

# KASVOMASKIKYSELY



## SISÄLLYS

|  |   |
|--|---|
| 1. Kasvomaskikyselyn taustaa.....                      | 1 |
| 2. Kyselyn toteutus.....                               | 2 |
| 3. Kyselyn tulokset.....                               | 2 |
| 3.1 Haasteet asiointitilanteissa.....                  | 2 |
| 3.2 Huulioluvun estyminen.....                         | 3 |
| 3.3. Maskien vaikutus sosiaalisiin suhteisiin.....     | 4 |
| 3.4 Työelämään ja opiskeluun liittyvät kokemukset..... | 4 |
| 3.5 Tiedonsaantiin liittyvät ongelmat.....             | 5 |
| 4. Kuuloliiton vinkit saavutettavaan viestintään.....  | 6 |

### 1. Kasvomaskikyselyn taustaa

Kasvomaskien käyttö on tärkeää koronaepidemian hallitsemiseksi, mutta samalla maskien käyttö julkisissa tiloissa ja viranomaisasioinnissa vaikeuttaa merkittävästi kuulovammaisten kommunikointia. Maskit estävät kuulovammaisille tärkeän huulioluvun, millä tarkoitetaan puheen päättelystä huulten, suun, leuan ja kasvojen liikkeistä. Huulioluku voi muodostaa jopa puolet puheen selvän saamisesta.

Suomessa on arviolta noin 800 000 henkilöä, joilla on jonkinasteinen kuulonalenema. Yli 100 000 suomalaisella on kuulokoje ja/tai sisäkorvaistute. Kuulonkuntoutuksesta hyötyisi noin 300 000 suomalaista. Ikäkuulo on yleisin kuulonalenemien aiheuttaja. Ikäkuulo vaikuttaa erityisesti puhealueella ja tekee k,t,p,s,h -äänteistä selvän saamisesta vaikeaa tai jopa mahdotonta. Huulioluku tukee erityisesti näiden äänteiden selvän saamista, joiden erottaminen pelkän äänen varassa on huonokuuloiselle vaikeaa.

Kuuloliittoon on koronapandemian aikana tullut tiedusteluja, mistä läpinäkyviä maskeja on saatavilla. Olemme koonneet verkkosivuillemme Kasvomaskit ja kommunikaatio -osion, josta löytyy tahoja, joilta voi tilata huulion paljastavia maskeja. Moni näistä maskeista on ns. Kansanmaskeja, eikä valitettavasti läpinäkyviä kirurginmaskeja ole tällä hetkellä saatavilla Suomessa. Kuuloliitto selvittää yhteistyökumppanien kanssa mahdollisuuksia tuoda Suomeen läpinäkyviä kirurginmaskeja.

## 2. Kyselyn toteutus

Kysely toteutettiin webropol-kyselynä 4.1.-21.2.2021 välillä. Kyselyä mainostettiin Kuuloliiton verkkosivuilla ja sosiaalisen median kanavissa. Lisäksi kyselyä jaettiin yhteistyökumppanien välityksellä. Sen lisäksi kyselylinkki oli nähtävillä myös Ylen uutisessa (12.2.2021) kasvomaskeihin liittyen. Kyselyssä selvitettiin, ovatko vastaajat kokeneet vaikeuksia tai kohdanneet tilanteita, joissa puheesta selvän saaminen on vaikeutunut maskin takia. Lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus kuvata omin sanoin näitä vaikeuksia.

Kyselyyn vastasi yhteensä 337 henkilöä. Heistä 99 prosenttia (333) oli kohdannut tilanteita, joissa puheesta selvän saaminen oli vaikeutunut. 324 ihmistä oli kuvannut näitä vaikeuksia myös omin sanoin vastaamalla kysymykseen: *Kerro omin sanoin, miten kasvomaskien käyttö on vaikuttanut arjessasi?*

## 3. Kyselyn tulokset

[Kasvomaskit uhkaavat syrjäyttää kuulovammaisen yhteiskunnallisesta osallisuudesta.](#)

Kyselyn sadoissa avovastauksissa korostuivat tietyt laajemmat teemat. Tulkitsimme kyselyjen avovastauksen muodostavan viisi laajempaa teemaa: 1) haasteet asiointitilanteissa, 2) huulioluvun estyminen, 3) maskien vaikutus sosiaaliseen vuorovaikutukseen, 4) työelämään ja opiskeluun liittyvät kokemukset ja 5) tiedonsaannin ongelmat. Tuomme jokaiseen teemaan liittyviä keskeisiä asioita esiin alaluvuissa. Yhdessä nämä tekijät muodostavat tilanteita, jotka heikentävät kuulovammaisten osallisuutta ja vaikeuttavat merkittävästi arjen toimintoja. Pahimmillaan vastausten perusteella kasvomaski-aika syrjäyttää kuulovammaisia yhteiskunnasta aiempaa vahvemmin ja jättää heidät yhteiskunnallisen osallisuuden ulkopuolelle.

### 3.1 Haasteet asiointitilanteissa

Vastauksissa tuotiin esille todella monenlaisia asiointi- ja vuorovaikutusympäristöjä, joissa kasvomaskien käyttö on noussut ongelmaksi. Kasvomaskien takia on koettu ongelmia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa, erilaisissa kaupan ja muissa vapaa-ajan asiakaspalvelutilanteissa, työpaikoilla ja oppilaitoksissa. Vastaajat toivat esiin, että asiakaspalvelutilanteissa on monesti myös muita vuorovaikutusta ja puheesta selvän saamista vaikeuttavia tekijöitä, kuten taustameteliä ja koronan myötä yleistyneet pleksilasit. Pleksilasit vaimentavat äänen kulkua tilassa.

*”Kaikki maskitilanteet haastavia, eli vältän niin paljon kuin mahdollista keskustelua. Ensiviikolla keskus-sairaalakäynti erikoislääkärillä. On soitettava etukäteen, että lääkäriä visiiri käytössä, muuten turha käynti.”*

*”Vain yhdessä vaatekaupassa olen nähnyt myyjillä läpinäkyvät maskit suun edessä, kyllähän se helpottaa kuulijaa, kun näkee suun.”*

*”Esim. pakolliset terveyteen liittyvät tapaamiset on tosi jännittäviä. Apteekissa vielä maskin lisäksi välissä pleksi, joten kuuleminen ihan mahdotonta, Pakko antaa lapulla otettavat lääkkeet ja sanoa älä kysele mitään, en kuule. Jos näin ei tee vaan sanoo suullisesti otettavansa lääkkeet ja yrittää sanoa, että en kuule puhettasi, niin silti kyselevät ja saa päänsärkyä, kun yrittää pinnistellä.”*

### 3.2 Huulioluvun estyminen

Avovastauksissa korostuivat kommunikaatioon liittyen huulioluvun estymiseen liittyvät kokemukset. Moni vastaaja kertoi, että huulioluku tukee merkittävästi puheesta ja äänneistä selvän saamista. Korona-ajan myötä osa vastaajista kertoi kokevansa merkittäviä vaikeuksia, vaikka ennen korona-aikaa he ovat mielestään pärjänneet erilaisissa kommunikaatiotilanteissa hyvin. Osa vastaajista korosti, että töissä tai opiskeluissa käytettävät maskit, erityisesti vieraita kieliä opiskeltaessa, olivat vaikeuttaneet merkittävästi puheesta selvän saamista tai tehneet siitä lähes mahdotonta. Vieraiden kielten opiskelu on usein muutenkin monille kuulovammaisille haastavaa.

*”Kuullunymmärrys on kerta kaikkiaan ihan tosi vaikeaa. Ymmärrykseni perustuu huuliolukuun enemmän, mitä olen tajunnutkaan.”*

*”Huulioluku tärkein kommunikaatiokeinoni. Joillekin (vanhempi hoitohenkilöstö) huulioluku on tuntematon käsite, jolloin maskin poisto kasvoilta ei onnistu ollenkaan (saa pyytää monta kertaa).”*

Vastauksissa tuli esiin myös vuorovaikutustilanteiden herkkyyks ja kasvomaskien tuomat lisävaikeudet. Vastaajat toivat esiin turhautumistaan (sekä omaansa että vuorovaikutuksen vastapuolen), kun he joutuivat pyytämään puhujaa toistamaan sanomansa useita eri kertoja.

Toisaalta vastauksissa tuotiin esiin myös hyviä kokemuksia siitä, että vastapuolen selkeä puhe etenkin rauhallisessa ympäristössä, voi auttaa puheesta selvän saamiseen. Lisäksi osa vastaajista korosti, että vuorovaikutustilanteissa kannattaa hyödyntää kaikkia muita mahdollisia apuvälineitä (esim. ryhmäkuuntelulaite).

*”Jos puhujalla selkeä ääni ja osaa ääntää selvästi, kuitenkin ääntä korottamatta, on puheesta hieman helpompi saada selvää. Myös katsekontaktin olen huomannut auttavan kuulemistilanteissa.”*

### 3.3 Maskien vaikutus sosiaalisiin suhteisiin

Kyselyn avovastauksissa tuli vahvasti esiin kokemukset siitä, että kasvomaskien käytön myötä kuulovammaisten sosiaaliset suhteet ovat vaikeutuneet merkittävästi. Osa vastaajista toi esiin, että he ovat kokeneet eristäytymistä ja ulkopuolisuutta jo ennen korona-aikaa. Nyt kasvomaskien myötä nämä tunteet ovat entisestään voimistuneet. Osalle vastaajista kasvomaskien tuomat haasteet ovat aiheuttaneet voimakasta ahdistusta.

*”Maskien käyttö estää käytännössä kaikenlaisen kommunikoinnin. Kun maskia käyttävien ihmisten huulilta ei voi lukea eikä kasvojen ilmeitä näe, on mahdotonta saada selvää puheesta. Tämä aiheuttaa ylitsepääsemättömän suuria vaikeuksia sekä työelämässä että vapaa-ajalla kaikenlaisissa ihmiskontakteissa. On varmaa, että tämä aiheuttaa suurta ahdistusta monille kaltaisessani tilanteessa oleville ihmisille ja maskien käytön pitkittyessä yhteiskunnalliset vaikutukset tulevat olemaan vakavat. Kuulovammaiset ovat suuressa vaarassa syrjäytyä entisestään kuulevien maailmasta ja sosiaalisesta elämästä.”*

Jotkut vastaajat toivat puolestaan esiin, että he ovat pärjänneet kuulo-ongelmien takia hyvin ennen korona-aikaa ja vasta kasvomaskien laajamittaisen käytön myötä heille on tullut merkittäviä ongelmia. Osa vastaajista eritteli erilaisia sosiaalisia tilanteita, joihin maskiaika on vaikuttanut. Esimerkiksi seurustelukumppanien tapaaminen on vaikeutunut. Moni vastaaja kertoo minimoineensa kaiken sosiaalisen kanssakäymisen, koska siitä on tullut maskien ja etäisyyksien myötä niin uuvuttavaa.

### 3.4 Työelämään ja opiskeluun liittyvät kokemukset

Jotkut työikäiset vastaajat ovat joutuneet vaikeuksien ja niistä johtuvan uupumuksen takia sairauslomalle. Moni työikäinen kertoo jatkuvasta pinnistelystä työtehtävien suorittamisessa, mikä uhkaa toimintakykyä. Eräs työikäinen toi esiin kokemuksensa siitä, että jos koronatilanne ja maskisuositukset jatkuvat vielä kovin kauan, hänen on vaihdettava työpaikkaa.

Työelämävaikeuksien lisäksi kokemuksissa tulivat esiin vaikeudet opinnoissa. Kuulovammaisten oppilaiden opetuksen seuraaminen on vaikeutunut, kun sekä opettajalla että muilla oppilailla on kasvomaskit. Kyselyssä esiin nousseet kokemukset tuovat esiin kasvomaskien aiheuttaman suuremman uhan ihmisten työkyvylle ja opintojen etenemiselle odotetussa aikataulussa.

*”Olen sairauslomalla työstäni, koska asiakaspalvelussa en kuule asiakkaiden puhetta.”*

*”Työnteko vaikeutuu. Mieliala laskee.”*

*”Tytär ei kuule luokkatovereita koulussa, kun kouluun tuli maskipakko yli 12 vuotiaille.”*

*”Asiakaspalvelutyössä pleksin takana säädän kuulolaitetta normaalia kovemmalle, mutta silti olen miettinyt, että jos tämä maskihomma jatkuu vielä kuukausia, niin joudun miettimään työnvaihtoa, kun tosi stressaavaa yrittää päivittäin kuulla, kun normisti pärjään hyvin.”*

### 3.5 Tiedonsaantiin liittyvät ongelmat

Kasvomaskien käyttö vaikeuttaa myös tiedonsaantia. Asiointitilanteiden lisäksi myös esimerkiksi TV:stä ja verkkolähetyksistä selvän saaminen voi olla kuulovammaiselle mahdotonta, sillä puhujilla on maskit kasvoilla eikä tekstitystä ole. YLE lisäsi vuoden 2020 aikana suorien lähetyksien tekstitysten määrää, mutta vielä niitä ei kaikissa lähetyksissä ole. Kaupunkien omissa suorissa verkkolähetyksissä ei nähdä tekstitystä, mutta osa kaupungeista on tehnyt tiedotustilaisuuksista tekstitetyn tallenteen.

*”Televisiossa haastattelut epätoivoista seurattavaa. Tv-kanavat voisivat joka tasolla aina velvoittaa tekstittämään maskihirviön puheen aina. Meillä kaikilla on oikeus kuulla.”*

*”TV:n tiedotustilaisuudet: telkkarin pitää huutaa, kun on maskit päällä, ei näe huuliota. Viittomakieltä taas ei osaa, jotta siitä saisin apua. Missä se tekstitys on meille väliin putoajille.”*


Lisäksi aineistossa tuli esiin muita maski- ja korona-aikaan liittyviä huomioita.

Jotkut vastaajat toivat esiin korona-aikaan liittyviä ongelmia kuulonkuntoutuksen palveluihin pääsyssä. On ollut epäselvää ovatko kuulokeskukset auki ja kehen tulee ottaa yhteyttä kuulonkuntoutukseen liittyvissä palvelutarpeissa.

Kyselyn vastaajat toivat esiin maskien käyttöön liittyviä muita hankaluuksia. Kuulokojeet voivat irrota maskia pois otettaessa. Lisäksi jos kuulokojeen käyttäjällä on silmälasit, on maskien käyttö fyysisesti haastavaa.

*”Maskin lenkit tarttuvat kuulokojeisiin ja meinaavat tiputtaa koneet. Korvien takana ruuhkaa; kuulokojeet, silmälasien sangat, hiukset ja maskin nauhat...”*

Aineistossa nousee esiin myös kriittisiä näkemyksiä maskien laaja-alaiseen väestötason käyttöön. Jotkut vastaajat tuovat esiin pelkonsa siitä, että kasvomaskien käyttö jää pysyväksi käytännöksi, vaikka korona saataisiin kuriin (vrt. Aasian alueen maat).



*”Suuri pelko on myös, että maskien käyttö ei lopu pandemian helpottaessa, vaan suuri osa ihmisistä tulee käyttämään maskia jatkossa tavallisina influenssakausinakin.”*

#### 4. Kuuloliiton vinkit saavutettavaan viestintään

Kasvomaskien käyttö hankaloittaa monin tavoin kuulovammaisten arkea ja heikentää vuorovaikutusta. Pahimmillaan se lisää syrjäytymistä, työkyvyttömyyttä ja heikentää oppimista. Läpinäkyvä, ns. ikkunallinen kasvomaski helpottaisi merkittävästi kuulovammaisten kommunikaatiota ja tiedon saantia.

Kuuloliitto suosittaa, että kaikissa kuulovammaisen kanssa toteutettavissa asiointitilanteissa, kuten sosiaali- ja terveystilanteissa, viranomaisasiointissa sekä muussa päivittäisessä asiointissa, tulisi käyttää läpinäkyviä kasvomaskeja ja muilla tavoin varmistaa vuorovaikutuksen sujuvuus.

Kuulovammaisten tulee voida asioida ja osallistua vuorovaikutukseen koronatilanteen yhä jatkuessa. Koska maskien käyttö on yleisen turvallisuuden takia suositeltavaa, voi viestinnän sujuvuutta tehostaa muilla keinoin. Erityisesti asiakaspalveluhenkilökunnan on hyvä tiedostaa, että viestinnän tulee olla kaikille saavutettavaa.

##### **Kun kohtaat kuulovammaisen henkilön:**

- Puhu riittävän selkeästi. Korota tarvittaessa hieman ääntäsi, mutta älä huuda.
- Hyödynnä kasvovisiiriä tai ikkunallisia maskeja. Joissain tilanteissa on perusteltua käyttää kasvovisiiriä, vaikkei suoja ole yhtä tehokas kuin kirurgisissa maskeissa. Tällöin on hyvä muistaa turvaetäisyys.
- Varmista ennen keskustelun aloitusta, että ääniympäristö on rauhallinen.
- Kun keskustele kuulovammaisen kanssa, varmista että hän on saanut selvää puheestasi.
- Hyödynnä tarvittaessa kirjallisia välineitä, tietokoneen tekstinkäsittelyohjelmaa tai älypuhelimien sovelluksia. Keskustelun voi käydä vaikkapa tekstiviestinäytöllä. Myös älypuheliimiin on tarjolla puheentunnistustekniikkaa.

##### **Vinkkejä kuulovammaiselle:**

- Kerro rohkeasti kuulovammastasi. Näin asiakaspalveluhenkilö osaa ottaa tämän huomioon.

- Hyödynnä puheentunnistustekniikkaa. LiveTranscribe on Android-puhelimiin ladattava maksuton puheentunnistussovellus. Applen puhelimissa on myös oma puheentunnistussovellus, esimerkiksi sanelin muistiinpanojen kirjaamisessa.
- Maskinpidike voi helpottaa maskin käyttöä kuulokojeen kanssa. Pidike asetetaan pään taakse ja maskin nauhat laitetaan kiinni siihen.
- Kun otat maskin pois, varmista ettei kuulolaite tai prosessori tipu maahan.

