lukuun. (HE 1/1998 vp. s. 78) Vanha hallitusmuoto kumottiin siis uuden perustuslain tieltä, mutta PL 2 luvun säännökset on sisällytetty perustuslakeihin jo vuonna 1995 lailla Suomen hallitusmuodon muuttamisesta (969/1995). Vuoden 1995 uudistuksen taustalla oli jaksossa 3.2 mainittu perusoikeusuudistus.

Vuoden 1995 perusoikeusuudistuksen taustalla on ollut hallituksen esitys eduskunnalle perustuslakien perusoikeussäännösten muuttamisesta. (HE 309/1993 vp.) Kyseisen hallituksen esityksen mukaan silloisen hallitusmuodon II luvun 14 §:n taustalla on nimenomaan suomen ja ruotsin kielen yhdenvertaisen aseman ylläpitäminen ja pykälän momenttien tarkoituksena on myös ollut etenkin saamelaiden ja romanien oikeuksien turvaaminen. Sen lisäksi siinä on myös kiinnitetty huomiota viittomakielen aseman turvaamiseen. (HE 309/1993 vp. s. 65) Toisaalta samaisessa hallituksen esityksessä todetaan, että ehdotetun 16 §:n mukaisiin oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeisiin kuuluu tulkitsemis- ja käännösavun järjestäminen tarvittaessa. (HE 309/1993 vp. s. 20) Näin ollen on lainsäätäjä kuitenkin lain esitöissä ohimennen maininnut myös vieraskielisten oikeuksista.

Perustuslaki on siis hierarkkisesti korkein säädös. Perustuslaki muun muassa järjestää valtionorganit, perustaa niiden toimivallan ja määrää, millaisessa menettelyssä tätä toimivaltaa käytetään. Perustuslaki myös vahvistaa yksilöiden oikeusaseman perusteet ja määrittelee, mikä on julkista ja mikä yksityistä. (Jyränki, A., Husa, J. 2012 s. 79) Perustuslain tarkoituksena on olla siis niin sanottu yleislaki, sekä kaiken lainsäädännön perusta eikä sen tarkoituksena olekaan säännellä yksityiskohtaisesti vieraskielisten asiakkaiden oikeuksista viranomaisessa asioidessaan. Perustuslaki sisältää periaatteet, jotka ovat yhteneväisiä kansainvälisen oikeuden periaatteiden kanssa. Tämän vuoksi siirrytään seuraavaksi alemman asteisien säädöksen tulkintaan. Katsaus ylikansallisiin oikeuslähteisiin ja perustuslakiin on kuitenkin selkeyttänyt tutkitun aiheen osalta sitä, kuinka vieraskielisten asiakkaiden oikeuksiin voidaan perusoikeuksien tasolla vedota.

4.2.2 Oikeudenkäymiskaari

Oikeudenkäymiskaaren (1.1.1734/4, jatk. OK) 1 luvun 1 §:n soveltamisalasäännöksen mukaan oikeudenkäymiskaarta sovelletaan oikeudenkäyntiin yleisissä tuomioistuimissa, jollei oikeudenkäynnistä rikosasioissa annetusta laista (689/1997) tai muusta laista toisin johdu. Soveltamisalasäännöksestä voidaan johtopäätöksenä todeta, että ainakin rikosasioiden osalta sääntely on osittain erilaista riita- ja hakemusasioihin verrattuna. Käräjäoikeudessa asiakaskohtaamiset tapahtumat monella eri tasolla, kuten aiemmin on jo todettu. Oikeudenkäymiskaari sääntelee erityisesti oikeudenkäynnin prosessia, joten ainakin käräjäoikeuden istuntojen osalta soveltuva lainsäädäntö löytynee oikeudenkäymiskaaresta, ellei sitten rikosasioiden osalta oikeudenkäynnistä rikosasioissa annetussa laissa.

OK 4 luvussa säädetään oikeudenkäynnin kielestä. OK 4 luvun 1 §:n momentin mukaan tuomioistuimen on asian käsittelykielenä käytettävä joko suomea tai ruotsia sekä annettava ratkaisunsa suomeksi tai ruotsiksi sen mukaan kuin kielilaissa (423/2003) säädetään. Viittaus kielilakiin tarkoittaa siis sitä, että kielilain mukaan valitaan joko suomen tai ruotsin kieli tapauksesta riippuen.

OK 4 luvun 2 §:n 3 momentin mukaan muun kuin suomen-, ruotsin- tai saamenkielisen asianosaisen, joka haluaa tulkkausta tai käännöksen, on huolehdittava tästä itse ja omalla kustannuksellaan, jollei tuomioistuin asian laadun huomioon ottaen toisin määrää. Tuomioistuimen on kuitenkin huolehdittava siitä, että muiden pohjoismaiden kansalaiset saavat sen käsiteltävissä asioissa tarvitsemansa tulkkaus- ja käännösavun. Kyseisen momentin taustalla on hallituksen esityksen (HE 92/2002 vp.) mukaan ajatus siitä, ettei oikeusturva riita- tai hakemusasioissa ole samalla tavoin vaaranalaisena kuin esimerkiksi rikos- tai hallintoasiassa ja että yksityishenkilöiden ja oikeushenkilöiden väliset riitaisuudet olisi ratkaistava heidän omalla kustannuksellaan, vaikka asia tuotaisiinkin tuomioistuimen ratkaistavaksi. (HE 92/2002 vp. s. 118)

Sinällään edellisessä kappaleessa mainittu peruste voidaan kyseenalaistaa, jos mietitään esimerkkiä, jossa kantaja riita-asiassa olisi suomalainen oikeushenkilö, ja vastaaja esimerkiksi ulkomaalainen, Suomessa kausityössä työskentelevä, EU:n ulkopuolelta tuleva luonnollinen henkilö. Johtaako tällainen tilanne helposti kirjalliseen menettelyyn ja yksipuoliseen tuomioon, koska tulkin tai käännöksen hankinta ja oikeuskustannukset voivat nousta suuriksi? Sen lisäksi kansallisen lainsäädännön tunteminen voi olla heikkoa. Varmasti jo oikeuskustannuksien pelossa tavallinen Suomenkin kansalainen voi myös pohtia, kannattaako asiaa viedä oikeusteitse eteenpäin. Tätä pohditaan kuitenkin enemmän työn viimeisessä jaksossa.

Edellä mainittuun esimerkkiin voidaan hakea selvitystä hallituksen esityksestä. OK 4 luvun 2 §:n 3 momentissa on kohta, jossa todetaan, että tuomioistuin voi asian laadun perusteella määrätä niin, ettei asianosaisen tarvitse itse vastata mahdollisista käännös- ja tulkkauskuluista. Hallituksen esityksen mukaan esimerkiksi kansainvälisperheoikeudelliset, lasten huoltajuuteen tai elatukseen liittyvät riitaisuudet voivat yksilön kannalta olla niin monimutkaisia tai kalliita, että tulkkaus- ja käännöskustannusten korvaaminen valtion varoista saattaisi olla asian laadun huomioon ottaen perusteltua. (HE 92/2002 vp. s. 118) Hallituksen esityksen mukaan tuomioistuin voisi myös itse huolehtia käännöksistä, mutta ainakaan kärjäoikeudessa harjoitellessa ei välittynyt sellaista kuvaa, että tällaiseen ylimääräiseen käännättämiseen olisi tuomioistuimella ollut resursseja. Huolimatta

käsittelystä momentista voidaan todeta, että tulkkaus- ja käännöskulut tulevat pääsääntöisesti asianosaisen maksettavaksi.

Tässä jaksossa ollaan käsitelty aihetta riita- ja hakemusasioiden osalta ja aiemmin tässä jaksossa mainitun soveltamisalasäännöksen johdosta tutkitaan seuraavaksi rikosasian asianosaisen oikeuksia verrattuna riita- ja hakemusasioiden asianosaisiin.

4.2.3 Laki oikeudenkäynnistä rikosasioissa

Laki oikeudenkäynnistä rikosasioissa (11.7.1997/689, jatk. ROL) on erityislaki suhteessa oikeudenkäymiskaareen. Tämä tarkoittaa sitä, että oikeudenkäymiskaarta sovelletaan, ellei laissa oikeudenkäynnistä rikosasioissa säädetä asiasta erikseen. Nimensä mukaisesti ROL koskee rikosasioiden oikeudenkäyntiä.

ROL 6 a luku sääntelee oikeudenkäynnin kielestä ja tulkkauksesta rikosasioissa. ROL 6 a luvun 2 §:n 3 momentin mukaan muulla kuin suomen-, ruotsin- tai saamenkielisellä vastaajalla tai asianomistajalla syyttäjän ajamassa rikosasiassa on oikeus maksuttomaan tulkkaukseen rikosasian käsittelyssä. Tuomioistuimen on viran puolesta huolehdittava siitä, että vastaaja tai asianomistaja saa tarvitsemansa tulkkauksen. Nämä ROL 6 a luvun 2 §:n 3 momentin maininnat juontuvat EU:n tulkkausdirektiivin (2010/64/EU) sekä sen johdosta tehdyn hallituksen esityksen (HE 63/2013 vp.) myötä tehdyistä lakimuutoksista. Näin ollen oikeus tulkkaukseen rikosasiassa eroaa selvästi riita- ja hakemusasioista, joissa pääsääntöisesti asianosainen itse joutuu hankkimaan itselleen käännökset ja tulkkauksen. Kyseinen lainkohta sisältää myös EIS 6 artiklan 3 kappaleen e kohdan sisältämän vaatimuksen. (kts. jakso 4.1.1)

Laki oikeudenkäynnistä rikosasioissa ulottaa siis tulkkaus-oikeuden myös rikosasian asianomistajaan. Hallituksen esityksen mukaan säännöksellä on pyritty ottamaan huomioon tilanteet, joissa asianomistajan myötävaikutuksella on asian käsittelyssä huomattava merkitys esimerkiksi siksi, että asianomistajaa tullaan

kuulemaan todistelutarkoituksessa. (HE 92/2002 vp. s. 119) Toisaalta olisi jo periaatteellisesti sangen kyseenalaista, jos vain rikoksesta syytetylle tarjottaisiin tulkkausta ja asianomistajalle sen sijaan ei.

ROL 6 a luvun 3 §:n 1 momentin mukaan muulle kuin suomen-, ruotsin- tai saamenkieliselle vastaajalle on annettava kohtuullisessa ajassa maksuton kirjallinen käännös haastehakemuksesta ja tuomiosta häntä koskevilta osin.

Myös ROL 6 a luvun 3 § juontaa EU:n tulkkausdirektiivin (2010/64/EU) sekä sen johdosta tehdyn hallituksen esityksen (HE 63/2013 vp.) myötä tehdyistä lakimuutoksista. Vastaajalle on annettava kohtuullisessa ajassa maksuton kirjallinen käännös myös rikosasiassa tehtävästä päätöksestä ja muusta olennaisesta asiakirjasta tai sen osasta, jos käännös on tarpeen vastaajan oikeuden valvomiseksi. Momentin säännökset säätävät myös siitä, että asianomistajan pyynnöstä syyttäjän ajamassa rikosasiassa tuomioistuimen täytyy toimittaa käännöksiä maksutta. Tämä pykälä puolestaan sisältää EIS 6 artiklan 3 kappaleen a kohdan vaatimuksen. (kts. jakso 4.1.1)

Rikosprosessille annetaan siis tuomioistuimessa erityisasema käännösten ja tulkkausten suhteen. Toisaalta rikosasiassa etenkin vastaajan osalta on uhkana puuttuminen hänen ydinperusoikeuksiinsa, kuten esimerkiksi vapauteen. Vastaajan tulee tietää mistä häntä syytetään ja pystyä lausumaan siitä, joten on perusteltua, että rikosasioiden osalta käännös- ja tulkkausasiat pääsääntöisesti järjestetään tuomioistuimen toimesta.

4.2.4 Kielilaki

Edeltävissä jaksoissa on tarkasteltu periaatetasolla ylikansallisia oikeuslähteitä sekä perustuslakia sekä tarkasteltu oikeudenkäynnin osalta oikeudenkäymiskaarta sekä oikeudenkäynnistä rikosasioissa annettua lakia. On kuitenkin selvää, että käräjäoikeudessa asiakaskohtaamisia tapahtuu myös yleisellä tasolla. Esimerkiksi kansliassa vieraskielinen henkilö puhuu palvelutiskillä tai sitten puhelijon välityksellä käräjäsihteerin kanssa. Myös haastemies voi joutua kenttätönsä kohtamiseen vieraskielisen asiakkaan kanssa. Aiemmat oikeudenkäyntiä

koskevat OK ja ROL ovat enimmäkseen koskeneet tuomareiden toimenkuvaan liittyvää osuutta vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisessa.

Kielilain säätämällä on hallituksen esityksen mukaan tavoiteltu myönteistä suhtautumista kaksikielisyyteen ja siten välillisesti monikielisyyteen ja monikulttuuriseen ympäristöön. (HE 92/2002 vp. s. 49) Ylipäättänsä kyseisestä hallituksen esitystä lukiessa välittyy yhä sama kuva, lainsäädännöllä pyritään toteuttamaan kansalliskielten, suomen ja ruotsin, yhdenvertainen asema yhteiskunnassa. Sinällään kielilain tavoitteissa on ainakin sivuttu ajatusta siitä, että siinä otettaisiin huomioon tulevaisuuden vaikutukset. Selvennyksenä kerrottakoon, että vuoden 2003 kielilaki (6.6.2003/423, jatk. Kielil) kumosi vanhan kielilain (1.6.1922/148) ja tässä esityksessä kielilaila tarkoitetaan uudempaa, voimassa olevaa kielilakia.

Hallituksen esityksen mukaan kielellisiä oikeuksia koskevia säännöksiä tulisi yleensä lukea niin, että ne sisältävät lain edellyttämät vähimmäisvaatimukset. Viranomaisilla tulisi olla mahdollisuus antaa parempaa palvelua eikä viranomaisten omaa luovuutta käytännön tilanteissa tässä suhteessa tulisi lainsäädännöllä rajoittaa. (HE 92/2002 vp. s. 49) Tästä hallituksen esityksen tavoiteosion kohdasta voidaan tehdä johtopäätös siitä, että teoriassa lainsäädännöllä ei olla ainakaan tarkoitettu rajoittaa viranomaisen pyrkimyksiä tarjoamaan parempia kielellisiä palveluita, kuin mitä laissa ollaan vähimmäisvaatimuksiksi säädetty.

Kielil 1 §:n mukaan Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Vastaava säännös löytyy myös PL 17 §:stä. Kielilain tarkoituksena onkin siis tarjota kattavampi paketti kielioikeuksista suhteessa perustuslain sääntelyyn. Kielil 9 § sääntelee muista kielistä. Sen mukaan muiden kielten käyttämisen oikeudesta viranomaisessa säädetään muussa lainsäädännössä, kuten esimerkiksi oikeudenkäyntiä, hallintomenettelyä ja hallintolainkäyttöä koskevassa lainsäädännössä. Hallintola-keihin ei tässä esityksessä pureuduta, koska käräjäoikeus ei ole toimivaltainen hallintoasioissa. Hallituksen esityksen mukaan viranomaisella ei koskaan ole velvollinen itse käyttämään vieraita kieliä. (HE 92/2002 vp. s. 70) Toisaalta käännösvelvollisuus ja tulkinhankintavelvollisuus tuomioistuimella voi olla esimerkiksi oikeudenkäynnistä rikosasioissa annetun lain perusteella.

KieliL 10 §:ssä säädetään yksityishenkilön oikeudesta käyttää valtion viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa joko suomea tai ruotsia. KieliL 9 § ja 10 §:n ja hallituksen esityksen mukaan voidaan siis tehdä päätelmä, että viranomaisella ei ole velvollisuutta käyttää muita kieliä lainkaan pois lukien saamelaiden oikeudet käyttää omaa kieltään tietyissä tuomioistuimissa. Silti ainakin opinnäytetyön kirjoittajien harjoittelupaikassa Varsinais-Suomen kärjäoikeudessa englannin kielen käyttö oli päivittäistä. Myös Helsingin kärjäoikeudessa englannin kieltä käytetään päivittäin. Englannin kielen taito ei ole kelpoisuusvaatimus virkaan nimitettäessä, mutta ilmeisesti se voi olla etu verrattaessa muihin hakijoihin. Olisi mielenkiintoista nähdä, mitä tapahtuisi, jos viranomaiset tyystin lakkaisivat puhumasta englantia, koska laki ei englannin puhumiseen velvoita. Lainsäädännöllinen velvoite esimerkiksi kärjäoikeuden kanslian kärjäsihteerillä on siis puhua joko suomea tai ruotsia, joissakin tilanteissa molempia.

4.2.5 Tiedoksiantaminen ja erinäiset asiakirjat

Lainsäädännön perusteella opinnäytetyössä on nyt käsitelty yleisellä tasolla kärjäoikeudessa asioivan ihmisen kielioikeuksia. Yleisellä tasolla tarkoitetaan esimerkiksi asiointia kärjäoikeuden kansliassa. Tässä työssä on käsitelty kielioikeuksia oikeudenkäynnissä niin riita- ja hakemusasioiden kuin rikosasioidenkin osalta. Silti ehkä kaikista harmainta aluetta ovat haastemiesten tiedoksiannot ja erilaiset oikeudenkäyntiprosesseihin liittyvät asiakirjat, kuten kutsut tai lausuntapyyntö.

Perussäännökset tiedoksiannosta oikeudenkäynnissä sisältyy OK 11 lukuun. Kyseisen luvun 1 §:n mukaan tuomioistuin huolehtii tiedoksiannosta, jollei jäljempänä toisin säädetä. Toisen momentin mukaan tuomioistuin voi huolehtia tiedoksiannosta antamalla sen tuomioistuimen henkilökuntaan kuuluvan tai haastemiehen tehtäväksi.

Tiedoksiannon katsotaan tapahtuneen esimerkiksi silloin, kun se on lähetetty postiin. Toinen vastaava tapa katsoa tiedoksianto tapahtuneeksi on myös silloin, kun siitä on ilmoitettu virallisessa lehdessä. (OK 11 luku 7 § 3 mom. ja 11 luku 10 § 3 mom.) Periaatteessa tiedoksianto voi siis tapahtua, vaikka tiedoksiannon

saaja ei saa asiakirjaa todellisuudessa tietoonsa. (Seppälä, S. 2009 s. 11) Miten voidaan olettaa asianosaisen ymmärtävän tällaisen paperin merkitys? Ilmeisesti niin sanottu todisteellinen tiedoksianto siis tarkoittaa lainsäätäjän mukaan myös todisteellista tiedoksisaantia.

Otetaan esimerkiksi tilanne, jossa haastemies haastaa vieraskielistä henkilöä ja kysyy suostumusta kirjalliseen menettelyyn. Kuinka tällaisessa tilanteessa haastemies voi olla varma, että vieraskielinen ymmärtää mitä asia tarkoittaa? Esimerkitapauksessa haastemiehen tulisi ainakin varmistua siitä, että vastaaja ymmärtää vastaukseensa liittyvät oikeusvaikutukset. Oikeuskirjallisuudesta poimittuna seuraava viittaus: ”Erityisen ongelman muodostavat asianosaisille prosessin kulussa tehtävät ilmoitukset, kutsut ja ohjeet. Esimerkiksi kirjallisen menettelyn tai poissaolokäsittelyn osalta voidaan päätyä sellaiseen tilanteeseen, että ei ole mitään varmuutta, onko syytetty loppujen lopuksi ymmärtänyt saamansa ilmoituksen asian kirjallisesta käsittelystä tai asian käsittelystä poissaolosta huolimatta.” (Fredman, M. 2013 s. 429) Sinänsä vastaava voi koskea myös suomenkielistä asiakasta, mutta ainakin lähtökohtaisesti suomenkielisen on helpompi käsittää suomenkielinen teksti suhteessa vieraskieliseen.

4.2.6 Yhteenveto oikeuslähteistä

Tarkastellut oikeuslähteet antavat lainsäädännölliset puitteet sille, että kuinka kärjäoikeuden henkilökunnan tulee käyttää erilaisia kieliä suorittaessaan virkaan liittyviä tehtäviään. Rikosasioissa lainsäädäntö on yksityiskohtainen, vieraskieliselle lähtökohtaisesti järjestetään tulkki ja haastehakemuskinn käännetään ymmärrettävälle kielelle. Sen sijaan riita- ja hakemusasioiden osalta lainsäätäjällä on säilyttänyt vastuun asianosaiselle itselleen. Tulkkausta tai käännöstä ei järjestetä, vaikka lähtökohtaisesti viranomaista ei estetäkään käyttämästä muita kieliä.

Fakta on se, että esimerkiksi englantia käytetään nykyään paljon myös kärjäoikeuksissa. Riita-asioissa kutsut ja haasteet lähtevät oletusarvoisesti suomen kielellä vastaajalle. Etenkin summaarisissa asioissa tällaisella postitse lähetetyllä asiakirjalla on suuri merkitys. Kuinka vieraskielinen asiakas voi ymmärtää sen, että hän nimenomaan sitoutuu asian käsittelyyn kirjallisesti?

Ylikansalliset oikeuslähteet eivät juurikaan tuoneet esille erityisiä kohtia, jotka olisivat suoraan antaneet vastauksia tutkimuskysymyksiin. Lukuun ottamatta rikosasioita, vieraskielisten asiakkaiden oikeuksia ja kohtaamista koskevat säännökset löytyivät kansallisista oikeuslähteistä.

Lainsäädäntö jättää paljon niin sanotusti arvailun varaan. Seuraavaksi puretaan empiirisestä haastattelututkimuksesta saadut viranomaisten omat kokemukset asiaan liittyen, jonka jälkeen pystytään muodostamaan tarvittavat johtopäätökset ja pohtimaan nykytilaa tarkemmin.

5 HAASTATTELUTUTKIMUS

5.1 Tutkimuksen järjestelyt ja menetelmät

Osana opinnäytetyötä järjestettiin haastattelututkimus käräjäoikeuden ja oikeusaputoimiston virkamiehille kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän mukaisesti. Haastateltavilta pyydettiin erikseen suostumus kyseisiin haastatteluihin lomakkeella, joka löytyy tämän opinnäytetyön liitteenä 2. Haastateltaville selostettiin opinnäytetyön aihe sekä haastattelujen tarkoitus osana tutkimusta ennen haastatteluja. Kaikille haastateltavaryhmille käytettiin haastattelun pohjana samaa kysymyslomaketta, mutta jatkokysymyksiä ja virkaryhmäkohtaisia kysymyksiä esitettiin haastatteluissa. Haastattelutilanteissa oli läsnä aina kerrallaan vähintään toinen haastattelijosta, eli opinnäytetyön tekijöistä, sekä yksi haastateltava.

Kyseessä on empiirinen tutkimus, joka toteutettiin puolistrukturoituina henkilöhaastatteluina teemoittain. Näissä haastatteluissa pyrittiin erilaisten teemakysymysten kautta selvittämään muun muassa asiakaskohtaamisten kulkua vieras-kielisten ihmisten kanssa ja mahdollisia ongelmia mitä niistä löytyy. Lisäksi tiedustelimme eri virkamiesryhmien näkökantoja sekä parannusehdotuksia. Rekrytoimme haastateltavat Varsinais-Suomen käräjäoikeuden haastemiesten, käräjäsihteerien ja kärjätuomarien piiristä, sekä Helsingin oikeusaputoimistosta. Lopulta haastattelimme yhtä julkista oikeusavustajaa, kahta käräjäsihteerää, kahta haastemiestä sekä kahta käräjätuomaria. Haastattelut järjestettiin opinnäytetyöprosessin aikana.

Haastateltavien kanssa käydyt keskustelut tallennuslaitteella nauhoitettiin, jotta niissä läpikäyty kommunikaatio saatiin talteen. Haastattelupaikkana toimivat Varsinais-Suomen käräjäoikeuden kokoustilat, sekä Helsingin oikeusaputoimiston neuvotteluhuone. Haastateltavilta pyydettiin etukäteen asianmukaiset suostumukset haastattelujen järjestämiseen ja niiden tallentamiseen. Myös haastateltavien virkanimikkeet otettiin talteen. Haastatteluäänitteet tallensimme litteroimalla ne äänitteistä kirjalliseen muotoon. Litteroitua tekstiä kertyi yhteensä noin 10 sivua. Haastatteluja varten äänitetty materiaali hävitettiin sen tullessa irrelevantiksi opinnäytetyön valmistuttua.

Tutkimuksesta saatuja mielipiteitä ja vastauksia käytettiin hyödyksi tämän opin-
näytetyön viimeisessä osiossa.

5.2 Haastattelujen toteutuminen

Puolistrukturoitu malli haastatteluissa osoittautui toimivaksi, sillä itse haastattelu-
tilanne tuntui enemmän interaktiiviselta keskustelutilanteelta kuin kysymysten ky-
symiseltä peräkkäin.

Näin haastatteluissa saatiin näkökulmia myös kysymysten ulkopuolelta ja jatko-
kysymyksiä pystyttiin esittämään luontevasti. Haastattelujen kesto oli noin puoli
tuntia yhden haastateltavan osalta.

5.3 Haastattelut

5.3.1 Haastattelukysymykset ja kysymysosiot

1. Osio: Kieliongelmien laajuus

- Kohtaatko työssäsi kielellisiä ongelmia asiakaskohtaamisissa vieraskielis-
ten ihmisten kanssa?
- Onko mielestäsi vieraskielisten asiakkaiden osuus asiakkaista muuttunut?
- Vaikuttaako kielimuuri työsi suorittamiseen asiakaskohtaamisissa?
- Miten asiakaskohtaaminen onnistuu tulkin kanssa?

2. Osio: Oikeudellinen näkökulma

- Miten yhdenvertaisuuden periaate mielestäsi toteutuu vieraskielisten asi-
akkaiden kohtaamisissa?
- Toteutuuko vieraskielisen asiakkaan oikeusturva mielestäsi asianmukai-
sesti asiakaskohtaamisessa?

3. Osio: Hyvä asiakaspalvelu

- Saako asiakas mielestäsi hyvää asiakaspalvelua käräjäoikeudelta puhu-
essaan vierasta kieltä?
- Onko käytössäsi asianmukaiset keinot kielimuurin aiheuttamien ongel-
mien ratkaisemiseksi?

- Oletko saanut riittävän ohjeistuksen kielellisten ongelmien varalta?
- Tuntuvatko nämä tilanteet haastavammilta kuin normaalit asiakaskohtaukset? Jos niin, miten?

4. Osio: Tulevaisuuden näkymät

- Onko sinulla kehitysehdotuksia vieraskielisten asiakkaiden kohtaamiseen?
- Miten näet tilanteen tulevaisuudessa?
- Tarvitsisiko lainsäädäntö mielestäsi uudistusta aiheen osalta?
- Miten tuomioistuin näyttäytyy sinulle kokonaisuutena kieliongelmiensa hoidossa?
- Omia ajatuksia?

5.3.2 Kärjäsihteerit

Tutkimusta varten haastateltiin kahta Varsinais-Suomen kärjäoikeuden kärjäsihteeriä. Heidät nimettiin tutkimuksessa kärjäsihteeri A:ksi ja kärjäsihteeri B:ksi. Heiltä kysyttiin haastattelussa haastattelulomakkeen mukaiset kysymykset, sekä keskusteltiin aiheista. Kärjäsihteerien asiakaskohtaukset vieraskielisten asiakkaiden kanssa tapahtuvat suurimmaksi osaksi kärjäoikeuden asiakaspalvelutiskillä, missä he auttavat ja palvelevat tiskille saapuvia asiakkaita.

1. KysymysoSION vastaukset:

- Kohtaatko työssäsi kielellisiä ongelmia asiakaskohtauksissa vieraskielisten ihmisten kanssa?

Molemmat haastatellut kärjäsihteerit sanoivat kokeneensa kieliongelmiä vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisissa, joissa oli ollut osallisena. Kärjäsihteeri B oli kokenut kieliongelmiä varsinkin tilanteissa, joissa englantia ja ruotsia ei pystynyt syystä tai toisesta käyttämään.

- Onko mielestäsi vieraskielisten asiakkaiden osuus asiakkaista muuttunut?

Kärjäsihteeri B:n mielestä vieraskielisten asiakkaiden osuus asiakkaista on lisääntynyt viime vuosina. Kärjäsihteeri A ei ottanut vieraskielisten asiakkaiden määrän lisääntymiseen kantaa vedoten työkokemuksensa vähyyteen työssä.

- Vaikuttaako kielimuuri työsi suorittamiseen asiakaskohtaamisissa?

Molemmat haastateltavat kokivat kielimuurin vaikuttavan työnsä suorittamiseen. Kärjäsihteeri A koki, että ei pysty antamaan kovin hyvää asiakaspalvelua asiakkaalle ilman yhteistä kieltä. Kärjäsihteeri A huomautti lisäksi siitä, että juridinen sanasto voi olla vaikeaa sekä asiakaspalvelijalle, että asiakkaalle, vaikka molemmat osaisivatkin esimerkiksi hyvää englantia.

- Miten asiakaskohtaaminen onnistuu tulkin kanssa?

Kumpikaan haastateltava ei ollut käyttänyt asiakaspalvelutilanteessa tulkkia, mutta asiakkaat olivat tuoneet omia tulkkejaan usein. Asiakkaiden omien tulkkien käyttö yleensä helpottaa asiakaskohtaamisia kärjäsihteeri B:n mukaan. Tällöin tulkkauksen onnistuminen on asiakkaan vastuulla. Kärjäsihteeri B huomautti, että tällaisissa tilanteissa ei kuitenkaan ole varsinaista varmuutta viestin perille menemisestä.

2. Kysymysosion vastaukset

- Miten yhdenvertaisuuden periaate mielestäsi toteutuu vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisissa?

Yhdenvertaisuuden periaate toteutuu kärjäoikeudessa molemman haastateltavan kärjäsihteerin mielestä melko hyvin. Jokaista kohdellaan samalla tavalla. Kärjäsihteeri B:n mukaan yhdenvertaiseen kohteluun pääseminen vieraskielisten asiakkaiden kohdalla vaatii kuitenkin ylimääräisiä ponnisteluja.

- Toteutuuko vieraskielisen asiakkaan oikeusturva mielestäsi asianmukaisesti asiakaskohtaamisessa?

Oikeusturvan osalta kärjäsihteeri B lausui, että vieraskieliset asiakkaat saavat pitkälti saman oikeusturvan kuin muutkin. Jos he eivät saa tarvitsemaansa apua kärjäoikeudelta, kärjäoikeuden asiakaspalvelu ohjaa heidät esimerkiksi oikeusavun pariin. Käännöksiä on tarjolla runsaasti muun muassa tuomioista, jotta vieraskieliset ymmärtäisivät niitä paremmin. Käännöksissä voi toki olla virheitä. Kärjäsihteeri B:n mielestä asiat hoituvat kuitenkin todella hyvin siihen nähtynä, kuinka monen kielisiä asiakkaita kärjäoikeudelle tulee. Vieraskielisten ja suomea puhuvien välillä on kuitenkin eroa asioinnin sujuvuudessa.

Kärjäsihteeri A:n mukaan vieraskielisen asiakkaan oikeusturva ei välttämättä toteudu aina, sillä asiat käsitellään samalla tavalla riippumatta vieraskielisyydestä. Asiaan vaikuttaa väistämättä se, jos omalla kielellään tai englanniksi ei voi asioida. Esimerkiksi lausumia ei voi aina jättää kärjäoikeudelle englanniksi tai omalla äidinkielellään riippuen käsittelijästä ja siitä, onko kyseessä rikos- vai riita-asia.

3. Kysymysosion vastaukset:

- Saako asiakas mielestäsi hyvää asiakaspalvelua kärjäoikeudelta puhuessaan vierasta kieltä?

Kärjäsihteeri A:n mukaan vieraskielinen asiakas saa kärjäoikeudelta hyvää asiakaspalvelua, sillä asiakas ohjataan tarvittaessa esimerkiksi kielitaitoiselle henkilölle. Palvelu on yhtä hyvää siitä riippumatta.

Kärjäsihteeri B:n mukaan vieraskielinen saa yleensä hyvää palvelua, vaikka onkin vieraskielinen. Asiakaspalvelutiskillä palvellaan lähinnä englannilla, jos asiakas puhuu muuta kuin kotimaisia kieliä. Kärjäsihteeri B:n mukaan hän pyytää jonkun osaavan apuun, jos asiakaskohtaaminen näyttää vaativan muiden kielten osaamista.

- Onko käytössäsi asianmukaiset keinot kielimuurin aiheuttamien ongelmien ratkaisemiseksi?

Kärjäsihteeri A:n mukaan ohjeistus töissä kieliongelmiin suhteen vaihtelee. Esimerkiksi ruotsin kielen ongelmiin on neuvottu selkeästi ottamaan yhteyttä ruotsin kieltä puhuvaan henkilöön, mutta esimerkiksi siitä ei ole selkeää ohjeistusta, että otetaanko kiinankielisiä hakemuksia vastaan. Kärjäsihteeri A:n mukaan selkeällä ohjeistuksella voitaisiin säästää turhaa työtä, jota voi tapahtua kieliongelmatilanteissa.

Kärjäsihteeri B:n mukaan mitään ohjeistusta vieraskielisten asiakkaiden kohtaamiseen ei ole annettu kärjäoikeuden toimesta. Asiakaskohtamisista on selvitty pitkälti soittamalla jollekin, joka pystyy auttamaan. Kärjäoikeuden tarjoama verkkosanakirja on lisäksi auttanut paljon.

- Tuntuvatko nämä tilanteet haastavammilta kuin normaalit asiakaskohtaukset? Jos niin, miten?

Kärjäsihteeri A:n mukaan asiakaskohtaukset vieraskielisten ihmisten kanssa ovat välillä stressaavampia kuin normaalit asiakaskohtaukset. Esimerkiksi jos asiakas ei ymmärrä mitään, vaikka asia on selitetty hänelle.

Kärjäsihteeri B:n mukaan kohdatessa vieraskielisiä asiakkaita, palvelutilanteeseen tarvitsee panostaa enemmän kuin normaaliin palvelutilanteeseen. Suomea puhuva asiakas on yleensä helpompi asiakas kuin vieraskielinen. Vieraskielisille asiakkaille asioita tarvitsee yksinkertaistaa tarpeen mukaan.

4. Kysymysosion vastaukset:

- Onko sinulla kehitysehdotuksia vieraskielisten asiakkaiden kohtaamiseen?

Kärjäsihteeri A:n mukaan vieraskielisten asiakkaiden kohtaamista koskeva ohjeistus voisi olla selkeämpää.

Kärjäsihteeri B:n mukaan vieraskielisten asiakkaiden kohtaamista voisi kannustaa mahdollisella kielillisellä kielten osaamisesta. Lisäksi omien kielitaitojen parantaminen olisi tärkeää.

- Miten näet tilanteen tulevaisuudessa?

Kärjäsihteeri A:n mukaan kärjäoikeuden asiakaspalvelussa ei olla varauduttu riittävästi vieraskielisten asiakkaiden mahdolliseen lisääntymiseen.

Kärjäsihteeri B:n mukaan ulkomaalaisten lisääntymisen myötä Suomessa myös kieliongelmat saattavat lisääntyä.

- Tarvitsisiko lainsäädäntö mielestäsi uudistusta aiheen osalta?

Molempien kärjäsihteerien mielestä he eivät tunteneet aiheeseen liittyvää lainsäädäntöä tarpeeksi hyvin lausuakseen tästä kysymyksestä erityisemmin.

- Miten tuomioistuin näyttäytyy sinulle kokonaisuutena kieliongelmiensa hoidossa?

Molemmat kärjäsihteerit kertoivat tuomioistuimen näyttäytyvän heille toimivana kokonaisuutena kieliongelmiensa hoidossa

- Omia ajatuksia?

Kärjäsihteeri A kertoi aiheen olevan hänen mielestään ajankohtainen.

Kärjäsihteeri B kertoi, että kärjäoikeuden asiakaskohtaamiset helpottuisivat huomattavasti, jos asiakaspalveluun soitettaessa tai vuoronumeroa otettaessa pystyisi valitsemaan palvelukielen mitä tarvitsisi.

5.3.3 Haastemiehet

Tutkimusta varten haastateltiin kahta Varsinais-Suomen kärjäoikeuden haastemiestä. Heidät nimettiin tutkimuksessa haastemies A:ksi ja haastemies B:ksi.

Heiltä kysyttiin haastattelussa haastattelulomakkeen mukaiset kysymykset, sekä keskusteltiin aiheista. Haastemiesten asiakaskohtaukset vieraskielisten asiakkaiden kanssa tapahtuvat suurimmaksi osaksi tiedoksiantojen yhteydessä sekä haastemiespäivystyksessä, missä he auttavat ja palvelevat tiskille saapuvia asiakkaita.

1. Kysymysosion vastaukset

- Kohtaako työssäsi kielellisiä ongelmia asiakaskohtauksissa vieraskielisten ihmisten kanssa?

Haastemies A oli kohdannut työssään suhteellisen vähän kieliongelmiä, koska hänen toimialueellaan on vähän vieraskielisiä ihmisiä. Esimerkiksi Turun alueella haastemiehet kohtaavat kuitenkin enemmän kyseisiä ongelmia. Haastemies A:lla oli tullut työssään vastaan useita venäjän- ja vironkielisiä ihmisiä, jotka eivät osanneet englantia sanaakaan. Heidän kanssaan kommunikointi oli ongelmallista.

Haastemies B kertoi törmäävänsä työssään usein kielellisiin ongelmiin asiakaskohtauksissa.

- Onko mielestäsi vieraskielisten asiakkaiden osuus asiakkaista muuttunut?

Haastemies A:n mukaan vieraskielisten asiakkaiden osuus asiakkaista on kasvanut viime vuosien aikana.

Myös haastemies B:n mukaan vieraskielisten asiakkaiden määrä on lisääntynyt.

- Vaikuttaako kielimuuri työsi suorittamiseen asiakaskohtauksissa?

Haastemies A:n mukaan kielimuuri vaikeuttaa hänen työnsä suorittamista. Vaikka asiakas puhuisi englantia, niin hänen oma englantinsa ei välillä riitä tilanteessa. Kriteerit toki täyttyvät, että tiedoksianto onnistuu asiakkaalle. Haastemies A:n kokemat kieliongelmat vieraskielisten ihmisten kanssa ovat tapahtuneet enimmäkseen haastemiespäivystyksessä. Häneen mukaansa haastemiehiltä ei

vaadita englannin kielen taitoa, mutta voisi olla hyvä, että vaadittaisiin jonkintasoista osaamista kyseisessä kielessä.

Myös haastemies B:n mukaan kielimuuri vaikeuttaa hänen työnsä suorittamista.

- Miten asiakaskohtaaminen onnistuu tulkin kanssa?

Haastemies A ei ollut käyttänyt tulkkia asiakaskohtaamisissa.

Haastemies B oli käyttänyt tulkkia asiakaskohtaamisissa vieraskielisen kanssa, ja se oli onnistunut hänen mielestään hyvin näillä kerroilla.

2. Kysymysosion vastaukset

- Miten yhdenvertaisuuden periaate mielestäsi toteutuu vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisissa?

Haastemies A:n mukaan vieraskieliset asiakkaat ovat asiakaskohtaamisissa eri asemassa kuin kotimaisia kieliä puhuvat. Vieraskielinen asiakas saa usein vajeisempaa palvelua. Eroa asiakasryhmien välillä on, vaikka palvelussa pyritään aina tasapuolisuuteen.

Haastemies B:n mukaan yhdenvertaisuuden periaate ei toteudu asiakaskohtaamisissa aina vieraskielisten asiakkaiden kohdalla, mutta kysymys on usein siitä, että kenen vastuulla sen toteutuminen on kulloinkin. Esimerkiksi rikosasioiden kohdalla on erittäin tärkeää, että asiakasta kohdellaan yhdenvertaisesti vaikkapa käännettämällä asiakirjat hänen omalle kielelleen. Kuitenkin jos asiakas on esimerkiksi ottanut lainaa ja osannut kirjoittaa lainaa varten vaadittavat asiakirjat ja tiedostanut, että ne pitää maksaa takaisin, asia ei ole niin mustavalkoinen. Yhdenvertaisuuden periaate toteutuu käräjäoikeudessa yleisesti kuitenkin hyvin.

- Toteutuuko vieraskielisen asiakkaan oikeusturva mielestäsi asianmukaisesti asiakaskohtaamisessa?

Haastemies A:n mukaan uhkia vieraskielisten asiakkaiden oikeusturvalle piilee ymmärrysongelmissa. Asiakaskohtaamisissa jää helposti oletukseksi se, että onko asiakas ymmärtänyt tarkoituksen.

Haastemies B:n mukaan vastuu oikeusturvasta kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen. Asiakkaan tulee tarvitessaan apua hakeutua esimerkiksi oikeusavun pariin. Vieraskieliselle asiakkaalle avun hakeminen saattaa olla hankalampaa, mutta ei mahdotonta.

3. Kysymysosion vastaukset

- Saako asiakas mielestäsi hyvää asiakaspalvelua käräjäoikeudelta puhuessaan vierasta kieltä?

Haastemies A:n mukaan asiakaspalvelun laatu riippuu haastemiehestä. Käräjäoikeuden kansliaan pitäisi palkata kielitaitoinen virkamieskunta, jotta tasalaatuinen palvelu taattaisiin myös vieraskielisille.

Haastemies B:n mukaan käräjäoikeudella on tarvittavat työkalut vieraskielisten asiakkaiden hyvään palvelemiseen ja kaikki saavat mahdollisimman hyvän palvelun.

- Onko käytössäsi asianmukaiset keinot kielimuurin aiheuttamien ongelmien ratkaisemiseksi?

Haastemies A:n mukaan keinot kieliongelmiin ratkaisuun voisivat olla paremmat. Kieliongelmatilanteet tulevat usein yllättäen ja niihin voi olla vaikea varautua.

Haastemies B:n mukaan haastemiehillä on useita keinoja kielimuurin aiheuttamien ongelmien ratkaisemiseksi heidän ollessaan käräjäoikeuden kansliassa työskentelemässä. Kenttätyössä kommunikaatio vieraskielisen asiakkaan kanssa tapahtuu kuitenkin lähinnä elekielellä, jos yhteistä kieltä ei löydy.

- Oletko saanut riittävän ohjeistuksen kielellisten ongelmien varalta?

Haastemies A:n mukaan ohjeistusta haastemiehille kielellisten ongelmien varalle tulisi lisätä.

Haastemies B:n mukaan virallista ohjeistusta haastemiehille ei löydy kieliongelmi-
mien varalta. He voivat kuitenkin olla palvelematta asiakasta, jos tiedoksiantami-
nen näyttää liian haastavalta.

- Tuntuvatko nämä tilanteet haastavammilta kuin normaalit asiakaskohtaa-
miset? Jos niin, miten?

Haastemies A:n mukaan vieraskielisten asiakkaiden kohtaaminen vaatii haaste-
mieheltä usein enemmän ponnisteluja, sillä yhteisen kielen puuttuminen tuo mu-
kanaan omat ongelmansa.

Haastemies B:n mukaan vieraskielisten asiakkaiden kohtaaminen ei ole auto-
maattisesti haastavampaa kuin kotimaisia kieliä puhuvien. Jos yhteinen kieli jol-
lain tapaa vain löytyy, asiakaskohtaukset voivat olla jopa helpompia.

4. Kysymysosion vastaukset

- Onko sinulla kehitysehdotuksia vieraskielisten asiakkaiden kohtaami-
seen?

Haastemies A:n mukaan vieraskielisten asiakkaiden kohtaamiseen ja kieliongel-
miin tulisi varautua paremmin niin käräjäoikeudessa kuin Suomessa ylipäänsä.

Haastemies B:n mukaan vieraskielisiä asiakkaita varten tehtävä varautuminen
tulisi olla yleinen käytäntö käräjäoikeuksissa. Tällöin oltaisiin valmiita vieraskie-
listen asiakkaiden kohtaamiseen paremmin.

- Miten näet tilanteen tulevaisuudessa?

Haastemies A:n mukaan maailman kansainvälistyessä myös kieliongelmi-
määrä tulee lisääntymään käräjäoikeudessa.

Haastemies B:n mukaan vieraskielisille asiakkaille toimitettavien tiedoksiantojen määrä tulee lisääntymään tulevaisuudessa väen moninaistuessa varsinkin suurilla kaupunkialueilla.

- Tarvitsisiko lainsäädäntö mielestäsi uudistusta aiheen osalta?

Haastemies A ei osannut kommentoida asiaa lainsäädännön kannalta, mutta oli vahvasti sitä mieltä, että virastojen sisäisen ohjeistuksen lisäys auttaisi jo paljon vaikuttamaan vieraskielisten kohtaamisessa.

Haastemies B ei osannut kommentoida asiaa tarkemmin lainsäädännön kannalta.

- Miten tuomioistuin näyttäytyy sinulle kokonaisuutena kieliongelmiä hoidossa?

Haastemies A ei osannut sanoa, miten tuomioistuin kokonaisuudessaan hoitaa kieliongelmiä. Hänen mukaansa kieliongelmiä hoito on kuitenkin parantunut, kun verrataan esimerkiksi aikaan 10 vuotta sitten.

Haastemies B:n mukaan tuomioistuin hoitaa kieliongelmiä verrattain hyvin, vaikka resurssit ovat pienet. Kokonaisuutta voisi parantaa palkkaamalla lisää kielitaitoisia virkamiehiä, jotta kieliongelmat saataisiin tehokkaammin hoidettua.

- Omia ajatuksia?

Haastemies A:lla ei ollut esittää omia ajatuksia asiassa.

Haastemies B:n mukaan asiat kannattaa esittää mahdollisimman yksinkertaisesti kohdattaessa vieraskielisiä asiakkaita. Asiat pitää osata sovittaa kontekstiin, vaikka kyseessä olisi monimutkainen tapaus. Mahdollisimman vähän kirjallista menettelyä on osoittautunut toimivaksi ratkaisuksi monessa asiassa. Asialajit ovat toki erilaisia tässä suhteessa.

5.3.4 Käräjätuomarit

Tutkimusta varten haastateltiin kahta Varsinais-Suomen käräjäoikeuden käräjätuomaria. Heidät nimettiin tutkimuksessa käräjätuomari A:ksi ja käräjätuomari B:ksi. Heiltä kysyttiin haastattelussa haastattelulomakkeen mukaiset kysymykset, sekä keskusteltiin aiheista. Käräjätuomarit kohtaavat vieraskielisiä asiakkaita pääasiassa istuntokäsittelyissä sekä erinäisissä yhteydenotoissa asiakkaiden kanssa. Toinen haastatelluista käräjätuomareista oli rikosasioita hoitavalla osastolla ja toinen käräjätuomareista puolestaan riita-asioita käsittelevällä osastolla.

1. Kysymyksen vastaukset:

- Kohtaatko työssäsi kielellisiä ongelmia asiakaskohtamisissa vieraskielisten ihmisten kanssa?

Käräjätuomari A ei kokenut kohtaavansa työssään kielellisiä ongelmia kovinkaan paljon.

Käräjätuomari B koki kohtaavansa työssään usein kielellisiä ongelmia, mutta niihin löytyy aina ratkaisu.

- Onko mielestäsi vieraskielisten asiakkaiden osuus asiakkaista muuttunut?

Käräjätuomari A:n mukaan vieraskielisten asiakkaiden osuus käräjäoikeuden asiakkaista on selkeästi lisääntynyt varsinkin viime vuosien aikana. Myös käräjätuomari B koki, että vieraskielisten asiakkaiden määrä on lisääntynyt ja lisääntyy edelleen.

- Vaikuttaako kielimuuri työsi suorittamiseen asiakaskohtamisissa?

Käräjätuomari A:n mukaan yhteisen kielen puuttuminen vaikuttaa asiakaskohtamisten onnistumiseen. Asiakaskontakti ja molemminpuolinen ymmärrys on hyvin vaikea saavuttaa ilman sitä.

Käräjätuomari B lausui, että kielimuuri ei vaikuta hänen työnsä suorittamiseen suuresti, sillä tilanteet saadaan hoidettua tulkin avulla tai jollain muulla tavalla.

- Miten asiakaskohtaaminen onnistuu tulkin kanssa?

Käräjätuomari A:n mukaan tulkkien käytössä asiakaskohtaamisissa on omat ongelmansa. Välillä tulkkien tulkkauksen luotettavuudesta ei voi olla täysin varma, ja kontakti asiakkaaseen tapahtuu kuitenkin tulkin kautta poistaen tilanteesta välittömyyden. Jotkut tulkit myös ryhtyvät ikään kuin tulkattavan asiamieheksi, mitä ei saisi tapahtua. Yleensä asiakaskohtaukset tulkkien kanssa onnistuvat kuitenkin hyvin.

Käräjätuomari B:n mukaan tulkin käyttö asiakaskohtaamisissa onnistuu yleensä hyvin.

2. Kysymyksen vastaukset

- Miten yhdenvertaisuuden periaate mielestäsi toteutuu vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisissa?

Käräjätuomari A osasi sanoa yhdenvertaisuudesta vain omalta kannaltaan, mutta hänen mielestään niiden toimintamahdollisuuksien kanssa mitä käräjäoikeudella on, on vain pakko hyväksyä, että erikielisten ihmisten kanssa asiakaskohtaukset eivät koskaan voi olla yhtäläisiä kuin samaa kieltä puhuvien kanssa. Hänen mielestään käräjäoikeudella on kuitenkin hyvä järjestelmä asioiden käsittelemiseen.

Käräjätuomari B:n mukaan vieraskielisiä asiakkaita kohdellaan yleisesti yhdenvertaisesti nähtynä muihin käräjäoikeuden asiakkaisiin.

- Toteutuuko vieraskielisen asiakkaan oikeusturva mielestäsi asianmukaisesti asiakaskohtaamisessa?

Käräjätuomari A:n mukaan vieraskielisten asiakkaiden oikeusturva on toteutunut asiakaskohtaamisissa hyvin, joissa hän on ollut osallisena. Hän uskoi, että ongelmia oikeusturvan kanssa on enemmän esimerkiksi haastemiesten työssä.

Käräjätuomari B:n mukaan vieraskielisten oikeusturva on lainsäädännöstä johtuen heikompi. Oikeusturvan toteutuminen myös vaihtelee riita- ja rikosasioiden välillä.

3. Kysymysosion vastaukset

- Saako asiakas mielestäsi hyvää asiakaspalvelua käräjäoikeudelta puhuessaan vierasta kieltä?

Käräjätuomari A:n mukaan asiakaspalvelussa on omat ongelmansa, mutta hän epäili, että missään muussakaan maassa ei saa täydellistä asiakaspalvelua, jos ei puhu kohdemaan kieltä.

Käräjätuomari B:n mukaan käräjäoikeudelta saa vähintään kohtalaista asiakaspalvelua vieraskielisenä asiakkaana.

- Onko käytössäsi asianmukaiset keinot kielimuurin aiheuttamien ongelmien ratkaisemiseksi?

Käräjätuomari A:n mukaan hänellä on työssään tarvittavat keinot kielimuurin aiheuttamiin ongelmiin. Esimerkiksi rikosasioissa kaikki asiakirjat käännetään asiakkaan kielelle ja asiat hoituvat sitä myötä. Ongelmat ovat esimerkiksi haastamistilanteissa tai muissa kenttätilanteissa. Siinä vaiheessa, kun asiat tulevat prosessissa käräjätuomarille niin kielimuurin aiheuttamia ongelmia on huomattavasti vähemmän.

Käräjätuomari B:n mukaan kielimuurin aiheuttamat ongelmat pystytään useimmiten ratkaisemaan soveltamisen avulla ja niillä keinoilla mitä hänellä on käytössään.

- Oletko saanut riittävän ohjeistuksen kielellisten ongelmien varalta?

Käräjätuomari A:n mukaan käräjätuomareilla on riittävä ohjeistus kieliongelmissa. Tuomarin oletetaan osaavan kielilain, ja käräjäoikeuden intrassa on kohtuullisen

hyvät ohjeet siitä minkälaisia toimenpiteitä tällaiset tilanteet vaativat. Hän kertoi, että esim. haastemiestasolla ongelmia on paljon enemmän ja ohjeistusta huommin. Juristillekin kieliongelmat ovat usein vaikeita niin voi kuvitella niiden olevan sitäkin vaikeampia ihmisille, joilla ei ole oikeustieteen laajaa osaamista.

Käräjätuomari B:n mukaan hänellä on riittävä ohjeistus kieliongelmiensa varalta.

- Tuntuvatko nämä tilanteet haastavammilta kuin normaalit asiakaskohtaukset? Jos niin, miten?

Käräjätuomari A:n mukaan kieliongelmatilanteet ovat haastavampia kuin normaalit asiakaskohtaukset. Asiaan liittyy myös kulttuuriongelma, sillä ihmiset, jotka puhuvat vieraita kieliä, tulevat usein myös aivan eri kulttuurista, joka vaikuttaa asiakaskohtaukseen usein vaikeuttavasti.

Käräjätuomari B:n mukaan varsinkin ensikontakti vieraskielisen asiakkaan kanssa on usein haastava.

4. Kysymysosion vastaukset

- Onko sinulla kehitysehdotuksia vieraskielisten asiakkaiden kohtaamiseen?

Käräjätuomari A:n mukaan vieraskielisten asiakkaiden kohtaaminen on hyvällä tasolla. Hänen mielestään vieraskielisten ihmisten pitää tiedostaa, että jos tulee kaukaa Suomeen, niin ei voi olettaa saavansa täydellistä palvelua juuri omalla kielellään. Kaikkien pitää saada palvelua, mutta se pitää hyväksyä, että asiat toimivat hitaammin, jos on kyseessä vieraskielisen kohtaaminen.

Käräjätuomari B:n mukaan vieraskielisten asiakkaiden kohtaaminen käräjäoikeudessa tarvitsisi parempaa protokollaa ja vakiintuneita menettelytapoja.

- Miten näet tilanteen tulevaisuudessa?

Käräjätuomari A näki tilanteen tulevaisuudessa varsin samanlaisena kuin nyt, mutta informaatiota aiheesta löytyy internetistä ja muista lähteistä nykyistä enemmän.

Käräjätuomari B:llä ei ollut erityistä sanottavaa tulevaisuudesta aiheen osalta.

- Tarvitsisiko lainsäädäntö mielestäsi uudistusta aiheen osalta?

Käräjätuomari A ei osannut kommentoida asiaa lainsäädännön kannalta, mutta uskoi, että kieliongelmiin on lainsäädäntöelimissä varauduttu.

Käräjätuomari B lausui lainsäädännön tilanteen aihetta koskien olevan hyvä. Riita-asioissa on selkeät säännöt ja rikosasioiden osalta lakia on jo uudistettu jonkin verran.

- Miten tuomioistuin näyttäytyy sinulle kokonaisuutena kieliongelmiä hoidossa?

Käräjätuomari A kertoi, että Suomessa tuomioistuin on hyvinkin vastaanottavainen ja tasa-arvoinen kieliongelmiä kanssa. Uskon, että Suomessa tuomioistuimissa vieraskielistä kohdellaan hyvin paljon paremmin kuin monessa muussa maassa kohdeltaisiin suomalaista, joka olisi siellä vieraskielisenä tuomioistuimissa.

Käräjätuomari B:n mielestä kieliongelmiä ratkaisu tuomioistuimissa on yleisesti hyvää.

- Omia ajatuksia?

Haastatelluilla käräjätuomareilla ei ollut esittää omia ajatuksia aiheesta.

5.3.5 Julkinen oikeusavustaja

Julkiset oikeusavustajat avustavat oikeusaputoimiston asiakkaita oikeudellisissa asioissa ja tuomioistuimessa toimimisessa. Helsingin oikeusaputoimiston julkisen oikeusavustajan haastattelulla tavoiteltiin tietoa kärjäoikeuden asiakkaan näkökulmasta, sekä siitä, miten julkiset oikeusavustajat kokevat asiakaskohtaukset kärjäoikeudessa vieraskielisten asiakkaiden kanssa. Haastateltu oikeusavustaja nimettiin oikeusavustaja A:ksi tätä tutkimusta varten.

1. Kysymysosion vastaukset:

- Kohtaako työssäsi kielellisiä ongelmia asiakaskohtauksissa vieraskielisten ihmisten kanssa?

Julkinen oikeusavustaja A oli kohdannut työssään paljon vieraskielisiä asiakkaita, ja asiakaskohtauksissa on usein ongelmia. Kärjäoikeus ohjaa vieraskielisiä asiakkaitaan hakeutumaan oikeusavun pariin, joten oikeusaputoimistolle tulee heitä asiakkaaksi usein. Juridinen kieli ja sanasto on vaikeaa vieraskielisille asiakkaille. Englantia käytetään usein asiakkaiden kanssa, mutta myös englannin kielen juridisessä sanastossa on ongelmia.

- Onko mielestäsi vieraskielisten asiakkaiden osuus asiakkaista muuttunut?

Vieraskielisten asiakkaiden osuus oikeusaputoimiston asiakkaista on kasvanut oikeusavustaja A:n työuran aikana runsaasti. Turvapaikanhakijoita asiakkaissa on paljon. Tulkkauksen tarve korostuu vieraskielisten asiakkaiden kohdalla.

- Vaikuttaako kielimuuri työsi suorittamiseen asiakaskohtauksissa?

Oikeusavustaja A:n mukaan yhteisen kielen puuttuminen vaikeuttaa usein asiakaskohtauksia, joten kielimuurilla on vaikutusta paljonkin.

- Miten asiakaskohtaus onnistuu tulkin kanssa?

Helsingin oikeusaputoimisto käyttää tulkkausta paljon vieraskielisten asiakkaiden kanssa. Tulkkien ja tulkkauksen taso vaihtelee. Oikeusavustaja A koki vieraskielisen asiakkaan, jota tulkataan, olevan heikommassa asemassa palvelutilanteissa kuin normaalin asiakkaan.

2. Kysymysosion vastaukset

- Miten yhdenvertaisuuden periaate mielestäsi toteutuu vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisissa?

Oikeusavustaja A:n mukaan yhdenvertaisuuden periaate ei toteudu vieraskielisten asiakkaiden kohdalla käräjäoikeudessa. Hän koki vieraskielisten jäävän muita heikompaan asemaan esimerkiksi istunnoissa. Puheenjohtajilla istunnoissa on vaihtelevia asenteita tulkkaukseen, mistä johtuen tulkkausten toteutuminen vaihtelee.

- Toteutuuko vieraskielisen asiakkaan oikeusturva mielestäsi asianmukaisesti asiakaskohtaamisessa?

Oikeusavustaja A:n mukaan vieraskielisten asiakkaiden oikeusturva toteutuu suurimmaksi osaksi hyvin, mutta voi vaarantua huonon tulkkauksen takia muun muassa istunnoissa.

3. Kysymysosion vastaukset

- Saako asiakas mielestäsi hyvää asiakaspalvelua käräjäoikeudelta puhuessaan vierasta kieltä?

Oikeusavustaja A:n mukaan tähän kysymykseen oli vaikea vastata. Lähtökohtaisesti vieraskieliset asiakkaat saavat käräjäoikeudelta hyvää asiakaspalvelua ainakin Helsingissä.

- Onko käytössäsi asianmukaiset keinot kielimuurin aiheuttamien ongelmien ratkaisemiseksi?

Oikeusavustaja A:n mukaan oikeusavulla on käytössään tarpeelliset keinot kieliongelmiin ratkaisuun. Toki budjetti tulee vastaan jossain vaiheessa eikä mahdollisia lähdetä tekemään asiakkaan puolesta.

- Oletko saanut riittävän ohjeistuksen kielellisten ongelmien varalta?

Oikeusavustaja A:n mukaan oikeusavulla on käytössään tarpeelliset ohjeistukset kieliongelmiin ratkaisuun.

- Tuntuvatko nämä tilanteet haastavammilta kuin normaalit asiakaskohtaukset? Jos niin, miten?

Oikeusavustaja A:n mukaan vieraskielisten asiakkaiden kohtaaminen on selvästi haastavampaa. Vieraskielisten asiakkaiden kohdalla usein tulee esille myös kulttuurien eroista johtuvat vaikeudet. Vieraskieliset asiakkaat vievät yleensä lähes puolet enemmän aikaa kuin suomenkieliset.

4. Kysymysosion vastaukset

- Onko sinulla kehitysehdotuksia vieraskielisten asiakkaiden kohtaamiseen?

Oikeusavustaja A:n mukaan tulkauksessa ja sen vaihtelevuudessa on isoja ongelmia, ja toivoi että asiassa tapahtuisi kehitystä tulevaisuudessa. Tulkeille pitäisi saada jonkinasteiset laatustandardit, jotka voitaisiin asettaa esimerkiksi käräjäoikeuden puolesta. Tulkkeja, jotka osaisivat juridista kieltä eri kielillä pitäisi saada entistä enemmän.

- Miten näet tilanteen tulevaisuudessa?

Oikeusavustaja A näki vieraskielisten asiakkaiden oikeuksien ylläpidon huonontuvan tulevaisuudessa, mikäli kehitystä ei tapahdu.

- Tarvitsisiko lainsäädäntö mielestäsi uudistusta aiheen osalta?

Oikeusavustaja A koki, että tulkkien osaamiselle voisi asettaa tiukemmat raamit myös lainsäädännön kautta.

- Miten tuomioistuin näyttäytyy sinulle kokonaisuutena kieliongelmiensa hoidossa?

Oikeusavustaja A:n mukaan tuomioistuin toimii kokonaisuutena kieliongelmiensa suhteen yleisesti hyvin. Tuomioistuin ohjaa tehokkaasti apua tarvitsevat asiakkaat avun pariin.

- Omia ajatuksia?

Oikeusavustaja A koki, että isoimmat ongelmat vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisessa käräjäoikeudessa sijaitsevat juuri tulkkauksessa ja siihen liittyvissä ongelmissa.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

6.1 Johtopäätökset tutkimuksen tuloksista

6.1.1 Johtopäätökset lainsäädännöstä

Lainsäätäjä on ilmeisesti katsonut, että vieraskielisten kohtaamisesta syntyvät ongelmat ovat kestettävissä, sillä kustannukset tulisivat muuten nousemaan huomattavasti. Selvää on, että laajempi vieraiden kielten käyttäminen, oli sitten kyse vieraskielisistä asiakirjoista tai tulkkien laajemmasta käyttämisestä, johtaisi tuomioistuimessa huomattavaan kustannusten nousuun. Sen lisäksi tosiasiallinen työmäärä todennäköisesti nousisi.

Rikosasioissa mahdollinen tulkkaus ja käännökset järjestyvät Euroopan ihmisoikeussopimuksen artiklojen, tulkkausdirektiivin ja rikosasioiden käsittelystä annetun lain pykälien perusteella. Sen sijaan riita- ja hakemusasioissa lain mukaan asianosaiset vastaavat tulkkauksesta ja käännöksestä itse, mikäli he sellaisia tarvitsevat. Sama pätee myös tiedoksiantoihin, esimerkiksi summaarisen asian haasteen ymmärtäminen on vähintään kyseenalaista, jos kyseessä on suomenkielinen asiakirja ja vastaanottajana vieraskielinen vastaaja. Lainsäätäjä ilmeisesti olettaa, että vastaaja ymmärtää pyytää apua tällaisen asiakirjan kääntämiseen. Toisaalta toisen haastemiehen vastausta mukaillen on todettava, että jos asiakas on osannut tehdä vaadittavat sopimukset suomeksi, niin on perusteltua odottaa asiakkaan ymmärtävän sopimuksen rikkomisesta syntyvät seuraukset. Se varmasti pätee ainakin osaan tapauksista. Sinänsä oikeuskulttuurit voivat olla hyvin erilaisia, mutta on perusteltua, että maahan tullut vieraskielinen henkilö ainakin jossain määrin pyrkisi ymmärtämään uusia käytäntöjä.

Kansallinen lainsäädäntö ei siis käsitä säännöksiä vieraiden kielten käytöstä käräjäoikeudessa lähes ollenkaan, ellei lasketa rikosasioiden käsittelystä annettua lakia. Tulkkausta koskevia säännöksiä puolestaan löytyy. Suomen ja ruotsin kielen asema puolestaan on sementoitu lainsäädäntöön monella tapaa. Perustuslaki ja kielilaki etunenässä ilmaisevat vahvasti suomen ja ruotsin kielen aseman. Laki toisaalta antaa mahdollisuuden tarjota kattavampaa palvelua mahdollisesti myös

muilla kielillä. Silti voidaan sanoa, että periaatteessa kärjäoikeuden henkilökunnan ei tarvitsisi puhua muita kieliä kuin suomea ja ruotsia virantoimituksessaan. Selväähän on, että kärjäoikeuksissa käytetään käytännön kielenä ainakin englantia, kuten haastatteluista selviää.

On myös syytä huomioida, että sähköinen kehitys voi vaikuttaa ja osaltaan jopa edesauttaa vieraiden kielten käyttöä kärjäoikeuksissa. Yhtenä esimerkkinä ovat vastikään voimaantulleet lakimuutokset koskien sähköistä haastehakemusta summaarisissa riita-asioissa. Sähköinen asiointi on summaarisessa riita-asiassa pakollista muille kuin omassa asiassa toimiville yksityishenkilöille 1.9.2019 lukien. Haastehakemus on toimitettava kärjäoikeudelle käyttäen oikeushallinnon sähköistä asiointipalvelua tai tietojärjestelmäyhteyttä. (Oikeus.fi: Sähköinen haastehakemus, viitattu 24.11.2019) Mahdollisesti sähköisesti kehittyvät käännöspalvelut ja tekoäly voisivat osaltaan edesauttaa kehitystä.

6.1.2 Johtopäätökset haastatteluista

Haastattelututkimuksen lopputulokset kertoivat paljon siitä, miten kärjäoikeuden eri virkamiehet kohtaavat vieraskielisiä asiakkaita ja kokevat tilanteet. Eroja virkamiesryhmien välillä löytyi huomattavasti. Kuten tässä opinnäytteessä on todettu, asiakaskohtaamisten eri variaatiot ovat pääsyyinä eri virkamiesryhmien kokemusten eroavaisuuksien takana.

Molemmat haastatellut kärjäsihteerit olivat kokeneet työssään kieliongelmia kohdatessaan vieraskielisiä asiakkaita ja kieliongelmiensa määrä on heidän mukaansa lisääntynyt. Kärjäsihteerien haastattelujen perusteella erityisiä ongelmakohtia heidän työssään liittyen vieraskielisten kohtaamiseen olivat ohjeistuksen puuttuminen sekä huoli vieraskielisten oikeusturvan toteutumisesta.

Kieliongelmia vieraskielisten kanssa kohtasivat myös haastemiehet. Haastattelujen mukaan haastemiehet joutuvat usein käytännön työssä soveltamaan, eli heillä ei realistisesti ole ollut mahdollista käyttää tulkkia aina kun tarvitsisivat. Heille on kuitenkin annettu mahdollisuus käyttää tulkkia tarvittaessa. Sen sijaan tulkkauksen saattoi tiedoksiantotilanteissa välillä jäädä asiakkaan paremmin suomea

tai englantia puhuvan kaverin varaan. Haastemiesten haastatteluissa tuli selkeästi esille, että kieliongelmiensa esiintymisessä oli alueellisesti suuria eroja. Joissakin paikoissa ongelmia ei esiintynyt juurikaan, mutta toisissa ongelmat vaikuttivat olevan yleisiä. Vieraita kieliä äidinkielenään puhuvat henkilöt keskittyvätkin selvästi kaupunkialueille. Esimerkiksi Helsingin väestöstä vuoden 2019 alussa 101 825 henkilöllä oli rekisteröity äidinkieleksi jokin muu kieli kuin suomi, ruotsi tai saame. Kaikista helsinkiläisistä heidän osuutensa oli 15,7 prosenttia. Vieraskielisten määrä kasvoi vuoden aikana 3556 hengellä eli 3,6 prosenttia. (Helsingin kaupunki: Joka kuudes helsinkiläinen on ulkomaalaistaustainen, viitattu 24.11.2019) Haastemiehet kokivat lisäksi, että asiakkaan vieraskielisyys vaikutti yhdenvertaisen kohtelun saamiseen. Tosin mielipiteet vaihtelivat siitä, kuuluuko kärjäoikeuden velvollisuuksiin tarjota palveluja vierailta kielillä.

Haastatellut kärjätuomarit kertoivat, että heidän työssään kieliongelmat vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisissa eivät ole kovin suuri ongelma-alue. Tähän lopputulokseen vaikutti osaltaan se, että kärjätuomarit kohtaavat asiakkaita lähinnä istunnoissa, joihin tulkit kutsutaan aina, jos heitä tarvitaan, ja asiamiesten kautta. Asiakaskohtaukset vieraskielisten kanssa oikeudenkäyntiprosessin siinä vaiheessa, kun asia tulee kärjätuomarille, sisältävät usein vähemmän kielellisiä haasteita, kuin esimerkiksi virkamiesten toimeenpanevalla tasolla kokemat.

Haastateltu Helsingin oikeusaputoimiston julkinen oikeusavustaja nosti haastattelussaan erityisesti esille tulkkien toiminnan asiakaskohtauksissa vieraskielisten kanssa ja sen vaikutuksen vieraskielisten asiakkaiden oikeusturvaan. Hänen kokemuksensa mukaan asiakkaiden oikeudet toteutuivat hyvin vaihtelevasti tulkkin osaamisen mukaan. Oikeusavustaja ehdotti tähän ratkaisuksi tulkkien osaamisen tarkempaa kontrollia, mikä voitaisiin toteuttaa lainsäädännön tai kärjäoikeuksien oman tulkkauksen standardoinnin kautta.

6.2 Työn tavoitteen toteutuminen ja pohdinta

Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisprosessia kärjäoikeudessa ja mahdollisia ongelmia siinä. Tavoitteessa onnistuttiin hyvin, sillä vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisesta eri virkamiesryhmien osalta

saatiin paljon informaatiota. Oikeuslähteiden kannat aiheeseen saatiin myös selvitettyä melko laajasti.

Aiempaan tuomioistuimen kieliongelmissa tehtyyn opinnäytetyöhön (Kielelliset ongelmat rikosasian kirjallisessa menettelyssä haastemiehen näkökulmasta Vennelä S. 2017) mainintana, että haastatteluihimme perustuen kieliongelmiä tavataan jonkin verran myös muissa käräjäoikeuden menettelyissä kuin rikosasioiden kirjallisessa menettelyssä. Esimerkiksi riita-asioiden asiakirjojen tiedoksiantossa ongelmia tuli esille monelta haastateltavaltamme.

Tulevaisuuden tutkimusaiheita liittyen opinnäytetyön aiheeseen löytyy useita. Ohjekirjan tekeminen vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisesta eri tyyppisissä asioissa voisi mahdollisesti auttaa käräjäoikeuksien virkamiesten käytännön toimintaa. Selkeälle ohjeistukselle tuntuu olevan tarvetta perustuen monien haastateltujen ihmisten näkökulmiin. Ohjeistuksen nykytila vaikuttaa olevan paljolti virkamiesten soveltamiseen perustuvaa, koska asiaa koskeva lainsäädäntö yksin ei välttämättä riitä asiakaspalvelutilanteessa. Haastatteluissa juuri viraston sisäisen ohjeistuksen kehittäminen nousi monesti esille.

Ohjeistus voisi olla myös yhtenäistä eri käräjäoikeuksien välillä, sillä silloin ohjeistuksen laatua ja sisältöä voisi kontrolloida paremmin. Esimerkiksi oikeusministeriö, joka hallinnoi Suomen oikeuslaitosta, voisi potentiaalisesti työstää kaikkia käräjäoikeuksia koskevan yleisen ohjeen vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisesta, jonka pohjalta käräjäoikeudet voisivat soveltaa omia ohjeistuksiaan. Näin pohja olisi olemassa vieraskielisten kohtaamiselle, mutta käräjäoikeudet voisivat lisätä ohjeistukseensa omia erityistarpeitaan. Esimerkiksi tiedoksiantoina on laadittu oikeusministeriön toimesta tiedoksiantokäsikirja, jota käytetään ohjeistustasolla käräjäoikeuksissa.

Yhdenvertaisuusperiaate on hallintoa ohjaavista oikeusperiaatteista teoreettisesti kaikkein vaikein säännösten näennäisestä helppoudesta huolimatta (Heuru K. 2003 s. 224.) Täten sen täydellistä noudattamista on todella haastava tuoda käytäntöön. Yhdenvertaisessa kohtelussa koettuja, haastatteluissa esiin tulleita ongelmia on siis jossain määrin mahdoton lähteä täysin korjaamaan. Tähän vaikuttavat toki myös käräjäoikeuksien rajalliset resurssit.

Moni haastateltavista koki, että heidän käytännön työhönsä sisältyi piilo-olettama osata englannin kieltä asiakaspalvelutilanteissa. Englannista ei ole kuitenkaan mitään erityistä mainintaa lainsäädännössä tuomioistuimen toiminnasta. Englantia voidaan pitää läntisen maailman Lingua francana, joten ei ole toisaalta outoa, että sen puhujia on paljon asiakkaina Suomenkin tuomioistuimissa. Kenties tähän voitaisiin varautua esimerkiksi valmistelemalla englanninkielisiä pohjia asiakaspalvelutilanteita varten. Näin myös ne virkamiehet, joiden englannin kielen taito ei ole palvelutilanteen vaatimalla tasolla, voisivat saada tilanteita hoidettua tehokkaammin.

Helsingin kärjäoikeudessa on vuonna 2019 otettu käyttöön Youpret-tulkkaussovellus haastemiehille, jolla pyritään auttamaan heitä vieraskielisten asiakaskohtaamisten kanssa. Tämänkaltainen kehitys kärjäoikeuksien varautumisessa erilaisiin asiakaskohtaamisiin lupaa hyvää tulevaisuuden varalle, sillä vieraskielisten lisääntynyt määrä tulee takuuvarmasti hidastamaan tai jopa rapauttamaan prosesseja kaikkialla yleisissä tuomioistuimissa, mikäli siihen ei olla varauduttu asianmukaisesti. Helsingin kärjäoikeuden haastemiesten esimies näki tulkkaussovelluksen käytön yleistyvän tulevaisuudessa myös muihin kärjäoikeuksiin.

Tätä opinnäytetyötä voidaan yleisesti käyttää apuna tarkasteltaessa kärjäoikeuden asiakaspalvelua, virkamiestyötä ja vieraskielisten asemaa oikeudenkäyntiprosessissa. Haastateltavat pitivät haastattelukysymyksiä hyvinä sekä laajoina, ja saimme laajalti positiivista palautetta sekä aiheesta, että toteutuksesta. Opinnäytetyö vaati runsaasti aikaa molemmilta tekijöiltä runsaan taustamateriaalin takia. Tutkimusta aiheeseen liittyen oli haastava löytää, sillä asiakaskohtaamisia on harvoin käsitelty erillisenä entiteettinä tutkimuksessa liittyen kärjäoikeuksiin ja niiden toimintaan. Koemmekin, että lisätutkimus tämän opinnäytetyön aiheesta laajamittaisempana voisi tuottaa vertailukelpoista materiaalia kärjäoikeuksien käyttöön ja näin edesauttaa vakiintuneiden käytäntöjen syntymistä vieraskielisten asiakkaiden kohtaamiseen.

LÄHTEET

Kirjallisuus

Frände, D., Helenius, D., Hietanen-Kunwald, P., Hupli, T., Koulu, R., Lappalainen, J., Lindfors, H., Niemi, J., Rautio, J., Saranpää, T., Turunen, S., Virolainen J., & Vuorenpää, M. 2016. Prosessioikeus. Talentum Media Oy.

Flink, K-M., Kerttula T., Nordling, A-M., Rautio, V. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Helsinki 2016 Edita Publishing Oy.

Pitkänen, Raimo. Parasta palvelua: miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa? Helsinki 2006. WSOYpro.

Seppälä, Seppo. 2009. Tiedoksiantokäsikirja. Päivitetty 2012. Oikeusministeriön oikeushallinto-osasto.

Määttä, Tapio, Paso, Mirjami. Johdatus oikeudellisen ratkaisun teoriaan. Helsinki 2019. Forum Iuris.

Tolonen, Hannu. Oikeuslähdeoppi. Vantaa 2003. Sanoma Pro Oy.

Jyränki, Antero, Husa, Jaakko. Valtiosääntöoikeus. Helsinki 2012. Kauppakamari.

Salminen, Janne. Suomen valtiosääntö ja Euroopan unioni. Helsinki 2019. Forum Iuris.

Fredman, Markku. Rikosasianajajan käsikirja. Helsinki 2013. Alma Talent.

Heuru, Kauko. Hyvä hallinto. Helsinki 2003. Edita Prima Oy.

Lainsäädäntö

16.5.2003/359 Kansalaisuuslaki

1.1.1734/4 Oikeudenkäymiskaari

25.8.2016/673 Tuomioistuinlaki

11.6.1999/731 Suomen perustuslaki

11.12.2015/1455 Tuomioistuinmaksulaki

5.4.2002/257 Oikeusapulaki

11.7.1997/689 Laki oikeudenkäynnistä rikosasioissa

6.6.2003/423 Kielilaki

Kansainväliset sopimukset ja EU-oikeus

SopS 18-19/1990 Euroopan neuvoston yleissopimus ihmisoikeuksien ja perusvapauksien suojaamiseksi

2012/C 326/01 Euroopan unionista tehdyn sopimuksen ja Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen konsolidoidut toisinnot

2012/C 326/02 Euroopan unionin perusoikeuskirja

EPNDir 2010/64/EU Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi oikeudesta tulkkaukseen ja käännöksiin rikosoikeudellisissa menettelyissä

Hallituksen esitykset

HE 1/1998 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle uudeksi Suomen Hallitusmuodoksi. Helsinki 1998.

HE 309/1993 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle perustuslakien perusoikeussäännösten muuttamisesta. Helsinki 1993.

HE 92/2002 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle uudeksi kielilaksi ja siihen liittyväksi lainsäädännöksi. Helsinki 2002.

HE 63/2013 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle oikeudenkäynnistä rikosasioissa annetun lain ja eräiden muiden lakien muuttamisesta. Helsinki 2013.

Verkkolähteet

Oikeus.fi. 30.10.2018. Helsingin käräjäoikeus. (<https://oikeus.fi/karajaoikeudet/helsinginkarajaoikeus/fi/index.html>) (viitattu 17.11.2019)

Oikeus.fi. 19.11.2018. Muutokset käräjäoikeuksissa käsiteltävissä asioissa 1.1.2019 lukien (<https://oikeus.fi/tuomioistuimet/fi/index/ajankohtaista/muutoksetkarajaoikeuksissakasiteltavissaasioissa1.1.2019lukien.html>) (viitattu 17.11.2019)

Tilastokeskus: Vieraskieliset (<https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html>) (viitattu 20.11.2019)

Euroopan unionin virallinen verkkosivusto: EU:n oikeus (https://europa.eu/european-union/law_fi) (viitattu 13.11.2019)

Helsingin kaupunki: Joka kuudes helsinkiläinen on ulkomaalaistaustainen (<https://www.ulkomaalaistaustaisethelsingissa.fi/fi/nykytilanne>) (viitattu 24.11.2019)

Oikeus.fi: Sähköinen haastehakemus (https://oikeus.fi/tuomioistuimet/karajaoikeudet/fi/index/riita-asiat_1/sahkoinenhaastehakemus/sahkoinenhaastehakemus.html) (viitattu 24.11.2019)

Haastattelut

Helsingin oikeusaputoimiston anonymisti haastateltu julkinen oikeusavustaja A. 2019. haastattelu xx.11.2019 Haastattelija Niinimäki S. Helsinki.

Varsinais-Suomen kärjäoikeuden anonymisti haastateltu kärjäsihteeri A. 2018. haastattelu xx.11.2018. Turku. Haastattelijat Aaltonen S. & Niinimäki S.

Varsinais-Suomen kärjäoikeuden anonymisti haastateltu kärjäsihteeri B. 2018. haastattelu xx.11.2018. Turku. Haastattelijat Aaltonen S. & Niinimäki S.

Varsinais-Suomen kärjäoikeuden anonymisti haastateltu kärjätuomari A. 2018. haastattelu xx.11.2018. Turku. Haastattelijat Aaltonen S. & Niinimäki S.

Varsinais-Suomen kärjäoikeuden anonymisti haastateltu kärjätuomari B. 2018. haastattelu xx.11.2018. Turku. Haastattelijat Aaltonen S. & Niinimäki S.

Varsinais-Suomen kärjäoikeuden anonymisti haastateltu haastemies A. 2018. haastattelu xx.11.2018. Turku. Haastattelijat Aaltonen S. & Niinimäki S.

Varsinais-Suomen kärjäoikeuden anonymisti haastateltu haastemies B. 2018. haastattelu xx.11.2018. Turku. Haastattelijat Aaltonen S. & Niinimäki S.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelulomake

1. Kieliongelmien laajuus
 - Kohtaatko työssäsi kielellisiä ongelmia asiakaskohtaamisissa vieraskielisten ihmisten kanssa?
 - Onko mielestäsi vieraskielisten asiakkaiden osuus asiakkaista muuttunut?
 - Vaikuttaako kielimuuri työsi suorittamiseen asiakaskohtaamisissa?
 - Miten asiakaskohtaaminen onnistuu tulkin kanssa?
2. Oikeudellinen näkökulma
 - Miten yhdenvertaisuuden periaate mielestäsi toteutuu vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisissa?
 - Toteutuuko vieraskielisen asiakkaan oikeusturva mielestäsi asianmukaisesti asiakaskohtaamisessa?
3. Hyvä asiakaspalvelu
 - Saako asiakas mielestäsi hyvää asiakaspalvelua käräjäoikeudelta puhuessaan vierasta kieltä?
 - Onko käytössäsi asianmukaiset keinot kielimuurin aiheuttamien ongelmien ratkaisemiseksi?
 - Oletko saanut riittävän ohjeistuksen kielellisten ongelmien varalta?
 - Tuntuvatko nämä tilanteet haastavammilta kuin normaalit asiakaskohtaukset? Jos niin, miten?
4. Tulevaisuuden näkymät
 - Onko sinulla kehitysehdotuksia vieraskielisten asiakkaiden kohtaamiseen?
 - Miten näet tilanteen tulevaisuudessa?
 - Tarvitsisiko lainsäädäntö mielestäsi uudistusta aiheen osalta?
 - Miten tuomioistuin näyttäytyy sinulle kokonaisuutena kieliongelmiensa hoidossa?
 - Omia ajatuksia?

Liite 2. Suostumuslomake haastattelututkimukseen

Suostumuslomake

Suostun, että Samuli Niinimäki ja Santeri Aaltonen haastattelevat minua opinnäytetyötänsä varten. Ymmärrän, että haastattelussa kerättyä tietoa ei käytetä mihinkään muuhun tarkoitukseen kuin opinnäytetyöhön ja haastateltavien henkilöllisyys pysyy sallassa. Tiedostan haastattelun tarkoituksen ja sen, että osallistuminen on vapaaehtoista. Suostun myös, että haastattelut nauhoitetaan, jotta niissä kerätty tieto saadaan talteen. Nauhat hävitetään niiden tullessa tarpeettomiksi, eikä käytetä muuhun tarkoitukseen.