

Hanna-Kaisa Turja (toim.)

KENTTÄ JA KOULUTUS

Näkymiä tulkkausalalan kehittämiseen

VIITTOMAKIELEN
TULKKI 3000

- ☀️ INHIMILLISYYS
- ☀️ TULKKAUSVIIVE
- ☀️ ILOISUUS
- ☀️ AVULIAISUUS

HUOM!
VÄLHISTÄJÄ
SI VASTAA
TERMINISTÄ
KÄSITÄ



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

KENTTÄ JA KOULUTUS

- Näkymiä tulkkausalan kehittämiseen

Toimittanut
Hanna-Kaisa Turja

Hanna-Kaisa Turja (toim.)
Kenttä ja koulutus
- Näkymiä tulkkausalaa kehittämiseen

Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja, 29
© Tekijät ja Humanistinen ammattikorkeakoulu (Humak)

Kuvitus: Toni Kari
Taitto: Emilia Reponen

ISBN 978-952-456-257-7 (painettu)
ISBN 978-952-456-258-4 (verkkójulkaisu)

ISSN 2343-0664 (painettu)
ISSN 2343-0672 (verkkójulkaisu)



SISÄLLYS

JOHDANTO	8
Riitta Lahtinen & Outi Mäkelä KUKA, MITÄ, MITEN? — Opiskelijoiden kanssa kuurosokeille asiakkaille tulkkauksesta pohdittua	12
Helka Kaipainen & Hanna Putkonen-Kankaanpää IKÄIHMINEN KIRJOITUSTULKIN ASIAKKAANA	16
Aila Mikkola & Ville Virta ENSIVAIKUTELMASTA LÄSNÄ OLEVAAN ASIAKASPALVELUUN	21
Sari Kärkkäinen & Marjukka Nisula TUNTEIDEN VIEMÄÄ — Tulkki, tunteet ja haastavat asiakastilanteet	25
Liisa Halkosaari & Hannaliisa Huhtinen KIELEN VALTIAAT — Tulkit kieliyhteisön jäsenenä, kielenkäyttäjinä ja uuden kielen luojina	30
Timo Heiskala & Eeva Salmi ROHKEASTI KOHTI UUTTA! — Yritystoiminnan uudistamisella turvaa ja tuloksia	34
Reeta Ahosilta & Tytti Koslonen TULEVAISUUDEN TULKKI — Puhevammaisten tulkin ja viittomakielentulkin työn vaatimukset muutosten keskellä	38

JOHDANTO

Kenttä ja koulutus

- Näkymiä tulkkausalan kehittämiseen

Ammattikorkeakoululain mukaan ammattikorkeakoulujen tehtävänä on antaa työelämän ja sen kehittämisen vaatimuksiin sekä tutkimukseen, taiteellisiin ja sivistyksellisiin lähtökohtiin perustuvaa korkeakouluopetusta ammatillisiin asiantuntijatehtäviin ja tukea opiskelijan ammatillista kasvua. Ammattikorkeakouluilla on näiden lisäksi muitakin tehtäviä. Ammattikorkeakoulujen on harjoitettava ammattikorkeakouluopetusta palvelevaa sekä työelämää ja aluekehitystä edistävää ja alueen elinkeinorakennetta uudistavaa soveltavaa tutkimustoimintaa, kehittämis- ja innovaatiotoimintaa sekä taiteellista toimintaa. Toiminnallaan ammattikorkeakoulujen täytyy edistää elinikäistä oppimista. (Ammattikorkeakoululaki 14.11.2014/932.)

Kenttä ja koulutus -pienkirja on yksi esimerkki työelämän ja ammattikorkeakoulun yhteistyöstä. Kirja näyttää, miten työelämä ja koulutus voivat yhdessä kehittää molempia osapuolia. Pienkirjaa ei olisi syntynyt ilman vireää ja avointa yhteistyötä alueellisten tulkkausalan organisaatioiden ja asiakkaiden kanssa. Ammattikorkeakoulu tarvitsee työelämää voidakseen antaa ajankohtaista ja työelämälähtöistä opetusta. Työelämän tarjoamat harjoittelupaikat ja opinnäytetyöt ovat olennai-

nen osa koulutuksen ja työelämän välistä yhteistyötä.

Kirjan artikkelit ovat kirjoittajaparien luomia ja kirjoittamia. Yhteistoiminnallinen kirjoittaminen ja yhdessä kirjoittaminen voivat kuitenkin olla toteutukseltaan erilaista. Kyse on kirjoittamisesta, joka ei tapahdu yksin. Näitä tekstejä ei olisi voinut luoda kukaan kirjoittajista yksin, vaan ne ovat syntyneet yhteisen prosessin ja vuorovaikutuksen tuloksena. Pienkirjan toteutustapa on nykyisen työelämän ytimessä yhteisöllisyydessään. Yhä useampien lukemienne tekstien taustalta löytyy joko yhteistekijäisyys tai yhteinen kirjoittamisprosessi.

Pienkirja tuo lukijoidensa eteen seitsemän erilaista näkökulmaa työelämään ja koulutukseen. Kirjoittajien tarkastelun kohteina ovat tulkki, asiakas, viittomakielinen kulttuuri, ammatillinen koulutus ja liiketoiminnan kehittäminen. Kirja etenee mikroympäristön tarkastelusta makroympäristöön.

Suomen Kuurosokeat ry:n kommunikaatiopäällikkö Riitta Lahtisen ja Humakin lehtori Outi Mäkelän artikkelin lähtökohtana on tutkiva oppiminen, sillä sen perustana ovat kysymykset ja ihmettely.

Kirjoittajat ovat koonneet yhteen opiskelijoiden usein esittämiä kysymyksiä ja valottavat niiden avulla kuurosokeille tulkkauksen erityispiirteitä. Kuurosokeat henkilöt ovat asiakasryhmä, jossa erilaiset kommunikaatiomenetelmät vaihtelevat. Tämä vaatii opiskelijalta ja tulevalta tulkilta moninaisten kielten ja menetelmien osaamista. Lahtinen ja Mäkelä esittävät artikkelinsa lopussa taktiilitulkkauksen tärkeän tusinan, joiden avulla opiskelija voi kehittää taitojaan ja kehittyä osavaksi tulkiksi.

Eläkeläinen, kirjoitustulkkauksen aktiivikäyttäjää Helka Kaipaisen ja Humakin lehtori Hanna Putkonen-Kankaanpään artikkeli on syntynyt yhteisestä keskustelusta. Artikkelissa käsitellään ikääntyvän asiakkaan ja kirjoitustulkin välistä suhdetta. Ikääntyminen on iloinen asia, mutta se tuo mukanaan sosiaalisia, kognitiivisia ja fyysisiä muutoksia. Nämä heijastuvat vuorovaikutukseen ja siten kirjoitustulkin tulisi olla niistä tietoinen. Kirjoitustulkki saattaa iäkkäämmän asiakkaan kanssa joutua pohtimaan kysymyksiä, joita ei ole aikaisemmin miettinyt. Samalla tarjoutuu mahdollisuus asiakkaan ja kirjoitustulkin väliseen innovointiin. Usein uusia toimintatapoja kehitetään yhdessä asiakkaan kanssa.

Humakin lehtori Aila Mikkola ja esimies Ville Virta Evantia Groupista tarkastelevat tulkin ja läsnäolon välistä suhdetta. ”Tulkki on kielen ja kulttuurin asiantuntija” kuuluu alalla usein käytetty ilmaus. Ajan myötä tulkin työnkuva on muuttunut, ja kirjoittajat nostavatkin esille vuorovaikutuksen sekä asiakaspalvelun merkityksen. Artikkelissaan Virta ja Mikkola kirjoittavat, miten ammatillinen vuorovaikutus ja läsnäolo rakentuvat pienistä ja merkityksellisistä elementeistä. He käsittelevät artikkelissaan ensivaikutelmaa, multimodaalisuuden

keinoja ja kohtaamista osana läsnäolon luomista. Tulkin läsnäolo on parhaimmillaan, kun tulkki ei nouse tarkastelun kohteeksi.

Yrittäjä, viittomakielentulkki Sari Kärkkäinen TulkkausILONasta ja lehtori Marjukka Nisula Humakista tarttuvat aiheeseen, josta harvemmin puhutaan. He käsittelevät tulkin kohtaamia tunteita ja etenkin haastavia asiakastilanteita ja asiakkaita. Viittomakielentulkki kohtaa työssään kaikenlaisia asiakkaita ja joskus vaikeat asiakastilanteet saattavat aiheuttaa tulkissa ristiriitaisia tunteita. Koulutuksen tulisi antaa nykyistä paremmat valmiudet haastavien asiakastilanteiden ja tunteiden käsittelyyn, he kirjoittavat. Opiskelijalla tulee olla mahdollisuus ryhtyä rakentamaan selviytymiskeinoja ongelmatilanteisiin. Työelämä voisikin tarjota tulevaisuudessa ammatillisen verkoston tukea, Kärkkäinen ja Nisula esittävät.

Esimies Hannaliisa Huhtinen Osuuskunta Vias-ta ja Humakin lehtori Liisa Halkosaari siirtävät lukijoiden katseen kieleen, kulttuuriin ja valtaan. Vähemmistökielen omistajuus ja vallankäyttö ovat asioita, joista on tärkeää keskustella. Kirjoittajat pohtivat artikkelissaan mm. kielenkäyttöä julkisuudessa ja viittomakielisten uutisen roolia sekä tulkkia kielimallina. Kun kielenkäyttö saa näkyvyyttä, se herättää keskustelua ja nostattaa joskus kiihkeitäkin puheenvuoroja esimerkiksi ”oikeasta” ja ”väärästä” viittomisesta. Huhtinen ja Halkosaari toivovat keskustelun ja kritiikin kielenkäytöstä siirtyvän uudelle tasolle.

Evantia Groupin toimitusjohtaja Timo Heiskala ja innovaatioyliopettaja Eeva Salmi Humakista valottavat artikkelissaan viittomakielialan yrittäjyyttä ja sen kehitysnäkymiä. Liiketoiminnan uudistamisen perustana ovat toimiva strategia ja

kasvukohtien näkeminen. Näiden lisäksi tarvitaan muita tekijöitä kuten palvelumuotoilua ja disruptiivisia innovaatioita. ”Momentum”, oikea ajoitus on yhä keskeisempi tekijä liiketoiminnan kehittämisessä. Heiskala ja Salmi näkevät digitaalisuudessa ja kansainvälisyydessä kasvun mahdollisuuksia.

Yrittäjä, viittomakielentulkki Reeta Ahosilta TulkkausILONAsta ja lehtori ja puhevammaisten tulkki Tytti Koslonen Humakista perehtyvät artikkelissaan viittomakielentulkkien ja puhevammaisten tulkkien koulutukseen. Kirjoittajat esittelevät tulkikoulutuksen historiaa sekä ammattien yhteneväisyyksiä ja eroja. Tulkkauksen ja kääntämisen opinnot sekä viittomakommunikaation opettaminen ovat koulutuksellisia eroja. Puhevammaisten asiakkaiden kirjo ja erilaiset tulkkausmenetelmät ja -tavat korostuvat puhevammaisten tulkeilla. Ahosilta ja Koslonen kirjoittavat, millaisia mahdollisuuksia moninainen asiakasryhmä tarjoaa. Ammatillisissa rooleissa on eroja, mutta kirjoittajat näkevät tutkintojen yhdistämisessä mahdollisuuksia. Tulkkien tulevaisuuden työllistymispaikat ja -tilanteet tulevat monipuolistumaan nykyisestä.

Toivon lukijoille antoisia ja ajatteluun virittäviä lukuhetkiä!

Kuopiossa joulukuussa 2016
Hanna-Kaisa Turja



Riitta Lahtinen, KT, Kommunikaatiopäällikkö, Suomen Kuurosokeat ry,
Outi Mäkelä, KM, Lehtori, Humanistinen ammattikorkeakoulu

KUKA, MITÄ, MITEN?

Opiskelijoiden kanssa kuurosokeille asiakkaille tulkkauksesta pohdittua

Riitta Lahtisella on pitkä työhistoria kuurojen ja kuurosokeiden henkilöiden parissa. Hän on erilaisten kommunikaatiomenetelmien asiantuntija ja on perehtynyt pitkään mm. näkövammaisten ympäristöön orientoitumiseen kuvailuun ja kehoviesteihin. Hän on toiminut erilaisissa kuntoutuksen ja kommunikaation kehittämistehtävissä. Lahtinen on julkaissut useita teoksia ja alan aktiivinen kehitystyö jatkuu edelleen.

Outi Mäkelä on lehtori Humakissa. Hän on aiemmin työskennellyt mm. viittomakielentulkkina, opettajana Albertin koulussa sekä ollut käynnistämässä viittomakielisen ohjauksen koulutusta.

*”Se on pienestä kii
Pienestä kii
Niin pirun pienestä kii...”¹*

Kuurosokeille henkilöille tulkkauspalvelu on yksi tärkeimmistä yhteiskunnan palvelumuodoista, jonka avulla kuurosokeat voivat osallistua eri toimintoihin. Toimivalla tulkkauspalvelulla edistetään saavutettavuutta. Kuurosokeat asiakasryhmänä vaihtelee suuresti puhuttujen ja viitottujen kielten käyttäjinä. Lisäksi kuurosokeiden kommunikaatiomenetelmät vaihtelevat merkittävästi, samoin opastuksen ja kuvailun tarve eri tilanteissa. Kuurosokeille tulkkaukseen ”syventyvien” opiskelijoiden kielten ja menetelmien osaamisen on oltava laajaa.

Opiskelijat kohtaavat harjoitteluiden aikana erilaisia tulkkauspalvelun käyttäjiä. Kohtaamiset antavat opiskelijoille kokemuksia vaihtelevista yksilöllisistä kommunikaatiotarpeiden yhdistelmien moninaisuudesta. Tämän kirjoituksen sisältö kumpuaa opiskelijoiden harjoitteluissa heränneistä kysymyksistä. Lähestymme artikkelissa kuurosokeille tulkkausta muutamien usein esille nousseiden kysymysten avulla. Moni seuraavista asioista saattaa tuntua itsestäänselvyyksiltä. Käytännön tilanteissa pienet ja yksinkertaiset tilannetta selkeyttävät asiat saattavat kuitenkin herkästi unohtua, kun huomio pitää jakaa samanaikaisesti moneen asiaan.

Tulkin on tärkeää havainnoida omaa toimintaansa, jotta sitä on mahdollista muokata kulloiseenkin

¹Edelmann, Samuli 1991. Pienestä kii

tilanteeseen sopivaksi. Tulkki toimii viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa kuurosokean asiakkaan silminä ja korvina. Siksi olisikin tähdellistä tarkkailla, millainen kokonaiskuva asiakkaalle välittyy tulkkauksen kautta eri tilanteissa. Pieniltä tuntuvilla asioilla voi olla suuri merkitys.

Millainen kuva kuurosokealle asiakkaalle tulkkauksen kautta välittyy:

- ihmisistä, joiden kanssa hän on vuorovaikutuksessa?
- tilanteista, joihin hän osallistuu?
- ympäristöistä, joissa hän toimii?
- viestinnästä ja vuorovaikutuksesta, jossa hän on osallisena?
- asioista, joiden kanssa hän on tekemisissä?
- toiminnasta, jossa hän on mukana?

Kuka puhuu? Kuka viitto?

Kun tilaisuudessa tai tilanteessa joku käyttää puheenvuoron, nimetään hänet ensin ennen tulketta. Tilaisuuden alussa tehdään nimi- ja viittomakierros. Näin tulkki voi nimetä puheenvuorot ja kaikki osallistujat saavat tietää keitä paikalla on.

Puheenvuoron käyttäjän nimeäminen tukee monella tapaa viestin välittymistä ja kommunikation onnistumista. Ensinnäkin esille tuodut asiat kiinnittyvät oikeisiin henkilöihin. Toiseksi tulkkauksen kautta välittyvä asiasisältö rytmittyy, kun asianosaisen tai asian vaihtuminen ilmaistaan selkeästi. Lisäksi nimeäminen vapauttaa kaikilta tilanteeseen osallistujilta resursseja keskittyä puheenvuorojen asiasisältöihin eikä puheenvuoron lähteeseen. On hyvä muistaa, että toimeksiantojen yhteydessä tulkin asiakkaita ovat kaikki tilanteessa läsnä olevat henkilöt.

Kuuluuko? Kuuntelen!

Kuurosokeiden tilaisuuksissa puheelle tulkattu ja puheenvuoroja seuraavat tilaisuuden kuulevat asiakkaat, induktiosilmukan kautta keskustelua seuraavat asiakkaat sekä tulkit. Yksittäisten kuurosokeiden asiakkaiden henkilökohtaiset tulkit toimivat samanaikaisesti sekä henkilökohtaisina tulkkeina että reletulkkeina. Tällöin puheelle tulkattu viesti tulkataan edelleen.

Puheenvuorojen yhteydessä on tärkeää muistaa selkeä ja kuuluva äänenkäyttö. Jos tilaisuudessa on käytössä induktiosilmukka, tulee kaikki puheenvuorot muistaa puhua mikrofoniin. Äänenkäytössä on otettava huomioon kuunteluolosuhteissa tapahtuvat muutokset. Ääni tulee sovittaa uuteen tilanteeseen ja tilaan sopivaksi. Kun tila suurenee, tulkki lisää äänen voimakkuutta. Teatterissa äänenkäyttö saattaa olla lähes kuiskavaa.

Tulkkien on opittava käyttämään erilaisia mikrofoneja. Mikrofonin on puhuttava siten ettei synny kuuntelemista häiritsevää melua kuten puhaltavaa hengitystä tai vaatteiden kahinaa. Puhujan tulee pitää mikrofonia suun lähellä koko ajan: pään kääntyessä seuraa mikrofonin mukana.

Kumman vuoro?

Tulkkien tiimityöskentelystä löytyy useita eri lähteitä. Mikäli tulkki saa tilaisuuden työskennellä toisen tulkin kanssa, on keskusteltava ennen tilaisuuden alkamista työnjaosta. Jotta tulkkien toiminta saadaan vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeisiin, on myös asiakas hyvä osallistaa valmistelemaan alkukeskusteluun.

Hyvä suunnitelma elää ja joustaa tilanteiden mukaan. Epäselvissä tilanteissa on parempi vaihtoehto, että molemmat tulkit ovat tarttumassa

tehtävään kuin jättää asiat tekemättä. Olennaista on, että vuoron vaihtumiset ilmaistaan selkeästi asiakkaalle. Näin asiakas pysyy jatkuvasti tilanteen tasalla. Vuoron vaihtumisen tavasta on hyvä sopia etukäteen asiakkaan kanssa.

Voiko kuvilla liikaa?

Kuvailtavaa tietoa on rajattomasti. Alalla työskentelevät joutuvat usein pohtimaan mikä on sopiva määrä kuvailua. Ensisijainen neuvo on kääntyä asiakkaan puoleen. Tulkki voi kysyä asiakkaan toiveita kuvailun määrästä, sisällöstä jne. Kun asiakkaan kanssa keskustellaan, voidaan asiakas osallistaa tavoitteena olevaan onnistuneeseen tulkkaukokemukseen.

Tulkin tuntosarvien (auditiivisen, visuaalisen, sosiaalisen, tuntoaistiin perustuvan herkkyyden) on hyvä olla koko ajan pystyssä ja valppaina. Näin tulkki onnistuu välittämään asiakkaalle mahdollisimman reaaliaikaisesti havaintoja ja tietoa fyysisestä ja sosiaalisesta ympäristöstä sekä ympäristöissä tapahtuvista muutoksista. Kuvailu tukee asiakkaan osallisuutta ja toiminnallisuutta. Tulkin kannattaa siis mieluummin ”liikaa” kuin liian vähän.

Kuvailun määrää, yksityiskohtia, fokusta jne. määrittelevät mm. konteksti sekä kuvailulle asetetut tavoitteet ja odotukset. Kuvailu edellyttää tulkilta hyvää havainnointikykyä ja tilannetajua. Tämä on elinikäisen opiskelun paikka.

Onko asiakkaalla toiminnallista näköä jäljellä?

Taktiilisti kommunikoivalta asiakkaalta on tärkeä varmistaa, onko hänellä toiminnallista näköä jäljellä. Asiakas saattaa esimerkiksi jäljellä olevan näön avulla seurata tulkin huuliota ja ilmeitä tai

kauempana olevia kohteita. Vaikka toiminnallista näköä ei olisikaan jäljellä, tulee ilmeiden käyttö ja eläytyminen muistaa tulkkauksessa. Tällöin on mahdollista välittää tulkkeessa mm. lähdetekstin sävyjä. Kun tulkki eläytyy, asiakkaan on mahdollista saada elämyksiä. Eläytymisessä on muistettava seurattavuus ja ymmärrettävyys. Ilmeitä tulee käyttää selkeästi. Oma kehonkieltä on syytä tarkkailla ja kontrolloida niin, että siinä on mahdollisimman vähän mitään ylimääräistä ja merkityksetöntä.

Jos asiakkaalla on toiminnallista näköä jäljellä, tulkin kannattaa tarkastella vaatetustaan ja asusteitaan. Esimerkiksi laajat kaula-aukot, korut, vaaleat tai kirjavat värit saattavat aiheuttaa haasteita toiminnallisen näön käytölle. Asiakkaiden ja tulkkien on helpompi hahmottaa viittomista, kun viittovien käsien taustana on yksivärinen vaatetus.

Miten onnistua taktiilitulkkauksessa?

Tämä ei ole mikään aivan pieni kysymys vastattavaksi. Tämänkään kysymyksen kohdalla tarkoituksemme ei ole ammentaa kaivoa tyhjäksi. Tiivistysti voisi todeta seuraavaa: kuuntele, tarkkaile, ymmärrä ja muodosta asioista merkityksellisiä kokonaisuuksia. Kannattaa miettiä, miten asia voidaan ilmaista mahdollisimman selkeästi ja tiiviisti. Joskus viittomia joutuu tarkentamaan, kokeilemaan vaihtoehtoisia ilmaisutapoja tai tekemään kontekstia selventäviä lisäyksiä. Käsiteltävän asian pääkonteksti tulee tuoda esille. Jos tilanteessa puhutaan kortista, tulee taktiilituotoksessa tarkentaa, mistä kortista on kyse. Onko kyse esimerkiksi posti-, bussi- vai pankkikortista?

Taktiilitulkkauksen tärkeä tusina.

1. Viito riittävän rauhallisesti, vältä nopeita äkinäisiä liikkeitä.
2. Viito sopivan kokoisesti, ei liian pienesti tai suuresti.
3. Välitä viittomien liike, sillä se on tärkeä merkitysten ymmärtämisen näkökulmasta.
4. Rytmitä viittomista siten että asiat erottuvat toisistaan ja asiayhteydet tulevat esille.
5. Nimeä asiat: enemmän substantiiveja, vähemmän osoituksia.
6. Muuta ei-manuaaliset eli muut kuin käsillä tuotettavat elementit (ilmeet, suun ja kehon liikkeet, katse ym.) taktiileiksi.
7. Käytä lyhyehköjä ja selkeitä lauseita: vähemmän on enemmän.
8. Muista tulkin ja asiakkaan ergonominen asento.
9. Eläydy ja saat viittomiseen sävyjä.
10. Viito rennosti ja kevyesti: älä purista asiakkaan kättä.
11. Pyri tunnistamaan asiakkaan rytmi ja viittomaan sen mukaisesti.
12. Kontrolloi omia merkityksettömiä primitiivireaktioita: asiakkaat ovat taitavia keho- viestien lukijoita.

Kirjallisuutta

Mikäli jokin artikkelissa esitetty asia jäi kaipaamaan lisää ”lihaa luiden ympärille”, suosittelemme tutustumaan seuraaviin lähteisiin. Näiden avulla ymmärryksen- ja tiedonjanoa voi sammuttaa:

Innovative practices in team interpreting : EFSLI AGM & conference 2006, 15th-17th September 2006. Prague: EFSLI & Czech Chamber of Sign language interpreters 2007.

Kovanen, Merja & Lahtinen, Riitta 2006. Kohdataan ja kommunikoidaan : tietoa taktiiliviittomisesta ja sen opettamisesta. Helsinki: Suomen Kuurosokeat.

Kovanen, Merja & Mielityinen, Marianne & Västilä, Tuija 2012. Kuurosokeus osana elämää: tietoa ja kokemuksia kaksoisaistivamman seurannaisvaikutuksista. Helsinki: Suomen Kuurosokeat.

Lahtinen, Riitta 2008. Haptiisit ja hapteemit: tapaus- tutkimus kuurosokean henkilön kosketukseen perustuvan kommunikaation kehityksestä. Soveltavan kasvatustieteen laitos, Helsingin yliopisto. Väitöskirja.

Lahtinen Riitta & Palmer, Russ & Lahtinen, Merja 2009. Aisti kuvailu.

Helka Kaipainen, Eläkeläinen

Hanna Putkonen-Kankaanpää, KM, Lehtori, Humanistinen ammattikorkeakoulu

IKÄIHMINEN KIRJOITUSTULKIN ASIAKKAANA

Helka Kaipainen on eläkeläinen, joka teki työuransa tekstinkäsittelijänä tietotekniikka-alalla. Helkalla on vuosikymmenien kokemus aktiivisesta yhdistystoiminnasta kuuroutuneiden parissa ja hän on toiminut mm. Kuulonhuoltoliiton Helsingin yhdistyksen hallituksessa sekä Kopolan kurssikeskuksen vapaa-ajanohjaajana. Helka on innokas lukija ja käyttää apuna Luetus-ohjelmaa.

Hanna Putkonen-Kankaanpää on KM, erityisopettaja ja opinto-ohjaaja. Hanna on tulkki kouluttaja Humakissa ja erikoistunut opiskelijoiden ohjaukseen ja kirjoitustulkkauksen koulutukseen.

Ihminen vanhenee, nivelet kangistuvat, askel maltuu, kuulo heikkenee. Vanha sanonta, ”vanhuus ei tule yksin”, pitää paikkansa. Ja tässä kohdassa heti on ilolla mainittava, että vanheneemisessä on paljon myös hyvää, mukavaa ja onnellisia puolia. Se on jotain, jonka voi ottaa vastaan uteliaisuudella ja joka tapauksessa se on otettava huomioon arjessa, myös kirjoitustulkkauksen toimeksiannoissa.

Työssäni Humakin lehtorina ja kirjoitustulkki kien kouluttajana, olen tutustunut Helka Kaipaiseen, joka on kuuroutunut ja kirjoitustulkki kien sekä viitotun puheen tulkki kien asiakas. Hän on jo vuosia käyttänyt tulkki a ja hänellä on paljon kokemusta alalta. Hän muistaa ajan, jolloin käveli tulki n ovelta toisen tulki n ovelle ja etsi tulkki a itselleen. Nyt Kela hoitaa tulkki väilyksen myös hänelle. Tilanteet ovat muuttuneet, tavat ovat muuttuneet. Joka

tapauksessa Helka on ollut siinä onnellisessa asemassa, että hän on saanut tulki n.

Artikkelimme on syntynyt keskustelustamme, jossa Helka on tuonut esille arvokkaita tulkki nkäyttäjän kokemuksiaan. Vuoropuhelu antaa mahdollisuuden uuden luomiselle. Artikkelissamme nostamme esille asiakkaan ja kouluttajan kokemuseräistä tietoa.

Humak on kouluttanut kirjoitustulkki keja vuodesta 2002. Opinnot ovat kasvaneet vähitellen tavoitteiltaan ja sisällöiltään ollen nyt 30 opintopisteen laajuiset, ammatillisen pätevyuden antavat opinnot. Yhdistämällä ammattikorkeakoulumme strategian mukaisesti omat kokemuksemme asiakkaiden ja työelämän toimijoiden kanssa etsimme ja löydämme uusia toimintatapoja. Työelämä vaatii uudenlaisia taitoja tulkeilta. Tässä artikkelissa tarkastelemme kirjoitustulkeilta vaadittavaa osaamista.

Tulevan opetussuunnitelman on vastattava osaamistarpeisiin. Artikkelissa keskitymme erityisesti kirjoitustulkkien osaamiseen.

Kommunikointi on ihmisen yksi tärkeimmistä tarpeista. Yksilö haluaa kuulua johonkin viiteryhmään ja olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Kuulon aleneminen ei vaikuta mitenkään tähän tarpeeseen, ja kirjoitustulkki antaa oivan mahdollisuuden vuorovaikutukseen.

Kommunikaation monitaiturit

Istumme Helka Kaipaisen kanssa yhteisen pöydän ääreen keskustelemaan kirjoitustulkkaukseen ja ikääntymiseen liittyvistä asioista. Helka on kuuroutunut vuosia sitten. Hänen äidinkielenensä on suomi, joten hän puhuu omat puheenvuoronsa. Jotta kommunikaatio olisi mahdollisimman sujuvaa, hän tilaa vaihtelevasti eri tilanteisiin kirjoitustulkin tai viitotun puheen tulkin. Joskus hän pärjää sormiaakkosviestinnällä tai pelkällä huulioluvulla.

Kuuroutuneet ja huonokuuloiset asiakkaat ovat monesti kommunikaatiomenetelmien monitaitureita. Helka on opetellut viittomia ja opettanutkin niitä monelle. Tilanteesta, aiheesta, keskustelijoista ja ympäristötekijöistä riippuen kuuroutunut henkilö voi käyttää keskustelussa vaikka hiekkään kirjoitettua tulkkausta. Tärkeintä on sanoman välittyminen osapuolelta toiselle. Sen mahdollistaminen on haaste myös tulkille.

Hybriditulkeilla tarkoitetaan tulkkeja, joiden repertuaarissa on viittomakielen, viitotun puheen, taktiiliviittomisen ja kirjoitustulkkauksen osaaminen. Asiakasprofiilit ovat moninaiset ja monet tulkit ovat vastanneet kentän tarpeisiin hankkimalla erilaisia pätevyksiä ja taitoja. Valmistuvien tulkkiopiskelijoiden kanssa keskustel-

laan usein tuntemuksista, ammattiin valmistumisesta ja peilataan osaamistaan asiakkaiden odotuksiin. Rima on asetettu korkealle. Riman nostajina ovat saattaneet olla asiakkaat, kouluttajat tai opiskelijat itse.

Toivomme, että tällä artikkelilla voimme luoda etenkin opiskelijoille uskoa siihen, että kukaan ei ole sepä syntyessään. Taitoja saa harjoitella aina. Kokeilla pitää, uteliaisuus on hyvä asia – tie oppimiseen. Koulutus antaa riittävän osaamisen perustyön tekemiseen. Tämä usko on usein opiskelijoilla koetuksella.

”Hui hai! Valmistuttuasi voit tietysti kehittyä”, haluamme sanoa opiskelijoille asiakkaana ja kouluttajana. Olet riittävä. Ota härkää sarvista ja tee päätös. Uusi tilaisuus vaatii sinulta paljon ja on venyttävä ja vanuttava. Jokaisessa toimeksiannossa voi kehittyä. Toimeksiannon jälkeen voit aina käyttää oppimiasi analyysitaitoja. Itsearviointia ei ole opittu vain koulua varten. Korkealle päästään pienin askelin.

Kun ajattelee Helkan kaltaista kokenutta tulkin käyttäjää, voi pala nousta opiskelijan kurkkuun. Helka tietää, mitä voi vaatia täydelliseltä tulkilta ja millaisiin suorituksiin tulkin pitää yltyä. Kannustavaa on kuitenkin kuulla Helkan sanat: ”Kaikki tulkkini ovat olleet varsin ammattitaitoisia.” Hän on pystynyt nauttimaan monesta tilaisuudesta, niiden sisällöstä ja annista.

Tulkkauksilanteen jälkeen Helka on monta kertaa jäänyt juttelemaan tulkin kanssa. Palautteen antaminen ei ole virheiden etsimistä tai osaamattomuuden osoittamista. Se on keskustelua, uusien ratkaisujen miettimistä ja innovointia kirjoitustulkkaukseen liittyvän tekniikan saralla. Joskus kyse on toki selkeistä kehittämisehdotuksista, joita asiakas haluaa antaa. Tällaiset asiat opitaan

työelämässä. Sitä paitsi innovointi on hauskaa. Kirjoitustulkkaus on kehittynyt paljon juuri yksittäisten asiakkaiden ja yksittäisten kirjoitustulkkiensa ansiosta.

Kirjoitustulkki voi innovoida myös asiakkaan kanssa. Pussillinen vanhoja tapoja ei aina ole paras tapa toimia. Tilanteeseen vaikuttavat monet tekijät. Kuuroutunut henkilö voi haluta tarkastella kommunikaatiota uusin silmin. Hän voi vaikka opetella viittomia, viittomakieltä tai viitottua puhetta. Kun on monta vaihtoehtoa, on helpompi selviytyä vaihtelevissa tilanteissa. Kuulevallekin olisi hyödyllistä osata viittomakieltä tai viittomia. Tällöin voisi viittomalla huikata ikkunan taakse tai saada asiansa välitettyä meluisassa tilassa tai suurelle areenalle. Vastaanottaja ymmärtäisi. Kommunikointitilanteessa tärkeintä on sanoman välittyminen.

Valmistautuminen on prosessi

Kun kirjoitustulkki saa toimeksiannon, hän valmistautuu tulkkaukseen monella tavalla. Hän selvittää mm. aiheen, sanaston, tilan ja välineet sekä asiakaskunnan. Jokainen tilanne on ainutkertainen ja sen onnistumista edesauttaa kunnolla tehty pohjatyö. Tulkin työ on asiakaspalvelutyötä. Siinä korostuvat tilanteen hallinta ja vuorovaikutus, jonka pitää toimia paitsi asiakkaiden, myös tulkin ja asiakkaan välillä. Asiakkaat ovat yksilöitä. Meitä ei ole kahta samanlaista ja meillä kaikilla on omat erikoisuutemme. Ne voivat koskea vaikkapa televisio-ohjelmia tai ruokia, näkö- tai kuulo-ominaisuuksia. Muutomme. Vierivät kivet eivät sammaloidu. Vanhenemme.

Kuuroutuneiden tai huonokuuloisten tarpeet tulkkauksen suhteen eivät ole mieltymyksiä. Ne nousevat silkasta tarpeesta ymmärtää puhujaa, halusta osallistua ja olla mukana. Näin ollen tulkkaukseen

valmistautuminen on tuiki tärkeää, jotta tulkki voisi toimia mahdollisimman hyvin ajatellen asiakkaitaan. Tämä takaa sujuvan kommunikoinnin.

Kirjoitustulkin valmistautumiseen kuuluu myös ohjelmien ja laitteiden huomioon ottaminen, paperia ja kynää unohtamatta. Tulkkausarsenaaliin kuuluu lähes täysperävaunullinen varmuuden vuokaan otettavaa välineistöä. Eihän koskaan voi tietää, josko näppäimistön patterit loppuvat, josko tilaajalla ei olekaan ylimääräistä videotytkkiä tai josko ohjelmaan mahdutetaan taukoliikunnan puitteissa luontopolku. Kirjoitustulkilla on siis mukanaan kaikki kynsikkäistä eristysnauhaan.

Tulevaisuuden visiona on käyttää puheentunnistusohjelmaa. Ne eivät ole käytössä vielä suomen kielellä, mutta niitä on jo testikäytössä. Tällä kohdalla tulevaisuus on jo nurkan takana.

Toimeksianto jatkuu valmistautumisen jälkeen varsinaisessa tulkkaustilanteessa. Tulkki saapuu paikalle ajoissa, avaa tietokoneensa valmiiksi, valitsee asetukset todennäköisten lähtökohtien mukaisiksi. Tuolloin taustaväri on sininen, kirjasin Arial, koko 36 ja väri valkoinen

Ikääntyvä asiakas ja muuttuvat tarpeet

Tulkki odottaa asiakasta. Tällä kertaa hän on huippuunsa virittäytynyt tätienergiaa pursuava rouva, joka haluaa osallistua ja tulla kuulluksi. Tulkkikyltti puserossa hohtaa kirkkaana. Kaikki on valmista. Taksi ajaa pääoven eteen. Kuljettaja ottaa tavaratilasta rollaattorin ja saattaa asiakkaan ovelle. Vanhuus ei tule yksin. Asiakas on ehkä muuttunut edellisestä kerrasta. Ihminen muuttuu, kuulo muuttuu, näkökyky muuttuu. Eilen hän näki hyvin, tänään tarvitsee silmälaseja. Hämärässä on mahdotonta liikkua ilman opastusta, bussien numerot näkyvät

vain kiikareilla. Ruudun sininen taustaväri ei olekaan ehkä enää paras ratkaisu ja ruutukin tuntuu pienentyneen.

Tilannetaju on yksi tulkin kompetensseista. Mitä tehdä? Eettiset säännöt ja ajatukset risteilevät tulkin mielessä. Olisiko nyt aika ehdottaa uusia vaihtoehtoja? Ehkä kellertävä taustaväri olisikin parempi ja fontti voisi olla väriltään... Entäpä lisänäyttö – sekin löytyy tulkin repusta. Ja mitä asiakas ajattelee, kuinka suureksi pitäisi kasvattaa kirjainten kokoa. Pystyykö asiakas itse ottamaan takin päältään ja kurottamaan sen naulakkoon? Vai pitäisikö tulkin auttaa?

Liikunta- ja näkökyvyn ohella muuttuu ihmisen eetos. Huippuunsa virittynyt tätienergia alkaa laantua. Särmit hioutuvat vähitellen ja elämään alkaa suhtautua hillitymmin. Moni asiakas nöyrytyttää ottamaan tyytyväisenä vastaan sen, mitä on tarjolla. Jos esimerkiksi tulkin kirjoitusnopeus on hidas, sille ei voi mitään. Pääasia on, että asia saadaan hoidettua. Leväperäisyyttä se ei tarkoita. Päinvastoin. Ammatin hienoviriteinen osaaminen on entistä tärkeämpää. Helka totetaa, että hänelle ei ole tärkeää tietää kirjoitusohjelman nimeä. Sen sijaan hänen on hyvä saada uskoa, että tulkki tekee järkeviä ammattitaitoon perustuvia teknisiä ratkaisuja.

Ihmisen puhe antaa informaatiota asiasisällön lisäksi myös puhujasta itsestään. Kuuroutunut asiakas haluaa tietää näistäkin ominaisuuksista. On mukava tietää puhujan murteesta ja sen myötä puhujan kotipaikkakunnasta, on mukava tietää puhujan puhetyylistä ja myös lempisanonnoista ja -sanoista. Tällä tavoin kuulija tutustuu puhujaan ja voi löytää yhteisen sävelen.

Kuuroutuneen pitää saada tuntee, että hän on osallisena tilanteessa aivan kuten kaikki muutkin. Koska tulkki tulkkaa tilanteessa, hänen on tehtävä tulkkauksratkaisuja, jotka vaativat kokonaisuuden tietämistä ja ymmärtämistä. Tulkin tulee jättää siis viivettä puhujaan. Viiveen pituuden optimointi on haaste muiden joukossa. Kuuroutuneen asiakkaan tulee pysyä mukana tilanteen kulussa siinä missä muidenkin. On hauskeampi nauraa samaan aikaan muiden kanssa.

Virheet osana kirjoitustulkkausta

Yksi kirjoitustulkin tärkeimmistä taidoista on kyky kirjoittaa nopeasti. Sen ansiosta tulkki pystyy tuomaan enemmän tai vähemmän näkyväksi puheen elementtejä. Tulkkauksessa kyse ei kuitenkaan ole pikakirjoittamisesta. Ihmisen lukunopeuden rajallisuuskin on otettava huomioon. On hyvin yksilöllistä, miten nopeasti kukakin lukee. Kun tulkkauksessa asiakas seuraa muutakin kuin vain puhujaa ja tekstiä, on hyvä jos tulke on riittävän tiivistä. Asiakas kerää informaatiota esimerkiksi ympäristön visuaalisista tapahtumista.

Kirjoitustulkin ammattitaitoon kuuluvat myös kirjoitusvirheet ja niiden hyväksyminen. Helkan mukaan lyöntivirheet eivät häiritse ketään, eivätkä puuttuvat tai vahingossa lisätyt kirjaimet. Ihminen pystyy aika vähistäkin kirjaimista tai sanoista ymmärtämään sanan ja asian. Tärkeimpiä sanoja ovat ensimmäinen ja viimeinen kirjain, muiden järjeksstlejä ei ole niinkään väliä.

Sen sijaan asiavirheitä ei saa tulla. Mikäli niitä tulee, ne on korjattava ammattimaisesti. Arjen tilanteissa joskus näkee tulkin kumittavan askelpalautin (backspace) -näppäimellä tekstiä. Tällainen ylenmääräinen hiirellä korjailu ja taaksepäin kulkeminen häiritsee asiakasta. Puhetta

vastaanotetaan ajassa. Samoin luettu teksti etenee näytöllä. Kerran nähty on kerran nähty. Eteenpäin elävän mieli xxx-merkinnän jälkeen!

Tulkin kompetensseihin luetaan monia muitakin asioita kuin vain kirjoitusnopeus, tiivistäminen tai lauseiden muodostaminen. Tilannetaju, kommunikaatiotilanteen hallinta, ja ihmisen elämänkaaren mukaisten muutosten ymmärtäminen on yksi tärkeimmistä. Kun tulkki tietää, miten tilanteessa toimitaan, hän luo asiakkaalle miellyttävän ja luotettavan ilmapiirin. Asiakkaat voivat olla varmoja siitä, että huolimatta kommunikaatiossa olevasta esteestä, tulkki tietää ja toimii siten että asia ei muutu ja sisältö tulee tulkattua kokonaan.

Helka luonnehtii vaikeimmiksi tilanteiksi monen puhujan tilanteet. Tällaiset tilanteet ovat haasteellisia sekä asiakkaalle että tulkille. Tulkin on jollakin ihmeellisellä tavalla tehtävä ratkaisunsa mitä tulkkaa ja ketkä jättää tulkkaamatta. Hänen on valittava kenen asiakkaan toiveiden mukaisesti hän tekee ratkaisunsa. Ei ole olemassa viisasten kiveä oikeisiin ratkaisuihin. Kuunnellaanko kovaäänisintä vaatijaa vai heikkonäköisintä tulkkauksen seuraajaa? Kuuroutunut asiakashan ei voi tehdä valintaa, koska hän ei kuule lähtötekstiä, eikä tiedä kuka puhuu tai mistä puhutaan. Onneksi ammattieettiset säännöt ovat olemassa. Ne määrittelevät lähtökohdat tulkin toiminnalle.

Palaute auttaa kehittymään

Tulkattu kommunikaatiotilanne on päättymässä. Kuuroutunut asiakas nousee tuolilta. Tulkki alkaa pakata laitteitaan. Olisi mukava tietää tilanteen kulusta, olisi kiva tietää, miten kaikki sujui ja saada palautetta. Tulkki tarvitsee palautetta kehityäkseen. Uusia tulkkeja koulutetaan tarpeen ja kysynnän mukaan. Ammatissaan voi kehittyä yhä

todistuksen saatuaan. Kuuroutuneelta voi kysyä palautetta, samoin tulkkiparilta. Paritulkkauskesä tukivuorossa oleva tulkki kykenee huomaamaan toisen toiminnassa hyviä ja kehitettäviä puolia. Näistä on viisasta puhua ääneen, jos tilanne sen mahdollistaa. Pari toimii tukena ja kuuroutunutkin haluaa, että tulkki toimii seuraavassa tilanteessa paremmin. Pienet seikat kehittävät eivätkä ole moitteeksi. Konkareilla on paljon kokemusta menneistä ajoista ja tavoista kannattaa ottaa mallia tai ainakin lähtökohta kehittymiselle.

Tulkkia ei nykypäivänä voi valita. Kelalle voi esittää erilaisia toiveita, mutta niiden toteutumisesta ei voi olla varma. Kuurosokeille asiakkaille on olemassa tulkkirinki, jolloin asiakas erittäin todennäköisesti saa tulkikseen jonkun, jonka hän tuntee. Helka kertoo esittäneensä toiveita tulkista. Hän kertoo olevansa sitä mieltä, että näöllä ja koolla ei ole väliä, mutta tulkin on kirjoitettava hyvin. Ammattitaito on seikka, joka ratkaisee paljon.

Vanhuus ei siis tule yksin. Siihen liittyy paljon kokemusta ja oppimista. Olemme Helkan kanssa viettäneet arvokkaan yhteisen iltapäivän. Helka on kiireittensä keskellä nähnyt tärkeäksi istua ja kertoa kokemuksistaan. Hän on halunnut jakaa arkeaan ja kokemuksiaan tulkkien kanssa toimimisesta. Tähän artikkeliin on mahtunut vain pieni osa siitä, mitä voimme kentällä nähdä ja kokea. Oppiminen ei lopu todistuksen saamiseen. Tulkki on siinä vaiheessa riittävän hyvä. Jakamalla kokemuksia kehitymme ja koko ala kehittyy.

Kiitos Helka!

*Aila Mikkola, FM, Lehtori, Humanistinen ammattikorkeakoulu
Ville Virta, Viittomakielentulkki, Aluepäällikkö, Evantia Group*

ENSIVAIKUTELMASTA LÄSNÄ OLEVAAN ASIAKASPALVELUUN

Aila Mikkola on koulutukseltaan viittomakielentulkki ja filosofian maisteri. Aila on toiminut viittomakielialalla pitkään eri sisältöisissä tehtävissä ulkomailla ja Suomessa. Työnkuviin ovat kuuluneet mm. projektien vetäjän, yliopiston lehtorin, tulkin ja esimiehen tehtävät.

Ville Virta on koulutukseltaan viittomakielentulkki. Ville omaa työkokemusta niin viittomakielentulkin kuin tulkkikoordinaattorinkin tehtävistä. Viimeisten vuosien aikana hän on toiminut esimiestehtävissä alan yrityksessä.

Artikkelissa Mikkola ja Virta käsittelevät tulkin läsnäoloa työtehtävien aikana, asiakaspalvelua viittomakielentulkin työssä sekä viestintää tulkkaustilanteissa.

Tulkki ei ole ”näkymätön, hajuton ja mauton”, vaikka tämä vuosikymmeniä vanha slogan tuntuu edelleen elävän niin opiskelijoiden suussa kuin kentälläkin. Tulkin rooliin kuuluvat tänä päivänä myös määritelmät viestinnän ammattilainen, tulkkaus-asiiantuntija sekä asiakaspalvelija.

Tulkkaustilanteista kertyneiden kokemusten sekä asiakaspalautteiden innoittamina nostamme artikkelissa esiin ensivaikutelman, viestinnän, asiakaspalvelun ja ammattimaisen läsnäolon merkityksiä tulkin työssä.

Ensivaikutelma on avain hyvään vuorovaikutukseen

Ensivaikutelma on olennainen osa vuorovaikutusta. Arkipäivän kiireessä sitä ei kuitenkaan aina ehdi ajatella. Sen ääreen kannattaa kuitenkin hetkeksi pysähtyä, koska erityisesti asiakaspalvelussa sen merkitystä korostetaan.

Ensivaikutelman tiedetään olevan suhteellisen pysyvä. Ensivaikutelma voi olla avain ihmisten välisten suhteiden rakentumiselle ja joko avaa tai sulkee oven hyvään vuorovaikutukseen.

Ensivaikutelma määrittelee sen miten tapaaminen etenee. Ensikohtaamiseen kannattaakin valmistautua ja asennoitua positiivisin sekä avoimin mielin. Ensivaikutelma syntyy nopeasti, sillä noin 90 sekunnissa luodaan käsitys toisesta henkilöstä. Käsitystä vahvistetaan siihen sopivin havainnoin ja

todistein. Ensivaikutelmasta pidetään joskus kiinni jopa tosiasioiden vastaisesti ja huonon ensivaikutelman korjaamiseen saattaa kulua pitkä aika.

Ihmiset tuovat kaikkiin tapaamisiin mukanaan oman ”energiansa”, sen hetkisen tilan. Energian tulisi viestinnän sujumisen kannalta olla avointa, kiinnostunutta ja myönteistä. Asiakkaat kiinnittävät ensimmäiseksi huomiota tulkin olemukseen. Jo kaukaa näkee vaikuttaako toinen avoimelta, iloiselta, kiinnostuneelta vai kenties levottomalta, kiireiseltä ja kireältä. Viittomakielisillä henkilöillä tämä havainnointikyky on erityisen tarkka.

Palveluiden käyttäjinä toivomme saavamme asi-
antuntevaa ja huomioivaa palvelua. On helppo havaita, milloin palvelu on läsnä olevaa ja aitoa. Asiakaspalvelijan ulkoinen olemus ja viestintäkäyttäytyminen ovat merkittävä osa ammattimais-
ta palvelukokonaisuutta.

Asiakaspalvelunäkökulmaa on viime vuosina korostettu entistä enemmän myös viittomakielentulkin työssä. Tulkki tapaa työssään jatkuvasti uusia asiakkaita, joten työssä ollaan hyvän ensivaikutelman luomisen äärellä jatkuvasti. Asiakkaille pyritään tarjoamaan ammattimaisen tulkkauspalvelun lisäksi miellyttävä palvelukokemus. Sen perustana ovat mm. asiakaspalvelijan sosiaaliset taidot.

Tulkki katseiden kohteena

Asiakaspalautteissa tuodaan usein esiin tulkin ulkoiseen olemukseen liittyviä seikkoja ja niissä kommentoidaan mm. pukeutumista. Ensitapaamisessa huomio kiinnittyy luonnollisestikin henkilön ulkoiseen olemukseen: vaatteisiin, jalkineisiin, hiuksiin, koruihin ja yleiseen siisteyteen.

Pukeutuminen on osa viestintää. Pukeutumisella ilmaisemme jotain itsestämme, arvomaailmamme ja asenteestamme tilannetta ja siinä läsnä olevia henkilöitä kohtaan. Tulkkiopiskelija saattaa opiskelujen alussa kokea, että tulevan työn vaatimukset rajoittavat hänen ilmaisunvapauttaan myös vaatetuksen osalta. Muotien muuttuessa pukeutumisesta on hyvä pohtia niin koulutuksessa kuin alan yrityksissäkin. Oikeanlainen, tilanteeseen sopiva pukeutuminen antaa itsevarmuutta, kun taas vääränlainen vaatetus, korut ja muut asusteet saattavat jopa häiritä itse viestintää ja viestintätilannetta. Suhteellisen neutraali ja erilaisiin tilanteisiin sopiva asu saattaa pelastaa päivän yllättävän lisätilauksen sattuessa kohdalle. Tulkeilla ei ole työpukua, joten vaatetusta valittaessa on syytä muistaa että työtehtävien aikana edustamme itseämme lisäksi työnantajamme ja koko ammattikuntaa. Tulkin ulkoinen olemus on aina katseiden kohteena. Tulkkausalun yrityksissä kokonaisvaltaista asiakaspalvelua arvostetaan ja näin ollen myös työntekijöiden harkittu ulkoinen olemus on tärkeää.

Sanattomat viestit kertovat

Ihmiset oppivat tunnistamaan ilmeitä jo hyvin varhain ja niiden merkitykset opitaan sosiaalis-
tumisen ja kielen omaksumisen aikana. Vaikka kommunikointi tapahtuu suureksi osaksi ilmeillä, niiden merkitystä viestintätilanteissa usein vähätellään. Sanaton viestintä sisältää kaiken mitä kehomme viestii. Sanattomalla viestinnällä on useita tehtäviä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa.

Nonverbaalisti ilmaistaan asenteita, ajatuksia sekä mielipiteitä käsiteltävistä aiheista ja läsnä olevista henkilöistä. Ihmisen eleistä ja liikkeistä suurin osa on tiedostamattomia. Emme monestikaan ole tietoisia millä tavalla kätemme elehtivät tai miten kasvomme ilmehtivät puhuessamme. Usein toistu-

vista eleistä saattaa tulla maneereja. Toistuessaan maneerit voivat häiritä viestintää ja kiinnittää vas-
tapuolen huomiota epäolennaisiin seikkoihin.

Tulkin kannattaa kiinnittää huomiota ilmeisiin ja kehon välittämiin viesteihin myös muulloin kuin aktiivisen tulkkausvuoron aikana. Multimodaalissa kielentutkimuksessa tarkastellaan eleiden, liikkeiden, ilmeiden ja kehon käytön vaikutusta viestintään ja sitä, miten niillä välitetään merkityksiä viestintätilanteissa. Kehon käytön ja eleiden avulla tuetaan ja havainnollistetaan kielellistä viestintää, suunnataan tarkkaavaisuutta, painotetaan keskustelun kohteena olevia seikkoja tai varmistetaan viestin välittyminen. Näiden sanattomien viestien avulla luodaan yhteisymmärrystä, yhteistä toimintaa sekä osallisuutta.

Keskittyessään tulkki saattaa rypistää kulmiaan, mikä voidaan tulkita negatiivisuutena tai että tulkilla on suuria vaikeuksia ymmärtää lähdekieltä. Asiakas saattaa tehdä väärän johtopäätöksen tulkin taidoista tämän tiedostamattomien ilmeiden vuoksi.

Kehon asennot viestivät mm. asennetta, kiinnostusta, tylsistymistä, halua olla läsnä tai jossain muualla. Vilkuilu puhelimeen tai ikkunasta ulos antaa vaikutelman, ettei tulkki ole läsnä. Niin sanotusti lepovuorossa oleva tulkki ei ole kuitenkaan tauolla. Kannattaa siis muistaa ilmeiden merkitys ja läsnäolo myös tukivuorossa. Asiakaspalveluilme on neutraalin positiivinen ja kiinnostunut.

Jännitys kehossa saattaa siirtyä jännitykseksi ajattelutyöhön ja haitata sujuvaa työskentelyä. Ryhdikäs, ergonominen asento tukee sekä viestintää että näyttää muista läsnäolijoista ammattimaiselta läsnäololta. Asiakkaat ovat palautteissaan toivoneet, että tulkki istuisi luonnollisessa, asiallisessa työasennossa. Tulkkauksen aikana keho

luonnollisestikin hieman jännittyy, mutta tauolla rentoutuessa on hyvä huomioida, ettei ota ns. liian rennosti. Esimerkiksi jalkojen heiluttelu saattaa häiritä eikä istuminen pöydän kulmalle tauon aikana ole kaikissa tilanteissa sopivaa.

Ammattitaitoinen tulkki osaa vaihtaa paikkaa ja ottaa etäisyyttä tilanteen mukaan. Tilassa paikan ottaminen ja etäisyys muihin läsnäolijoihin ovat osa sanatonta viestintää. Tulkki arvioi tilanteessa miten lähelle, mille puolelle ja mihin hän sijoittuu suhteessa muihin läsnäolijoihin ja milloin tilanne vaatii tulkin siirtymistä paikasta toiseen. Tulkin väärä sijoittuminen tilassa voi häiritä viestin välittymistä tai olla jopa sen este. Deaf space -ajattelussa tulkin vääränlaisen sijoittumisen on havaittu jopa saattaneen viittomakielisen asiakkaan viestintätilanteen ulkopuolelle.

Entistä suurempi osa viittomakielentulkin asiakkaista on muita kuin äidinkieleltään suomalaista viittomakieltä käyttäviä. Multimodaalisen viestinnän piirteiden huomioimisesta ja niiden ymmärtämisestä on hyötyä myös eri kulttuuri- ja kielikonteksteissa.

Tulkkiopiskelijat tarkkailevat ja analysoivat omaa olemustaan kenties kyllästymiseen saakka opintojen aikana. Työelämässä taas itsearviointiin ja oman olemuksen tarkkailuun ei aina ole mahdollisuutta. Tämä olisi kuitenkin suotavaa, koska mahdolliset maneerit vakiintuvat ajan myötä. Mahdollisuuden tullen voi pyytää palautetta olemuksestaan, ryhdistään, eleistään ja ilmeistään kollegalta tai asiakkaalta. Tulkkaustilanteiden kuvaaminen ja analysoiminen auttavat arvioimaan myös läsnäoloa.

Asiakaspalvelua ja läsnäoloa

Asiakaspalvelun kohteena olevat toivovat saavansa huomiota ja asiakkaat aistivat onko henkilö aidosti kiinnostunut heidän asiastaan vai hoitaako hän rutiininomaisesti perustehtävänsä. Eräässä vaatekaupassa myyjät saivat seuraavan ohjeen: ”Ole kiinnostunut asiakkaan tarpeista ja asioista, mikäli et jonakin päivänä ole, feikkaa se!” On selvää, että joskus on huonoja päiviä ja tällöin yksityiselämän huolet saattavat näkyä myös työroolimme läpi. Asiantuntijoiden mukaan asiakaspalveluroolia voi harjoitella. Vaikka aluksi joutuisi pinnistelemään ja ”esittämään”, pikkuhiljaa voi omaksua asiakaspalveluroolin ja se tulee esiin ajan myötä yhä luonnollisemmin.

Uuteen tilanteeseen tultaessa kannattaa luoda yleissilmäys kokonaisuuteen. Tulkki käyttäytyy tilanteessa sen vaatimalla tavalla. Mieti jo etukäteen käteletkö, halaatko vai nyökkäätkö tai vaatiiko tilanne teitittelyä. Jos kätellään, kätellään seisten. Kätensä ojentaa ensin nainen, vanhempi tai korkeammassa asemassa oleva. Käsi ojennetaan reilusti, puristetaan reippaasti ja kerrotaan nimi selkeästi ja riittävän kovalla äänellä. Teitittelyllä osoitetaan arvontoa toista esim. vanhempaa henkilöä kohtaan. Kokeneet tulkit antavat yksinkertaisen neuvon onnistuneen vuorovaikutuksen syntymiselle: katso silmiin, hymyile ja ole avoin.

Kohtaamisessa oleellisen tärkeää on kohteliaisuus eikä etiketin hallinnastakaan ole haittaa. Etukäteen on hyvä myös miettiä mahdolliset small talkin aiheet. Hyviä aiheita ovat neutraalit, ajankohtaiset asiat ja tapahtumat sekä esimerkiksi harrastukset, mielenkiinnon kohteet, taide, kulttuuri ja sää. Valmistautumiseen kuuluu perustietojen selvitys paikallaolijoista, jonka mukaan myös small talkin aiheita voi valita.

Kokemus tuo varmuutta, joka näkyy ulospäin. Osalle sosiaalisten tilanteiden hallinta ja läsnäolo ovat luontevampaa kuin toisille, mutta taitoja voi harjoitella. Tulkin ystävällinen ja avoin ilme, miellyttävä katsekontakti ja rauhallinen olemus antavat vaikutelman läsnä olevasta ja luotettavasta tulkista, jonka palveluun voi luottaa. Läsnäolo on innostuneisuutta, uteliaisuutta, empatiaa ja kykyä muuttaa toimintaansa ympäristön palautteen mukaan. Parasta läsnäoloa lienee se, ettei tulkki nouse tarkastelun kohteeksi, vaan vuorovaikutus sujuu niin hyvin, ettei tulkin läsnäoloa edes huomata. Poissaolevuus puolestaan huomataan välittömästi. Tietoisen läsnäolon merkityksestä onkin puhuttu paljon viime vuosina. Systemaattisten meditaatioharjoitusten on todettu johdattavan tiedostavaan läsnäoloon. Mindfulness-harjoitteita on sovellettu myös työelämässä. Niiden on huomattu lisäävän keskittymiskykyä tietoista läsnäoloa vaativissa tilanteissa ja vähentävän stressiä. Silmien sulkeminen ja keskittyminen omaan hengitykseen on yksinkertainen harjoite tielle läsnäoloon.

Menneelle emme voi mitään, tulevasta emme tiedä, olkaamme siis läsnä tässä hetkessä!

Kirjallisuutta

Alajärvi, Kyllikki & Hägg, Maria & Kärkkäinen, Virpi & Leveelahti, Susanna & Vallisaari, Mirja & Vuorio, Piia & Yli-Kerttula, Marja 2014. Ammattilainen viestii (1. painos). Helsinki: Sanoma Pro.

Gallaudet University 2016. Deaf Space. What is Deaf Space? <http://www.gallaudet.edu/campus-design/deafspace.html> (Viitattu 30.8.2016.)

Haddington, Pentti & Kääntä, Leila (toim.) 2011. Kie-
li, keho ja vuorovaikutus. Multimodaalinen näkökulma
sosiaaliseen toimintaan. Helsinki: Suomalaisen Kirjalli-
suuden Seura.

Kauppila, Reijo A. 2005. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset
taidot: Vuorovaikutusopas opettajille ja opiskelijoille.
Jyväskylä: PS-kustannus.

Repo, Irma & Nuutinen, Tahvo 2003. Viestintätaito:
Opas aikuisopiskelun ja työelämän vuorovaikutustilan-
teisiin. Helsinki: Otava.

*Sari Kärkkäinen, Viittomakielentulkki, Yrittäjä, TulkkausILONA
Marjukka Nisula, KM, Lehtori, Humanistinen ammattikorkeakoulu*

TUNTEIDEN VIEMÄÄ

Tulkki, tunteet ja haastavat asiakastilanteet

Sari Kärkkäinen on viittomakielentulkki ja yrittäjä. Sarilla on liki 20 vuoden työkokemus tulkkina. Työuransa aikana hän on toiminut niin freelancerina kuin tulkkina Kuopion kaupungin tulkikeskuksessa. Vuodesta 2010 lähtien Sari on toiminut yrittäjänä ja tulkkina TulkkausILONassa.

Marjukka Nisula on KM ja viittomakielentulkki. Marjukalla on pitkä kokemus tulkin töistä Suomessa ja maailmalla. Humakissa Marjukka on toiminut tulkikouluttajana vuosien ajan. Marjukka on perehtynyt etenkin mielikuvien käyttöön tulkkauksessa.

Viittomakielentulkin työ on asiakaspalvelutyötä, ja asiakkaiden joukko on heterogeeninen. Tulkki kohtaa erilaisissa vuorovaikutustilanteissa tulkkauspalveluun oikeutettuja henkilöitä, joiden elämäntilanteet ja tarpeet vaihtelevat laidasta laitaan. Joukossa on lapsia, nuoria, aikuisia ja ikääntyviä.

Tulkki kohtaa viittomakielisen asiakkaansa vuorovaikutustilanteessa, jossa on mukana yksi tai useampi osapuoli. Tulkki on tilanteessa yleensä yksin oman ammattikuntansa edustajana.

Valtaosa tulkkauspalvelun käyttäjistä on tasapainoisia ihmisiä, jotka harrastavat, hoitavat asioitaan, käyvät töissä ja osallistuvat yhteiskunnan toimintaan kuten kaikki muut. Asiakkaiden joukossa on myös mielenterveyskuntoutujia. Lisäksi asiakaina on henkilöitä, joiden käytös poikkeaa normaalista ja on eri tavoin haasteellista. Toisinaan

tulkki kohtaa asiakkaita, joiden tunteiden hallinta voi olla puutteellinen. Asiakas on kenties vihamielinen, turhautunut tai jopa aggressiivinen.

Syyt käyttäytymiseen voivat johtua aiemmin tapahtuneesta ristiriidasta, tämän hetkisestä elämäntilanteesta, sairaudesta tai kenties päihteiden käytöstä. Emme yleensä välttämättä tiedä, miksi ihminen käyttäytyy tietyllä tavalla. Moniongelmaisuus kuuluu myös ihmisen olemukseen. (Keronen 2012.)

Asiakastilanteiden vaikutus tulkin tunteisiin

Työuran alkuvaiheessa tulkki saattaa kohdata yllätyksenä joidenkin asiakkaiden käytöksen ja reagoinnin, joka poikkeaa normaalista totutusta. Asiakas saattaa esimerkiksi kimpaantua voimakkaasti asioidessaan autokorjaamossa tai terveydenhuol-

lon työntekijän luona. Koulutuksessa ei perehdytä syvällisesti hankalasti käyttäytyvien asiakkaiden kohtaamiseen. Koulutuksessa tuodaan kyllä esille, miten erilaiset tilanteet ja tunteet saattavat vaikuttaa tulkin omiin tunteisiin. Asiakkaan persoonan ja käytöksen vaikutusta tulkkiin ei käsitellä laajasti. Tulkin työssä jaksamisen näkökulmasta on tärkeää tietää, millaisin keinoin asiakkaan persoonan ja käytöksen herättämiä tunteita voi käsitellä.

Jokainen ihminen kantaa mukanaan henkilökohtaista historiaansa, joka vaikuttaa hänen käyttäytymiseensä eri tilanteissa. Myös tulkillalla on mukanaan historiansa, ja moninaiset tulkkaustilanteet vaikuttavat tulkkeihin eri tavoin. Asiakas tilaa tulkin tarpeeseen saadakseen äänensä kuuluviin: tarpeet vaihtelevat asiakkaan yksilöllisen elämäntilanteen mukaan.

Viittomakielinen asiakas voi osallistua säännöllisesti esimerkiksi ohjattuun toimintahetkeen, kuntoutukseen, terapiaan tai hoitaa viranomaisen kanssa erilaisia asioita. Näissä tilanteissa kolmantena osapuolena on yleensä asiantuntija tai työntekijä, jolla on oma vastuunsa tilanteenkulusta. Asioimis-, harrastus- ja opiskelutilanteiden lisäksi tulkki voidaan tilata kotiin, kun esimerkiksi halutaan soittaa läheisille tai lukea lehteä. Tällöin tulkki on asiakkaan kanssa kahden hänen kotonaan. Näissä tilanteissa ”kolmas” osapuoli voi olla sanomalehti tai puhelin.

Hoitotyössä, kotipalvelussa ja sosiaalityössä ammattilainen kohtaa asiakkaan ongelmat usein työtoverin kanssa yhdessä. Moniammatillinen yhteistyö antaa tarvittaessa mahdollisuuden tilanteeseen puuttumisen ja kokemuksen jakamiseen. Tulkki tekee töitä pääasiassa yksin ja hänellä on vaitiolovelvollisuus. Yksin tekeminen ja vaitiolovelvollisuus saattavat kuormittaa tulkkia henkisesti tilan-

teissa, joissa asiakkaan käyttäytyminen aiheuttaa ympäristölle vahinkoa tai tulkki kokee asiakkaan käytöksestä myötähäpeää. Tulkki voi kokea olensa ongelman kanssa täysin yksin.

Tunnemaailmaan eläytyminen

Vuorovaikutustilanteissa tulkin tehtävänä on saada osapuolet kohtaamaan toisensa vaikuttamatta osallistujien viestin sisältöön. Tilanteissa tulkki kokee iloa ja surua, vaikka tilanteet eivät ole hänen omiaan. Hautajaisissa koskettava puhe omaisille itkettää ja ylioppilaan lakkiaisjuhlista nuoren iloon on helppo osallistua. Tilanteiden tunnemyrskystä huolimatta tulkki toimii ammatillisesti ja huolehtii osallistujien viestien välittämisestä.

Tulkin pitää tunnistaa tilanteeseen osallistuvien henkilöiden tunteet ja asenteet siten että pystyy välittämään viestin merkitykset niitä vastaavalla tavalla. Tulkki altistuu tilanteissa osapuolten tunnemaailmaan ja sen lisäksi joutuu niin sanotusti eläytymään viestin sisältöön. Eläytyminen vahvistaa tulkkauksen laatua, kun tulkki pystyy välittämään osallistujien voimakkaatkin tunteet. Tämän lisäksi tulkki käyttää tulkatessaan minämuotoa. Yksikön ensimmäisen persoonan käyttö tulkkeessa tekee tilanteesta tulkille tunnetasolla vieläkin voimakkaamman. (Bontempo & Malcom 2012.) On eri asia sanoa ääneen: ”Hän ei halua jutella sinun kanssasi.” kuin ”Minä en halua jutella sinun kanssasi!”

Jos osapuolet kiistelevät ja jopa ”tappelevat” verbaalisesti tai ovat hyvin erimielisiä, tulkki joutuu eläytymään konfliktin molempien osapuolien rooleihin. Tällöin tulkki joutuu vaihtamaan nopeasti minämuotoa dialogissa, joka voi olla sisällöltään aggressiivista. Joissakin tilanteissa tulkkia saattaa hävettää tai ahdistaa asiakkaan

käyttäytyminen. Tulkkia voi mietityttää etukäteen asiakkaan toimintatapa ja sen vaikutus ympäristöön. Tulkki voi jopa pelätä asiakkaan käyttäytymistä tai siitä aiheutuvia reaktioita. Tästä huolimatta tulkin pitää tulkata asiakkaan viesti muuttamatta sitä millään tavalla.

Miten tulkki jaksaa työelämässä, kun ahdistava toimeksianto on toistuva ja tulkkauksilanteet vaikuttavat tulkin mielialaan? Vaitiolovelvollisuus sitoo tulkkia eikä tulkki ei voi kertoa tilanteista ulkopuolisille. Tulkki saattaa joutua esimerkiksi toistuvasti kohtaamaan tilanteen, jossa viittomakielinen mielenterveyskuntoutuja purkaa tunteitaan turhautuneille ja väsyneille omaisille. Joissakin tapauksissa myös omainen saattaa käyttäytyä jopa aggressiivisesti. Tulkki kokee tällöin väistämättä ristiriitaisia tunteita.

Artikkelin esimerkkitapaukset ovat fiktiivisiä eivätkä perustu yksittäisiin tilanteisiin.

Esimerkkitapaus: tulkkauksiläus illalla klo 16.00–18.00 asiakkaan kotona. Puhelintulkkauks.

Välityksestä soitetaan minulle. Illalla on luvassa kahden tunnin toimeksianto asiakkaan kotona. Katson tarkemmat tiedot kalenterista ja selviää, että asiakas on tilannut tulkin soittaakseen puheluita. Taas tämä sama tilaus, jo toinen kerta tällä viikolla!

Ajan paikalle reilun tunnin ja valmistaudun samalla tulevaan tulkkauksilanteeseen. Tilanteessa tarvitaan aimo annos asennetta! Tapaan asiakkaan hänen kotonaan ja istumme keittiön pöydän ääreen. Vaihdamme hetken kuulumisia, ja asiakas kertoo kenelle hän haluaa soittaa. Samalla selviää, että jo aiemmin päivällä on soitettu tulkin välityksellä

näille samoille henkilöille. Mitähän asiakkaalla on jäänyt sanomatta?

Laitan puhelimen pöydälle kaiuttimelle. Viiton asiakkaalle puhelimen hälytysäänen ja joku vastaa. Pitkä hiljaisuus. ”No mitä nyt taas!”, kuuluu ääni puhelimesta. Kahden tunnin tulkkauksajasta on kulunut vasta 15 minuuttia. Tästä tulee pitkä ilta, ajattelen.

Tunteiden tunnistamisen merkitys

Koulutuksessa korostetaan, että tulkki on tilanteessa aktiivinen toimija. Ammattieettisten sääntöjen kuudes kohta vaatii tulkki tulkkaukseen katavasti niin, että tulkki ei jätä tulkkauksesta mitään pois eikä lisää siihen mitään asiaankuulumatonta (Suomen viittomakielen tulkit ry). Tulkin tavoite on välittää merkityksiä. Mitä jos tulkki tuntee häpeää samalla, kun välittää merkityksiä? Mitä tulkki tuntee tilanteessa, jossa viittomakielinen asiakas haukkuu päivätoiminnan muita osallistujia ja heidän joukossaan on aggressiivisesti käyttäytyviä henkilöitä?

Tulkin yksilölliset (intrapersonalliset) piirteet kuten emotionaalisuus, fyysisuus, kognitiivisuus ja psyykkisyys vaikuttavat jokaisessa tulkkauksilanteessa. Tulkki ei voi olla tilanteessa ulkopuolinen vaan hänen koko persoonansa on läsnä tilanteessa. (Dean & Pollard 2012.)

On normaalia, että toisen ihmisen käyttäytyminen aiheuttaa negatiivisia tunteita. Tulkin tulisi tunnistaa itsessään tunteet, jotka syntyvät tulkkauksilanteessa. Jos tulkki kokee asiakkaan käyttäytymisestä häpeää, se tulee tunnistaa ja sanoa itselleen ääneen. Miksi ahdistun ja miksi koen häpeää? Häpeän ja ahdistuksen tunne kaventaa tulkin mahdollisuutta käyttää kognitiivista eli tietoon

perustuvaa suhtautumista tilanteessa ratkaisuna ja voimavarana. Samoin emotionaaliset resurssit eli empaattisuuteen pohjautuva ymmärrys vähennee, kun tilanne ahdistaa tulkkiä. Kun tulkki onnistuu määrittelemään itsessään syntyviä tunteita, hänellä on mahdollisuus ratkaista ”ongelma” tiedolla. Jos tulkki ei tunnista itsessään heräviä tunteita tai kieltää tulkkauksilanteessa syntyneet tunteet, ne vaikuttavat tilanteessa osapuolten väliseen vuorovaikutukseen ja tulkin asenteeseen asiakasta kohtaan. On tärkeää, että tulkki reflektoi itseään ja on tietoinen omista tunteistaan siten että pystyy käsittelemään ne. Tulkin tulee ennakoida tilanteen vaatimukset ja sanoittaa ne mahdollisimman tarkkaan. (Dean & Pollar 2012.)

Bontempo ja Malcom (2012) painottavat, että tulkin tulee tunnistaa ja hyväksyä itsessään humaanisuus ja se, että tilanteet vaikuttavat tulkkiin. Tulkin tulee kehittää erilaisia henkilökohtaisia selviytymiskeinoja tilanteisiin, joissa tulkki kokee negatiivisia sijaistunteita.

***Esimerkkitapaus:
tulkkauksilaus klo 9.00–16.00
Mielenterveyskuntoutujien päivätoiminta.***

Peruskeikka. Tiedän, että asiakas osallistuu joka päivä mielenterveyskuntoutujille tarkoitettuun päivätoimintaan. Voidakseen keskustella muiden läsnäolijoiden kanssa, hän tilaa tulkin paikalle. Päivätoiminnassa on pääsääntöisesti vapaata ohjelmaa. Valtaosan päivästä kuntoutujat juttelevat keskenään, lounastavat ja kahvittelevat. Asiakas on pirteä ja osallistuu aktiivisesti keskusteluun. Lounaan jälkeen alkaa tapahtua. Asiakas haluaa kysellä läsnäolijoiden henkilökohtaisia asioita. Hän utelee toiselta henkilöltä, vieläkö tämä seurustelee tietyn henkilön kanssa. Toiselle henkilölle

hän sanoo, että tämä on väkivaltainen ja ollut laitoksessa. Kolmas henkilö hermostuu, ja hetkessä moni läsnäolijoista on pahoittanut mielensä ja paikalla alkaa levoton liikehdintä. Ja minä tulkkina etsin lähintä seinää.

Tulkkaukset mahdollistaa ihmisten osallistumisen ja aktiivisen toiminnan. Kuurolla on oikeus vaatia ja osallistua tasavertaisesti yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin. Yksi yhteiskunnan tarjoama palvelu on mielenterveyskuntoutujien päivätoiminta, jonka tavoitteena on asiakkaiden elämänlaadun kohentaminen. Päivätoiminta ylläpitää kuntoutujan omatoimisuutta ja aktiivisuutta ja ehkäisee yksinäisyyttä ja syrjäytymistä. (Suomen mielenterveysseura 2016.)

Voiko tulkki tulkata edellä mainitun kaltaisissa uhkaavissa tilanteissa viittomakielisen viestin ääneen niin, että ”kiusa” ei kohdistu yhteen tiettyyn henkilöön? Voisiko tulkki yleistää viestin koskemaan koko päivätoimintaa ja yhteisöä? Saako tulkki pehmentää asiakkaan viestiä turvallisuuden kannalta?

Tulkkiä sitoo vaitiolovelvollisuus. Mikäli tulkki pehmentää asiakkaan viestiä, paikalla oleva muu henkilökunta ei välttämättä koskaan saa tietää miten kuntoutuja voi tai reagoi tiettyssä tilanteessa. Mielenterveyskuntoutujan kohtaamisessa tulkin tulee ennakoida omat intrapersoonalliset tunteensa. Tunteiden käsittelyssä auttaa tieto mielenterveydestä, kunnioitus asiakasta kohtaan, tilanteen ymmärtäminen ja asiakkaan arvostus.

Ammatillista tukea tarvitaan

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ovat saaneet koulutusta haastavien asiakkaiden ja asiakastilanteiden kohtaamiseen ja käsittelyyn. Monet työpaikat ja -yhteisöt tarjoavat ammatillisen

tukiverkoston. Tulkkien tulisi perustaa vastavanlainen ammatillinen tuki myös itselleen. Koulutuksessa tulee käsitellä vaikeita asiakaslähtöisiä tilanteita turvallisessa ympäristössä. Näin jo opiskeluvaiheessa tulkki voi alkaa rakentaa itselleen selviytymiskeinoja ongelmatilanteisiin. (Bontempo & Malcom 2012.) Psyykkisesti kuormittavat tulkkaustilanteet tulee tunnistaa ja tunnustaa. Tämän jälkeen toimeksiannot voidaan luokitella vaativan tason tulkkauksiksi, joihin on mahdollista saada paritulkkaus.

Tulkin työ on asiakaspalvelutyötä, johon kuuluvat erilaiset asiakkaat ja vaihtelevat vuorovaikutustilanteet. Tulkin tulisi hyödyntää olemassa olevaa tietoa esimerkiksi haastavien asiakkaiden kohtaamisesta. Ammattitaitoon kuuluu omasta työhyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta huolehtiminen. On tärkeää, että tulkki tietää mistä löytää apu työn kuormittavuuden purkamiseen. Tulkin omat strategiat ja työkalut hyvinvointiin ovat oleellisia. Niiden lisäksi tarvitaan usein muuta tukea kuten työnohjausta ja keskustelua kollegoiden tai esimiehen kanssa.

Se, että tulkki ei anna henkilökohtaisten tunteitensa vaikuttaa viestin sisältöön, on korkeaa ammattitaitoa. Se, että tulkkaustilanteessa syntyneet tunteet vaikuttavat tulkkiin, on todellisuutta. Se, että tulkki osaa käsitellä tulkkaustilanteessa syntyneet tunteet on ammatillista kypsyyttä!

Kirjallisuutta

Bontempo, Karen ja Malcom Karen 2012. An Ounce of Prevention is Worth of a Pound of Cure. Educating Healthcare Interpreters. (toim.) Swabey Laurie and Malcolm Karen. Gallaudet University Press: Washington DC.

Dean, Robyn K. and Pollard, Robert Q. 2012. Beyond 'Interesting'. In Our Hands. Educating Healthcare Interpreters. (ed.) Swabey Laurie and Malcolm Karen. Gallaudet University Press: Washington DC.

Keronen, Mirja 2012. Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen. Tesso Sosiaali- ja terveystieteiden lehti. 2.11.2012. <http://tesso.fi/artikkeli/aggressiivisen-asiakkaan-kohtaaminen> (Viitattu 22.3.2016)

Koskelin, Hanna 2013 ”Vaikka mä oon tulkki, niin mä oon ihminen” Somalinaistulkkien näkemyksiä asioimistulkin työstä. Etnologian laitos, Jyväskylän yliopisto. Pro gradu tutkielma.

Suomen Mielenterveysseura 2016. Mielenterveyspalvelut. Viitattu 7.6.2016. <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/tukea-ja-apua/apua-mielenterveyden-ongelmiin/mielenterveyspalvelut> <http://www.tulkit.net/ammatti/asioimistulkin-ammattisaannosto> (Viitattu 22.3. 2016)

SVT Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2016. Asioimistulkin ammattisäännöstö.

*Liisa Halkosaari, FM, Lehtori, Humanistinen ammattikorkeakoulu
Hannaliisa Huhtinen, FM, Aluejohtaja, Viittomakielialan Osuuskunta VIA*

KIELEN VALTIAAT

Tulkit kieliyhteisön jäseninä, kielenkäyttäjinä ja uuden kielen luoja

Liisa Halkosaari on FM, viittomakielentulkki (AMK) ja tulkikouluttaja Humakissa. Liisa on aiemmin työskennellyt tulkkina eri puolilla Suomea. Hän toimii aktiivisesti luottamustehtävissä tulkkien edunvalvonnassa.

Hannaliisa Huhtinen on FM, viittomakielentulkki ja suomi toisena kielenä -opettaja. Hannaliisa työskentelee Viittomakielialan Osuuskunta Viassa aluejohtajana. Hannaliisa tulkkaa muun muassa tv-lähe-tyksissä ja on Vian tulkkauksen arviointiryhmän jäsen.

Tulkit valmistautuvat tulkkaamaan Pressiklubia ja pohtivat, saako Soinista käyttää epävirallista nimiviittomaa. Kuurojen yhteisössä käytetään sitä. Entä veroparatiisi – voiko siitä käyttää kään- nös- lainaa vai pitääkö termiä avata? Kiireisen, nopean ja tilannesidonnaisen tulkkeen taustalla on pitkä valmistautuminen. Se sisältää myös kielifilosofia pohdintoja: kuka saa päättää, miten televisiossa viitotaan?

Kun mietitään näennäisesti yksinkertaisia asioita, kuten tulkin viittomavalintoja, liikutaan pian sy- vemmissä vesissä. Kuka päättää? Kenellä on valta? Vähemmistökielen omistajuutta ja vallankäyttöä ei voi ohittaa olankohautuksella. Pohdimme tässä artikkelissa näitä teemoja ja esitämme lopuksi tee- sejä tulkin tueksi.

Valtakunnallinen valta

Tulkit käyttävät valtaa jatkuvasti, ja se on hyväk- syttävä. Osa vallankäytöstä liittyy kielelliseen muo- toiluun – mitä ilmaisuja voi käyttää missäkin yh- teydessä. Ratkaisujen merkittävyys korostuu, kun tulke tallennetaan ja on katsottavissa vielä pitkän ajan kuluttuakin. Materiaali säilyy verkossa ikui- sesti. Vieraskieliset kielenoppijat saattavat käyttää sitä kielimallina ilman riittävää lähdekritiikkiä.

Tulkkaus on nopeatahtista ja tilannesidonnaista, eikä siinä ehdi miettiä ratkaisuja samalla tavalla kuin käänöksissä tai toimitetuissa uutisissa. Sen sijaan viittomakielisillä uutisilla on valtakunnal- lisenä mediana suuri vaikutus siihen, mitä viitto- mia uusista asioista käytetään, ja mitkä ilmaiset leviävät yleiseen käyttöön. Uutisissa on töissä toi- mittajia, mutta ei kielenhuoltajia. Uutisissa ollaan melko varovaisia uusien viittomien käytössä. Tästä

on esimerkkinä sana ehdonalainen, joka uutisissa sormitetaan toistaiseksi. Miksi sille ei päätetä viittomaa? Kuka sen saa päättää? Minkä tasoisella julkisuudella pitää alkaa tarkemmin miettiä, miten asiansa kielellisesti muotoilee?

Ylen tulkatuissa ohjelmissa (erityisesti vuonna 2015–2016 tulkatussa Pressiklubissa, jossa leikeltiin paljon suomen kielellä ja intertekstuaalisilla viittauksilla) tulkit joutuvat tekemään nopeita ratkaisuja. Käännösvastineista neuvotellaan usein viittomakielisten uutisten toimittajien kanssa. Joskus pohdinnat johtavat kielellisiin käytäntöihin: uutisissa ja eduskunnan kyselytunnilla ei juuri käytetä viittomanimiä kuulevista ihmisistä.

Pressiklubissa niitä sen sijaan käytettiin varovaisesti. Kun Soinista käytettiin Pressiklubin tulkauksessa SONNI-viittomaa, antoi eräs katsoja Ylelle palautetta loukkaavasta viittomasta. Viittoman käyttö lopetettiin. Joku koki myös Stubbin viittoman (HAMPAAT neutraalitullassa) loukkaavaksi, mutta Stubb käyttää sitä itsekin esimerkiksi tehdessään töitä Signmarkin kanssa. Kansanedustaja Mia-Petra Kumpulainen-Natri sen sijaan pyysi Pressiklubissa itse, että hänestä käytettäisiin hänelle annettua viittomanimeä.

Nimiviittomien osalta voi vedota nimen kantajan mielipiteeseen, mutta entä muut sanat? Voiko tulkki käyttää valtakunnallisessa tv-lähetyksessä persuista viittomaa TAKAPUOLI, huuliossa [persu]? Entä voiko tulkki viittoa ehdollinen rangaistus muodossa TARKKAILLA/VALVOA + RANGAISTUS? Viittomakielisissä uutisissa se pääsääntöisesti sormitetaan, koska käsitteellä ei ole vakiintunutta lekseemiä. Käyttääkö tulkki silloin liikaa valtaa? Entä jos tulkki viittoon niin opiskelutulkkina?

Tulkki kielimallina

Opiskelutulkki voi tulkata jopa vuosia samalle opiskelijalle ja saattaa olla viittomakielisen opiskelijan tärkein kielimalli. Tulkin rooli on muuttunut viime vuosien aikana integraation myötä. Aiemmin opiskelutulkkausta käytettiin lähinnä peruskoulun jälkeen, nyt tulkin asiakkaana saattaa olla jopa esikouluikäinen. Jos asiakas näkee päivittäin vain vieraskielisen tulkin viittomista, miten tämä vaikuttaa yksilön kielenkehitykseen? Entä kielimuotojen ja variaatioiden kehittymiseen ja säilymiseen? Kun kuurojen koulut eivät enää samalla tavalla säily kielen kehittämis- ja välittämispaikkoina, missä ja kuka kieltä kehittää?

Tulkki vieraskielisenä ei yksinkertaisesti voi samalla tavalla välittää viittomakieliseen vuorovaikutukseen liittyviä säännönlaisuuksia, vuoropuhelun normeja ja kielen rekistereiden eroja kuin natiivi viittomakielinen. Toisaalta tämä ei liity pelkästään tulkin kielitaitoon, vaan ylipäätään kuulevaan ympäristöön. Siinä näitä piirteitä ei kertakaikkiaan ole – pätevinkään äidinkielen tulkki ei niitä voi tilanteisiin yksin luoda.

Kielimalleja tarvitaan, eikä tulkkaus yksin riitä siihen. Viittomakieliset uutiset on yksi harvoista vakiintuneista kieliympäristöistä, johon kaikilla on ollut pitkään pääsy. Tällaiset verkon kautta milloin tahansa saavutettavat tekstit tulevat yhä tärkeämmiksi. Tarvitaan kuitenkin myös eläviä kielimalleja. Pitäisikö viittomakielisten aikuisten kiertää kouluilla viittomassa kuurojen lasten kanssa? Miten valmiita kuurot ovat tällaiseen vapaaehtoistoimintaan? Toinen asia on, missä määrin pitää puhua vapaaehtoistoiminnasta, ja milloin voisi ajatella kuntien olevan velvollisia maksamaan kielimalleille?

Kieliyhteisö on monisäikeinen kudos

Saamelaisuus on kiistelty ominaisuus, eikä saamelaisien (tai muidenkaan) kesken vallitse yhteisymmärrystä siitä, kuka oikeastaan on saamelainen ja miten se määritellään. Kuurojen yhteisössä on nähtävissä samanlaista määrittelyä. Kuka on viittomakielinen tai kuka kuuluu kuurojen yhteisöön? Kaikki saamelaiset eivät puhu saamea, eivätkä kaikki kuurot käytä viittomakieltä. Saamen kielen puute voi sulkea henkilön yhteisönsä marginaaliin, vaikka hänet muuten määriteltäisiin saamelaiseksi.

Viittomakielisessä yhteisössä määrittely lienee hieinan toisenlainen. Vieraskielisiä, viittomakieltä aikuisiällä omasta halustaan opiskelleita ei koskaan pidetä viittomakielisinä, vaikka he ovatkin jollakin tavalla osa yhteisöä.

Markku Jokinen on kuvannut kuurojen yhteisöä kehämäisenä rakenteena, jossa löyhemmin yhteisöön kuuluvat sijoittuvat kauemmas keskustasta. Suomalainen viittomakieli muuttuu jossakin vaiheessa todennäköisesti uhanalaiseksi. Jotta kieli voisi säilyä elinvoimaisena, ja äidinkielisillä kielenkäyttäjillä olisi joku, jonka kanssa käyttää kieltä, sitä pitää opettaa vieraana kielenä. Muuttaako uhanalaisuus kieliyhteisöä? Saamelaisuuden tiukka määritelmä edellyttää sekä kielitaitoa että syntyperää, mutta laajemman määritelmän mukaan riittää jompikumpi. Onko kuurojen yhteisö nykyään valmiimpi ottamaan jäsenikseen muitakin kuin kuuroja viittomakielisiä?

Kuurojen yhteisöstä puhuttaessa kieli- ja kulttuurinäkökulman lisäksi on huomioitava vammaisnäkökulma. Kieliryhmää ei yhdistä ainoastaan kieli vaan myös kokemus elämisestä kuurona, ilman kuuloaistia, kuuleville rakennetussa maailmassa. Kumpi yhdistää enemmän, kieli vai yhteinen koke-

mus? Ja miten tämä vaikuttaa asemaan yhteisössä ja kielenkäyttäjänä? Mitä kuuleva saa tehdä kielellä ja kielelle? Onko kuurona hyväksytympää ”viittoa väärin” kuin kuulevana?

Kuka voi päättää miten saa viittoa?

Saamen puhujien keskuudessa on ollut havaittavissa ilmiö, että jossa vieraskielistä kielletään käytämyksiä kielitäiteellisen kielitaidon vuoksi. Kuulevien viittominen julkisuudessa, kuten televisiossa, on saanut kuurojen yhteisössä jotkut älähtämään. Vääränlaista kieltä ei suvaita. Kielitaito kertoo statuksesta: tietynlaisen kielitaidon tai aseman yhteisössä saavuttanut pääsee ehkä asemaan, jossa vierasta kieltä saa käyttää julkisesti eikä sitä arvostella.

Kun kielenkäyttö saa näkyvyyttä, se altistuu myös kritiikille. Jarkko ja kuuro Amerikka -televisioarja herätti somessa keskustelua v***u-viittoman käänkösvastineista. Keskustelua käytiin lisäksi ”ruman” viittoman käytöstä ylipäätään. Ehkä viittomakielen näkyvyys erilaisissa medioissa lisää keskustelua kielestä. Pressiklubin ja A-studion tulkit alkavat saada enemmän palautetta sekä viittomavalinnoista että kielen tyylistä ja rekisteristä.

Tulkilta odotetaan paljon. Yleensä jo opintojen aikana tulkille valkenee, että työn tekeminen hyvin on lähes mahdotonta. Pitäisi olla osa yhteisöä, mutta kuitenkin säilyttää ammatillinen etäisyys. Kieltä pitäisi osata erittäin hyvin, ja toisaalta joustaa kielenkäyttäjien toiveiden mukaan. Lista hyvän tulkin ominaisuuksista on loputon. Kaikki tämä saattaa aiheuttaa toiveen painua maan alle tulkkaamaan, kun ei kerran voi miellyttää kaikkia. Oman kielitaidon, viittomistyylin ja sanavalintojen altistaminen muiden kritiikille saattaa tuntua murskaavalta – se on kuitenkin ainoa keino saada palautetta.

Tulkin on tehtävä päätöksiä. Viittomien valinta on selkeä, rajattu aihe, josta päätöksiä tehdään näkyvästi. Tulkinkäyttäjien on mahdollista kommentoida niitä helposti. Ehkä viittomien keksiminen ei ole suurin tabu tai kiistanaihe, vaan helppo kohde keskustelulle ja kritiikille. Miten saataisiin keskustelu siirtymään toiselle tasolle?

Neljä teesiä tulkille

1. Tulkki saa käyttää valtaa. Mukana seuraa vastuu! Jos tiedät olevasi kielimallina jollekulle, pyri varmistamaan, ettet ole ainoa.
2. Tulkki saa keksiä tilanteessa käytettävän viittoman, jos tarve sellaiseen on. Huolehdiathan, että kielitaitosi on riittävä tähän!
3. Tulkki saa tehdä virheitä. Kieli on täynnä niitä, ja lainausvirheet ovat arkea suomen kielessäkin. (Oletko koskaan pohtinut sanojen kiirastorstai tai tuomiokirkko taustaa?) Älä kuitenkaan unohda virheitäsi, vaan mieti niiden vaikutuksia jälkikäteen.
4. Tulkki on oman työnsä paras arvioija. Subjektiiivinen arviointi ei kuitenkaan riitä – epäile aina omaa arviotasi ja tarkista ovatko muut samaa mieltä. Mieti, miten kysymys kannattaa muotoilla, että saat toivomaasi palautetta.

Kirjallisuutta

Hinton, Leanne. 2001: Language Revitalization: An overview. Teoksessa Hinton, L. & Hale, K. (toim.) The Green Book of Language Revitalization in Practise. New York: Academic Press.

Lilja, Niina 2012: Kieli saamelaisuutta määrittämässä. Puhe ja kieli 32:3. <http://ojs.tsv.fi/index.php/pk/article/view/7619/5893>, 127–150.

*Timo Heiskala, eMBA, Toimitusjohtaja, Evantia Group
Eeva Salmi, VTL, KM, Innovaatioyliopettaja, Humanistinen ammattikorkeakoulu*

ROHKEASTI KOHTI UUTTA!

Yritystoiminnan uudistamisella turvaa ja tuloksia

*Timo Heiskala on eMBA ja Evantia Groupin toimitusjohtaja. Timo on aiemmin työskennellyt tulkkaus-
alalla erilaisissa kehittämis- ja projektijohtamisen tehtävissä.*

*VTL, KM Eeva Salmi on Humakin tulkkaus ja kielellinen saavutettavuus -vahvuusalueen tiiminvetäjä.
Eeva on työskennellyt Humakissa eri tehtävissä ja aiemmin mm. Kuurojen Museossa ja Ylen viittoma-
kielisissä uutisissa.*

Viittomakielentulkkauksen ala on muuttunut tulkkauspalvelujen kilpailutuksen myötä nopeasti yritysmuotoiseksi. Viimeisen viiden vuoden aikana yrityksiä on perustettu kymmeniä: palvelua tuottaa tällä hetkellä koko Suomessa noin 80 yritystä. Suurin osa yrityksistä on mikroyrityksiä (alle 10 työntekijää) ja heidän ainoa asiakkaansa on tulkkauspalvelun järjestäjä Kela. Yritykset ovat näin ollen riippuvaisia Kelan antamista raameista ja toimeksiannoista ja yritysten liikevaihto saattaa koostua pelkästään Kelalle myytävästä tulkkaus-
sesta.

Huomattava on, että Suomessa kaikista yrityksistä 93 % on niinkään mikroyrityksiä ja toiminta samantyyppisiä kuin tulkkausalan yrityksillä. Tällöin yrittäjällä on ydintuote, josta koko yritystoiminta on riippuvainen. Kuvaava esimerkki on, että kaikista yrittäjistä vain 25 % suunnittelee yrityksensä taloutta vuodeksi eteenpäin ja 27 % vain kuukau-

den päähän tai sitä lyhyemmällä tähtäimellä. Tulkkausala ei ole haasteinen yksin.

Liiketoiminnan uudistaminen, liikeidean laajentaminen ja uusien asiakkaiden hankkiminen onkin kaikkien yritysten arkipäivää. Tällä hetkellä tilanne tulkkausalan yrityksissä lienee jollain tapaa ”odottava” eikä suuria liiketoiminnan uudistuksia yrityksissä ole juuri tehty. Viittomakielentulkkaus-
sen lisäksi tuotevalikoimassa on lähinnä viittomakommunikaation opetusta sekä puhevammaisille tulkkausta.

Strategia liiketoiminnan uudistamisen pohjana

Liiketoiminnan uudistaminen perustuu yrityksen strategiaan. Sen ei pitäisi olla monimutkainen, vaan ennemminkin toimintasuunnitelman kaltainen. Strategian pitäisi vastata kysymyksiin mikä

on yrityksen nykytila ja millainen se on viiden vuoden päästä. Ennen kaikkea strategiassa kuvataan miten tavoitetaan päästään. Strategia on tietyllä tavalla suunnitelma siitä miten muutoksiin tullaan reagoimaan. Tulkkausalan yritysten tapauksessa se on esimerkiksi vaihtoehtoisten skenaarioiden rakentamista sen varalta, että yritys ei menesty Kelan kilpailutuksessa. Tai siinä tapauksessa, että palveluseteli otetaan käyttöön tulkkauspalvelussa ja asiakkaat ns. äänestävät jaloillaan. Ovatko yrityksen tulkkauspalvelut sillä tasolla, että asiakkaat tulevat juuri tähän yritykseen?

Osakeyhtiöiden toiminnan logiikkaan kuuluu, että yrityksillä on kasvustrategia. Jotta yrityksellä voi olla kasvustrategia, täytyy tuntea markkina ja sen koko. Markkinan tuntemisen kautta yritys tunnistaa onko mahdollisia kasvukohtia olemassa. Jos yrityksen perinteisellä markkinalla ei ole kasvun varaa, pitäisi löytää seuraava markkina, jonne voi siirtyä hallitusti. Tässä kohdassa yrityksen tulisi tunnistaa jokin ydintuotteeseen liittyvä palvelu tai tuote, jonka markkinassa on tilaa. Tulkkauspalveluiden osalta ainakin tällä hetkellä näyttää siltä, että markkinoilla ei ole juurikaan kasvukohtia. Tästä syystä kasvustrategiaa noudattava yrityksen tulisi etsiä uusia palveluja, tuotteita ja markkinoita.

Liiketoiminnan uudistamisen edellytyksiä

Yrityksen kasvustrategian onnistumisen takeena on useita tekijöitä, mutta viime aikoina tutkimuskirjallisuudessa on nostettu esiin erityisesti ”disruptiivisuus”, ”momentum” ja palvelumuotoilu.

Disruptiivisella, ”markkinoita häiritsevällä” innovaatiolla tarkoitetaan sitä, että tuotetta tai palvelua parannetaan tavalla, jota markkinat eivät odota. Yleensä tämä tapahtuu laskemalla hintaa esimerkiksi karsimalla palvelun tai tuotteen elementtejä

pois tai tekemällä jokin asia kuluttajalle helpomaksi. Tämänkaltaiset innovaatiot yleensä luovat täysin uusia markkinoita tai uudistavat vanhaa. Asiakkaan palvelukokemuksen pitää olla kuitenkin erinomainen, muuten disruptiivisesta innovaatiosta ei ole hyötyä. Hyviä esimerkkejä markkinoille tulleista disruptiivisista innovaatiosta ovat taksi-palvelu Uber ja majoituspalvelu Airbnb. Molemmat ovat tuoneet perinteisille markkinoille aivan uudenlaisen lähestymistavan, joka perustuu ennen kaikkea helppoon asiakaskokemukseen.

Tulkkauspalvelulain piirissä olevassa liiketoiminnassa on lähes mahdotonta toimia disruptiivisesti, joten tulkkausalan yritysten vaihtoehdot ovatkin sen ulkopuolella. Esimerkiksi artikkelin toisen kirjoittajan johtama Evantia-konserni on tuonut tulkkausliiketoiminnan ohelle useita kommunikointiin liittyviä liiketoiminta-alueita, jotka kuitenkin kytkeytyvät läheisesti päätoimialaan.

”Momentum” on klassinen käsite, mutta nykyisin kun liike-elämä toimii kiihtyvällä tahdilla digitaalisessa maailmassa, oikeasta ajoituksesta on tullut äärettömän tärkeä. Hyvä esimerkki on viitisentoista vuotta sitten Suomeen rantautunut Lidl-ketju, joka onnistui ajoituksessaan täydellisesti ja on kasvanut Suomen markkinoilla varteenotettavaksi tekijäksi kahden keskusliikkeen rinnalle. Toinen esimerkki on iPhone, joka muutti käsityksen siitä millainen kännykkä on ja erityisesti siitä millainen kokemus kännykän käyttö on. Kosketusnäyttö ja sovellukset uudistivat asiakaskokemuksen täysin – ja asiakkaat saatiin käyttämään rahaa aivan uusiin kohteisiin.

Palvelumuotoilu on niinkään muutokäsitemerkitys hieman vaihtelee lähteestä riippuen. Tiivistetysti sen voidaan sanoa tarkoittavan samanaikaisesti sekä analyttistä että intuitiivista lähestymistapaa palveluiden ja palveluliiketoiminnan

kehittämiseen. Olennaista on se, että palvelunkäyttäjä on keskiössä ja palvelu muotoillaan käyttäjän näkökulmasta sekä vuorovaikutuksessa käyttäjien kanssa. Perustavaa laatua olevia esimerkkejä tästä ovat Facebook, Twitter, YouTube sekä WhatsApp. Taustalla on valtava palvelumuotoillinen työ, jotta on saatu aikaan helppo ja käyttäjäystävällinen kokonaisuus. Työtä kuitenkin jatketaan asiakkaiden kanssa ja asiakkaiden palautteen perusteella palveluun tehdään jatkuvasti muutoksia. Tällä tavoin on onnistuttu luomaan helposti löydettävä, helposti käytettävä ja helposti muihin palveluihin linkitettävä kokemus. Onnistunut palvelumuotoilu takaa sen, että asiakas palvelun sisään astuessaan (joko digitaaliseen tai fyysiseen) tietää minne pitää suunnata.

Kansainvälisyys ja digitaalisuus

Kansainvälistymistä ja digitalisaatiota pidetään julkisessa puheessa Suomen tulevaisuuden kivijalkoina. Tulkkausalan yritysten yhteydessä ei näistä juurikaan keskustella. Keskeinen palvelu on suomalaisen viittomakielen tulkkaus, joten sen osalta ei globaaleita markkinoita luonnollisestikkaan ole tarjolla. Viittomakielentulkkiensa ydinosaaminen on kuitenkin varsin harvinaista maailmassa, ja tietyllä muuntelulla se on muokattavissa myös kansainvälisille markkinoille. Innovaatioille rajana lienee vain mielikuvitus. Palaamme tähän esimerkin myötä artikkelin viimeisessä luvussa. Konkreettinen ja jo tapahtunut esimerkki tulkkausalan osaamisen viennistä on Evantian etätulkkauspalvelu Ruotsissa.

Edelleen tulkkausalan yritykset ovat samassa veneessä muiden pk-yrittäjien kanssa. Yritysbarometrin mukaan vain harva suomalainen yritys pitää tavoitteenaan kansainvälistymistä. Yritysten kansainvälistymistä tukevia palveluita on tarjolla

runsaasti (esimerkiksi Finpro, Finnvera, Tekes), mutta vain 10% pk-yrityksistä on käyttänyt kyseisiä palveluita.

Digitaalisten työkalujen hyödyntämisestä näyttää tulleen niinkään yksi yritysten menestystekijöistä. Yritysbarometrin mukaan ne yritykset, jotka hyödynsivät digitaalisia työkaluja, ovat onnistuneet kilpailijoitaan paremmin esimerkiksi uusien asiakasryhmien tavoittamisessa, kannattavuuden parantamisessa ja liiketoimintaprosessien tehostamisessa.

Tulkkausalan yritys matkalla kansainvälisyyteen

Miten kaikki edellä kuvattu voisi konkretisoitua tulkkausalan yrityksessä? Tehdään mielikuvitusmatka tulkkausalan yrityksen toimitusjohtajan pohdintoihin. Toimitusjohtaja toteaa, että Kela-veitoisilla markkinoilla ei ole enää tilaa kasvuun. Hän pohtii digitaalisuutta, kansainvälisyyttä, disruptiivisuutta, momentumia sekä tietenkin viittomakielentulkkausta. Hän selvittelee lähialojen toimintaa ja huomaa, että esimerkiksi Pohjoismaiden suurimman käännöstoimiston Semantixin missio on ”edistää kansainvälistä liiketoimintaa ja yhteiskunnan monikulttuurisuutta”. Lähtökohta on siis erilainen kuin viittomakielentulkkausalan yrityksissä – kansainvälisen liiketoiminnan edistäminen ei ole yhdenkään viittomakielentulkkausta tarjoavan yrityksen missiona.

Yrittäjän markkinatutkimus tuo hänet erään toisen faktan äärelle: ostohalukkuus lisääntyy kun yrityksen nettisivut ovat lukijan omalla äidinkielellä. Yrittäjällä on tietenkin myös vahva osaaminen kuuroiden yhteisöstä. Yrittäjä tietää, että kuurot ovat aina matkustelleet paljon ja tulevat edelleen matkustelemaan – ja käyttävät yhteisenä

kielenään niin sanottua kansainvälistä viittomista. Näistä lähtökohdista yrittäjä saa disruptiivisen liiketoiminnan laajentamiseksi: hän luo digitaalisen, kansainvälisellä viittomisella toimivan matkailupalvelusivuston ja saa potentiaaliseksi kohderyhmäkseen osan maailman 70 miljoonasta kuurosta henkilöstä!

Kirjallisuutta

Malmelin Nando & Hakala Jukka 2007. Radikaali Brändi. Helsinki: Talentum.

Polaine Andy & Lavrans Løvlie & Reason Ben 2013. Service Design: From Insight to Implementation. New York: Rosenfeld Media, LLC.

Stickdorn Marc & Schneider Jakob 2011. This is Service Design Thinking. Basics - Tools - Cases. Amsterdam: BIS Publishers.

Tuuliainen, Mika 2016. Näkymiä PK-yritysten digiosaamisesta ja kehitystarpeista. <https://drive.google.com/file/d/OB8JoEaQxjw35dTlEeWRlZD-hhazQ/view> (Viitattu 9.9.2016.)

World Federation of the Deaf 2016. Sign Language. www.wfdeaf.org (Viitattu 9.9.2016.)

Yrittäjät 2016. Yrittäjäyys Suomessa. www.yrittajat.fi. (Viitattu 9.9.2016.)

*Reeta Ahosilta, Viittomakielentulkki (YAMK), Yrittäjä, TulkkausILONA
Tytti Koslonen, FM, Lehtori, Humanistinen ammattikorkeakoulu*

TULEVAISUUDEN TULKKI

Puhevammaisten tulkin ja viittomakielentulkin työn vaatimukset muutosten keskellä

Reeta Ahosilta on viittomakielentulkki (YAMK), puhevammaisten tulkki ja yrittäjä TulkkausILONassa. Ahosillalla on vuosien työkokemus tulkkauksen alalta.

FM, Viittomakielentulkki (AMK) Tytti Koslonen on lehtori Humanistisessa ammattikorkeakoulussa. Koslonen on aiemmin työskennellyt viittomakielentulkkinä.

Artikkelissa pohditaan, millaista tulkkiä tulevaisuudessa tarvitaan. Artikkelissa esitetään kysymyksiä, joihin tulee löytää vastauksia, kun yhteiskunta, tulkin työ ja asiakaskunta muuttuvat. Artikkelissa luodaan katsaus koulutusten sisältöihin, työelämän vaatimuksiin ja suunnataan katse tulkin työhön tulevaisuudessa.

Tällä hetkellä Suomessa koulutetaan erikseen puhevammaisten tulkkeja ja viittomakielentulkkeja. Puhevammaisten tulkin koulutus on sosiaali- ja terveystieteiden oppilaitoksissa näyttötutkintona suoritettava erikoisammattitutkinto, ja viittomakielentulkin koulutus on 240 opintopisteen laajuinen nelivuotinen ammattikorkeakoulututkinto.

Viittomakielentulkiksi valmistutaan nimikkeellä Tulkki (AMK) Diakonia ammattikorkeakoulusta tai Humanistisesta ammattikorkeakoulusta. Jo tällä hetkellä viittomakielen ja puhevammaisten tulkkausala on nähtävissä, että viittomakielen-

tulkkien ja puhevammaisten tulkkien työ lähenee jatkuvasti yhä enemmän toisiaan. Tämä on toteutunut osittain viittomakielen tulkkipäätösten opetussisällöissä, mutta erityisesti työelämässä erilaisissa tulkkaustilanteissa.

Pedagoginen osaaminen osana tulkin työtä

Diakonia-ammattikorkeakoulussa vuonna 2011 ja sen jälkeen opintonsa aloittaneet opiskelijat valitsevat haluavatko keskittyä opinnoissaan suomalaisen viittomakielen ja suomen kielen väliseen tulkkaukseen vai puhetta tukevalla tai korvaavilla menetelmillä tapahtuvaan tulkkaukseen (Diakonia 2011). Humanistisessa ammattikorkeakoulussa opiskelijat voivat kolmannen opiskeluvuotensa jälkeen valita suuntautumisensa, jonka yhtenä vaihtoehtona on kommunikatiivisten menetelmien ohjaus ja puhevammaisille tulkkaus.

Ennen vuotta 2016 Humanistisen ammattikorkeakoulun viittomakielen tulkkiopiskelijat pystyivät suuntautumaan opinnoissaan pedagogiikkaan. Täten he voivat toimia viittomakommunikaation opettajina esimerkiksi tukiviittomia käyttävissä perheissä ja päiväkodeissa. Sittemmin pedagogiset opinnot ovat osa suuntautumisopintoina toteutuvaa Kommunikaatiomenetelmien ohjaus ja puhevammaisille tulkkaus –opintokokonaisuutta.

Humanistisen ammattikorkeakoulun viittomakielen tulkkiopiskelijoilla on edelleen mahdollisuus suuntautumisopinnoissaan perehtyä pedagogiseen näkökulmaan ja siten toimia viittomakommunikaation opettajina. Myös puhevammaisten tulkit toimivat kuntien myöntämässä kommunikaatio-ohjauksissa opettajan roolissa, vaikka heidän koulutuksessaan ei ole pedagogisia opintoja (Opetushallitus 2010).

Usein puhevammaisten tulkkiopiskelijalla on hoitajan tai ohjaajan peruskoulutus, jolloin heillä on taitoa ohjaukseen. Pedagogiikan teoria ja konkreettiset taidot tehdä itse materiaalia ja toteuttaa kommunikaatio-ohjausta pedagogisesta näkökulmasta voi olla puutteellista. Kuntien kommunikaatio-ohjauspäätöksissä vaaditaan kuitenkin usein nimenomaan puhevammaisten tulkin pätevyyttä, jotta kommunikaatio-ohjausta saa tehdä. Alalla jo työskentelevien puhevammaisten tulkkien toiveena onkin saada kohdennettua koulutusta pedagogiseen pätevoitymiseen. Tulevaisuudessa kunnat hyväksyvät todennäköisesti kommunikaatio-ohjaukseen pätevyudeksi myös viittomakielentulkin tutkinnon, joka sisältää puhevammaisuuteen liittyviä opintoja.

Moninaistuvat tulkkausmenetelmät

Puhevammaisten tulkit valmistuvat erikoisammattitutkinnosta tulkeiksi, mutta opintoihin ei

kuulu tulkkauksen tai kääntämisen teoriaa. Niitä ei vaadita opiskelijalta näyttötutkinnon perusteissa (Opetushallitus 2010). Viittomakielen tulkit perehtyvät opinnoissaan tulkkauksen teoriaan ja eri tapoihin niin teoriassa kuin käytännössä. Opinnot alkavat teoriaopinnoilla, jonka jälkeen opiskelijat harjoittelevat käytännössä konsekutiivitulkkausta eli peräkkäistulkkausta, jossa puhuja ja tulkki puhuvat vuorotellen. Konsekutiivitulkkauksessa puhujat sanovat asiansa lyhyissä jaksoissa vuorotellen ja keskeyttävät sanomansa melko tasaisin väliajoin, jotta tulkillä on mahdollisuus tulkata sanotut asiat. Konsekutiivitulkkausopintojen jälkeen viittomakielen tulkkiopiskelijat siirtyvät harjoittelemaan simultaanitulkkausta eli samanaikaistulkkausta, jolloin tulkki vastaanottaa lähdekieltä samalla, kun tuottaa kohdekieltä. Puhevammaisten tulkkiopiskelijat puolestaan oppivat hallitsemaan, miten erilaiset vammat tai sairaudet vaikuttavat kommunikointiin (Suomen puhevammaisten tulkit ry 2015). Viittomakielentulkin tutkinnossa opinnot vammojen ja sairauksien vaikutuksesta kommunikointiin on vähäistä.

Viittomakielentulkit tulkkavat ammatissaan useimmiten simultaanisti, kun taas puhevammaisten tulkit tulkkavat usein konsekutiivisti tai yhdistelevät eri tapoja. Tulkin päätehtävä on välittää viestiä. Viittomakielentulkkitutkinnossa korostetaan kielen välittäjän roolia, ja puhevammaisten tulkkauksessa korostetaan viestin oikeellisuuden varmistamista.

Puhevammaisten tulkkauksessa viestin toisto on olennaista. Vastaavaa toistoa ei tapahdu usein viittomakielentulkkauksessa. Puhevammaiset asiakkaat voivat itse kuulla esimerkiksi kolmannen osapuolen antaman ohjeen, jonka jälkeen tulkki voi toistaa ohjeen esimerkiksi aluksi viittoen ja tämän jälkeen kuvien avulla. Tällöin tulkin rooli ei

ole aivan vastaava kuin kuuroille tulkatessa, jolloin keskiössä on muun muassa viestin vastaavuus. Vai onko? Miten tulkin tulee toimia tilanteessa, jossa asiakas kuulee kolmannen osapuolen puheen ja tyylin kuten tiuskinnan tai huudon? Onko tulkin olennaista välittää varsinainen asia vai toistaa myös tyyli, jolla asia todettiin? Myös esimerkiksi puhelintulkkauksessa puhevammainen voi puhua itse ja tulkki selventää tarvittaessa mitä asiakas sanoo ja tarkentaa mitä kysytään. Tällöin tulkki tulkkaa niin sanotusti vain toiseen suuntaan eikä jatkuvasti molemmille kielille, kuten viittomakielien tulkkauksessa.

Puhevammaisten asiakkaiden kirjo sekä käytettävät tulkkausmenetelmät ja -tavat ovat moninaisempia kuin viittomakielen tulkeilla. Jokainen puhevammainen on yksilö käytettävästä menetelmästä riippumatta. Tulkkauspalveluun Suomessa on oikeutettu jokainen kuulovammainen, kuulonäkövammainen tai puhevammainen henkilö, joka pystyy ilmaisemaan itseään tulkkauksen avulla.

Tulkkauspalvelut perustuvat lakiin vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010), ja palvelun käyttäjällä on subjektiivinen oikeus tulkkaukseen. Tulkkauspalvelua haetaan Kansaneläkelaitokselta (Kela), jolla on palvelun järjestämisvastuu. Tulkki voi työskennellessään operoida kahden kielen välillä tai vain yhden kielen sisällä. Perinteisesti on ajateltu, että viittomakielen tulkit operoivat kahden kielen kuten suomen kielen ja suomalaisen viittomakielen välillä, ja puhevammaisten tulkit yhden kielen sisällä. Viittomakielentulkkiin asiakasryhmistä mm. huonokuuloiset, kuuroutuneet ja sisäkorvaistutteen käyttäjät ovat usein henkilöitä, joille tulkkaus tapahtuu yhden kielen sisällä.

Suomessa sisäkorvaistutteen saavien henkilöiden määrä on jatkuvasti kasvussa. Myös aikuisille, syntymästään saakka kuuroille viittomakielisille henkilöille, voidaan suositella sisäkorvaistutetta (Hyvärinen 2016). Päätös sisäkorvaistuttehoidosta on kuitenkin aina yksilöllinen. Sisäkorvaistutteen tavoite on kuuroilla aikuisilla yleensä ympäristön äänten parempi havainnointi, oman äänen parempi hallinta sekä mahdollisesti puheen rytmityksen hahmottaminen, joka auttaa selviytymään paremmin arkisissa tilanteissa. Viittomakielisten aikuisten sisäkorvaistuttehoidossa on erityisen tärkeää selvittää heidän odotuksensa ja toiveensa hoidon suhteen. Osa istutteen saaneista kuuroista aikuisista ei kuitenkaan välttämättä opi käyttämään istutetta. Sisäkorvaistutteen ainoat selvät pois-sulkukriteerit ovat tietyt simpukan tai kuuloherron anomaliat esim. puuttuva kuulohermo (Dietz 2016.)

Hyvärisen (2016) mukaan syntymästään saakka kuurot henkilöt voivat hyötyä nykyteknikasta siten, että heillä on mahdollisuus kuulla esimerkiksi ympäristön ääniä, vaikka puhekommunikaation tasolle kuulo ei leikkauksen avulla aina yltäisi-kään. Ympäristön ääniä kuulevat henkilöt voivat hyödyntää kuuloa viestinnässään eri tavoin kuin vain viittomakielen varassa olevat henkilöt (Martikainen & Rainò 2014). Tulkin tulee tällöin osata käyttää tulkkauksessa erilaisia visuaalisia ja auditiivisia viestinnällisiä menetelmiä peräkkäin, limittäin tai jatkuvasti.

Puhevammaiset kasvava asiakasryhmä

Puhevammaisia eli sellaisia henkilöitä, jotka eivät kykene puhumaan tai joiden puhe on epäselvää, on Suomessa noin 65 000 (Kehitysvammaliitto 2015). Kuitenkin tulkkauspalvelua hakeneita puhevammaisia henkilöitä oli vuonna 2015 yhteensä

vain 1810 henkilöä, joista palvelun käyttäjiä oli 778 henkilöä. Puhevammaisten tulkkauspalveluihin oikeutettujen käyttäjien määrä ja tulkkauksen käyttö on kuitenkin jatkuvasti kasvussa. (Lehtonen 2015.) Useat puhevammaiset hyötyvät monen kommunikaatiomenetelmän yhteiskäytöstä. Puhevammaisen hyötyy tulkatessa esimerkiksi kirjoitustusta selkokielestä, jonka tukena käytetään kuvia, piirtämistä tai tukiviittomia. Mikäli henkilöllä on ongelmia kuulemisessa, käytetään tulkatessa pääasiallisesti viittomia, viittottua puhetta tai viittomakieltä ja viittomien tukena lisäksi esimerkiksi piirtämistä ja tukisanalistoja.

Luku- ja kirjoitustaidottomien kuulovammaisten asiakkaiden kanssa puhevammaisten tulkki käyttää kommunikoinnin apuna mm. piirtämistä ja erilaisia kuvamateriaalia. Kyseiset tulkkaustilanteet ovat hyvä esimerkki molempien tulkkien, puhevammaisten tulkin ja viittomakielentulkin, ammattitaidon tarpeesta samalla tulkilla. Puhevammaisten tulkilla viittomakielen taito ei tavallisesti ole riittävän vahvaa, eikä viittomakielentulkeilla ole riittävästi muita kommunikoinnin valmiuksia luku- ja kirjoitustaidottoman kuulovammaisen asiakkaan tulkkina toimimiseen.

Puhevammaisten tulkkien yksi jatkuvasti kasvava asiakasryhmä on aivoverenkiertohäiriöihin (AVH) sairastuneet henkilöt. Joka päivä 68 henkilöä sairastuu aivoverenkiertohäiriöön. Joka toiselle sairastuneesta AVH-henkilöstä jää sairaudesta pysyvä haitta kuten puhevaikeuksia. (Aivoliitto 2016.)

Tulkki voi kuitenkin mahdollistaa normaaliin elämään osallistumisen. Esimerkiksi harrastuksiin osallistuminen tulkin avulla on sujuvampaa, kun AVH-henkilön ei tarvitse ottaa mukaan tueksi esimerkiksi ystävää tai puolisoa. AVH-henkilöiden kommunikaation välittämässä käytetään tavalli-

sesti selkeää puhetta tai tukisanojen kirjoittamista. Mikäli AVH-henkilö ei pysty itse tuottamaan lainkaan puhetta, voidaan kommunikoinnissa käyttää esimerkiksi tablettia, joka voi sisältää erilaisia kommunikaatio-ohjelmia.

Kuntoutusprosessissa olevien tulisi saada tietoa tulkkauspalvelusta. Yleensä kuntoutusalan ammattilaisilla ei tätä tietoa ole ja saattaa olla, että aivoverenkiertohäiriöön sairastunut henkilö ei saa tulkkauspalvelusta mitään tietoa koko kuntoutusprosessinsa aikana. Kuntoutusprosessin aikana tulisi saada nykyistä paremmin selvyys potilaan/asiakkaan tulevaan kommunikointi- ja viestintämenetelmään. Päätöksen ja suosituksen tästä tekee puheterapeutti. Mielestämme kommunikaatio-ohjaukseen perehtynyt tulkki olisi hyvä työpari puheterapeutille. Näin ollen tulkki ohjaisi asiakkaan kommunikaation käyttöön arjessa sekä tutustuttaisi tämän tulkkauspalveluun. Tällä hetkellä ei kuitenkaan ole tiedossa maksajatahoa tälle tulkin tekemälle työlle.

Tulkin työn rajapinnoilla

Puhevammaisten tulkin ja viittomakielentulkin koulutukset tukevat ja täydentävät toisiaan. Tulkki, jolla molemmat tutkinnot, kykenee toimimaan tulkkaus- ja kommunikaatio-ohjaustilanteissa erilaisten asiakasryhmien kanssa. Tulevaisuudessa on järkevää kouluttaa tulkkausalan ammattilaisia, jotka saavat riittävän osaamisen molemmista nykyisistä tulkkien tutkinnoista ilman kahden erillisen koulutuksen opiskelua.

Tulkkausympäristöt ja -tilanteet ovat sekä puhevammaisten tulkeilla että viittomakielen tulkeilla vastaavanlaisia. Tulkkia tarvitaan eri asiakasryhmille niin asiointiin, opiskeluun, harrastuksiin kuin työhön. Kaikkia puhuttujen ja viittottujen kiel-

ten tulkkeja, kirjoitustulkkeja ja puhetta tukevien tai korvaavien menetelmien tulkkeja Suomessa sitoo jo nyt sama ammattisäännöstö (Suomen viittomakielen tulkit ry 2015).

Viittomakielentulkit korostavat usein tulkin roolia, johon ei kuulu avustaminen. Menneisyydessä valalla oli ajatus, ettei kuuro pysty hoitamaan asioitaan itsenäisesti. Puhevammaisten tulkit joutuvat pohtimaan työssään usein rooliaan ja rajanvetoa tulkkauksen, ohjauksen ja avustamisen välillä.

Lintula (2016) toteaa, että puhevammaisten tulkkauspalvelu ei ole vielä tuttua kaikille potentiaalisille asiakkaille. On mahdollista, että asiakkaalla itsellään ei ole ollut edes tarvetta itsenäiseen asiointiin, koska ei ole tottunut asioitaan itse hoitamaan. Tilanne on vastaava kuin aikoinaan kuurojen keskuudessa. Tulkkauspalvelu on usein vierasta myös puhevammaisen henkilön lähipiirille.

Lintula (2016) jatkaa, että ohjauksen ja avun tarve on voinut olla suurempi kuin tulkki on kyennyt tilanteessa puhevammaiselle antamaan. Toisaalta asiointiin tuntuu turhalle ottaa sekä henkilökohtaista avustajaa että tulkkia. Asiaa tulee pohtia nykyistä tarkemmin tulkkien koulutuksessa ja työkentällä. Voiko tulkin työhön liittyä tulevaisuudessa jollakin tasolla avustamista? Kuurosokeille tulkkauksessa viittomakielentulkit tekevät jo nyt pienimuotoisia avustustehtäviä kuten laskevat asiakkaan rahat kassalla. Missä menee tulkkauksen ja avustamisen raja? Voiko tulkki tulevaisuudessa auttaa pyörätuolin työntämisessä sohjoisessa lumessa?

Asiakkaan näkökulmasta olisi varmasti sujuvaa hoitaa asiointi yhden henkilön kanssa, jolla on tieto-taitoa tulkkauksesta, avustamisesta ja ohjaamisesta. Tulkki ei anna omien mielipiteidensä

vaikuttaa esimerkiksi asiakkaan tekemiin päätöksiin ostoksilla. Avustaja puuttuu herkemmin asiakkaan asioihin, koska on tietoinen esimerkiksi asiakkaan taloudellisesta tilanteesta.

Puhevammaisten tulkkien asiakkaat ja viittomakielen tulkkien asiakkaat erottuvat karkeasti ajatellen siten että puhevammaisten tulkin asiakkaiden ympärillä on usein tiivis lähipiiri, joka voi vaikuttaa tulkin työhön. Tulkkien ammattieettiset säännöt korostavat osapuolten itsemääräämisoikeuden säilymistä tulkkaustilanteessa. Puhevammaisten lähipiiri voi kuitenkin olla tottunut määräämään mitä ja milloin puhevammaisen tekee esimerkiksi vapaa-ajallaan. Lintula (2016) kysyykin, kenellä on lopulta oikeus päättää mitä asiakas tekee tai miten toimitaan, jos puhevammaisen asiakas haluaakin toimia eri tavoin kuin hänen lähiyhteisönsä toivoo. Miten tulkin tulisi toimia tällaisessa tilanteessa?

Lintulan (2016) mukaan puhevammaisen henkilön käytössä olevat kommunikaatiokeinot voivat muodostua tulkkauspalvelun käytön esteeksi. Tällä hän tarkoittaa sitä, että käytössä olevat kommunikaatiokeinot toimivat puhevammaisen henkilön kanssa ainoastaan tutussa ympäristössä tuttujen henkilöiden kanssa.

Ongelmaksi on noussut lisäksi vastuu puhevammaisen henkilön kommunikaatiomateriaalin päivityksestä ja ideoinnista. Pahimmillaan puhevammaiselta puuttuu hänelle suunniteltu kommunikaatiomateriaali kokonaan. Tämä vaikeuttaa tulkkien toimintaa. Asiakkaalle voidaan tilata tulkki, joka on valmistanut kyseiseen tulkkaukseen kommunikaatiomateriaalia. Seuraavalle tulkkaus-kerralle voi tulla eri tulkki, jolla on mukanaan valmistamansa erilainen kuvamateriaali. Tällaiset tilanteet eivät edistä asiakkaan kommunikaatiota.

Tulkkingit ja profilointi työn tukena

Lähes kaikilla puhevammaisilla tulkkauspalvelun aktiivisilla käyttäjillä on tulkkirinki. Viittomakielille tulkkingit perustetaan sen sijaan vain erittäin painavista syistä. Tulkkingit ovat mielestämme puhevammaisten tulkkauksessa perusteltuja silloin, kun asiakkaan kommunikoinnissa on suuria haasteita. Kaikilla puhevammaisilla asiakkaila ei kuitenkaan ole mielestämme tarvetta tulkkirinkeihin. Mikäli asiakkaan kommunikaatio ei ole erityisen haastavaa ja moninaista, riittävät tulkikoulutuksen saaneen tulkin perustaidot tavallisesti tilanteessa toimimiseen. Puhevammaisten tulkkauksen erityispiirre on, että asiakkaan kommunikointiin on mahdollista tutustua etukäteen toisen tulkin tai asiakkaan lähipiiriin kuuluvan henkilön opastuksella. Mikäli asiakkaan kommunikaatio on erityisen haastavaa, tulee tulkin tuntea asiakkaansa ja hänen käyttämänsä kommunikaatio todella hyvin, jotta kommunikaation välitys onnistuu.

Tulkkingistä ja asiakkaaseen tutustumisesta huolimatta asioiden ymmärtäminen tai ymmärtämättömyys on puhevammaisten tulkille todennäköisempää kuin viittomakielen tulkille. Tämä johtuu siitä, että tulkilla ja kuuroilla on yhteinen kieli, jolla he voivat selvittää mahdollisia ymmärtämisvaikeuksia puolin ja toisin. Puhevammaisten asioita voi jäädä tulkkaamatta, kun tulkki ei saa selvitettyä asiakkaan tarkoittamaa asiaa. Syynä voi olla tulkin puutteellinen taustatieto tulkattavasta asiasta ja asiakkaasta. Syynä voi olla sekin, ettei asiakas saa ilmaistua asiaansa tulkille, koska tietty sana tai kuva puuttuu asiakkaan kommunikaatiokansiosta. Näin ollen asiakkaan kommunikaation ja taustojen tunteminen puhevammaisten tulkille korostuu sitä enemmän, mitä vaikeampi asiakkaan kommunikaatio on.

Myös tulkin tilaajataho vaihtelee. Puhevammaisen henkilö pystyy harvoin itse tilaamaan tulkkia, mutta viittomakieliset kuurot tilaavat tulkin tavallisesti itse. Puhevammaisten tulkin tilaa usein puhevammaisen henkilön läheinen tai henkilökohtainen avustaja. Puhevammaisen voi tilata tulkin itse yhdessä tulkin kanssa toimeksiannon päätteeksi.

Tyypillisesti viittomakielentulkin työhön kuuluu vain tulkkaustilanteessa käytetyn tulkkausmenetelmän mukaiset tulkkaustehtävät. Puhevammaisten tulkin työtehtäviin voi kuulua muitakin kuin tulkkaustehtäviä kuten kommunikaatiomateriaalin valmistus. Ammattieettisen säännösten mukaan tulkeilla on salassapitovelvollisuus, joka koskee kaikkea toimeksiantoon ja sen osapuoliin sekä materiaaliin liittyvää informaatiota. Esimerkiksi kirjoitustulkkaustuotosta ei tulisi antaa tulkkaustilanteessa asiakkaalle. Puhevammaisten tulkki voi saada materiaalin valmistuksesta erillisen tilauksen ja palkan. Tämä voi toteutua, jos tulkin tilaaja mainitsee Kelan välityskeskukseen materiaalin valmistamisen tarpeellisuudesta erikseen tulkkitilauksen tehdessään. Tällöin materiaali jätetään asiakkaan käyttöön.

Kuurojen asiakkaiden tyypillisistä tulkkaustilanteista poiketen puhevammaisten tulkki toimii usein myös tilanteessa, jossa tilanteen kolmas osapuoli ei ole ihminen vaan jokin materiaali. Näitä ovat esim. lehdet, ohjeet, henkilökohtaiset postit ja mainokset, erilaiset internet-sivut (ml. sosiaalinen media), sähköpostit ja lomakkeet. Näissä tilanteissa tulkit joutuvat miettimään tarkkaan mitä ja miten asioita ilmaistaan. Tulkin rooli on selkeä, jos asiakas pystyy antamaan tarkat ohjeet esimerkiksi sähköpostin kirjoitusasuun. Tällöin tulkki kirjoittaa viestit sanatarkasti jokaista merkkiä myöten.

Mikäli asiakas kommunikoi siten, että tulkki joutuu tulkitsemaan asiakasta, on tilanne vaikeampi. Tulkkien, jotka toimivat samojen asiakkaiden ringeissä, olisi tärkeä keskustella näistä toimintatavoista. Tämä takaisi tulkkauspalvelun laadun taasisuuden ja yhtenäistäisi tulkkien toimintatapoja. Tulkkaus toteutuu aina parhaiten yhteistyössä asianomaisten kanssa. Kaikissa tulkkaustilanteissa tulkin tulee käyttäytyä tilanteen vaatimalla tavalla, joskin tulevaisuudessa tilanteet tulevat olemaan entistä moninaisempia.

Sekä puhevammaiset että viittomakieliset asiakkaat hyötyvät siitä, että heillä on tilanteeseen tiedoiltaan ja taidoiltaan sopiva tulkki. Tällä hetkellä esimerkiksi Kelan tulkkiprofiilit eivät ole kaikilta osin riittävän tarkkoja, jotta niiden avulla oikea tulkki olisi aina oikeassa paikassa.

Puhevammaisten tulkkiprofileissa on tieto muun mm. tulkkien tukiviittomaosaamisesta, mutta taidon tasoa ei ole eritelty. Kelan tulkkien asiakkaat hyötyisivät tällaisesta kommunikaatiomenetelmien hallitsemisen taitotason luokittelusta kaikkien tulkkausmenetelmien kohdalla. Tällä hetkellä taitotaso on jo käytössä Kelan profileissa mm. englannin kielessä. Taitotasoluokitus varmistaisi, että tulkin asiakas ei joudu mukauttamaan kommunikaatiotaan tilanteen ja tulkin osaamisen mukaan, vaan tulkki mukautuu asiakkaan mukaan.

Koulutus ja työelämä uuden äärellä

Koulutukselta kahden tulkin tutkinnon yhdistäminen vaatii pohdintaa, mitä osioita tutkintoon jätetään, mitkä kokonaisuudet poistuvat tai tiivistyvät ja mitä tutkintoon on lisättävä. Koulutuksen lisäksi myös tulkkien työllistymispaikat ja -tilanteet tulevat tulevaisuudessa muuttumaan moninaisemmiksi. Tulkit voisivat jatkossa työllistyä tulkkiryitysten

lisäksi esimerkiksi hoitolaitoksiin, asumisyksiköihin, työ- ja toimintakeskuksiin, yksityisiin perhekoteihin ja sairaaloihin.

Myös kommunikaatiovälineiden päivitys ja uusien materiaalien tuottaminen ovat todennäköisesti tulevaisuudessa entistä keskeisempi osa tulkin työtä. Ympäristön kuvittamisen tärkeys tulee varmasti korostumaan. Julkisten paikkojen kuvittamisesta, terveysasemien ympäristön ja toimintaohjeiden kuvittamisesta, lääkäreiden kotihoito-ohjeiden muokkaamisesta selkokielelle tai päiväkodin päiväohjelman strukturoinnista hyötyvät nykyisten asiakasryhmien lisäksi monet muutkin asiakasryhmät. Tällaisia ryhmiä voivat olla esim. maahanmuuttajat, kehitysvammaiset, vanhukset ja lukutaidottomat henkilöt.

Tulevaisuudessa tulkin koulutus, tulkin työnkuva ja työympäristö tulevat kokemaan suuria mullistuksia. Millaisia askeleita lähemme ottamaan ja mihin suuntaan?

Kirjallisuutta

Aivoliitto 2016. Aivoverenkiertohäiriöt. Saatavilla: <[http://www.aivoliitto.fi/aivoverenkiertohairio_\(avh\)/perustietoa_avh_sta](http://www.aivoliitto.fi/aivoverenkiertohairio_(avh)/perustietoa_avh_sta)>. (Viitattu 5.9.2016.)

Diak 2011. Opetussuunnitelma. Viittomakielen tulkin koulutusohjelma 2011. Saatavilla: <<http://www.diak.fi/hakijalle/Hakeminen%20koulutuksiin/Koulutusohjelmat/viittomakiellentulkin%20ko/Sivut/default.aspx>>. (Viitattu 30.8.2016.)

Dietz, Aarno 2016. Kirurgi. Sähköpostiviesti 5.10.2016.

Hyvärinen, Antti 2016. Audiologi. Sähköpostiviesti 19.9.2016.

Kehitysvammaliitto 2015. Puhevammaisuus pähkinänkuoressa. Saatavilla: <<http://www.kehitysvammaliitto.fi/suomeksi/tietoa-liitosta/puhevammaisuus/>>. (Viitattu 2.9.2016.)

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133.

Lehtonen, Tytti 2015. Suomen puhevammaisten tulkit ry:n työkokous 15.4.2016. Lyhyt tilastokatsaus. Kelan tilastoja.

Lintula, Lotta 2016. Kehitysvammainen henkilö tulkkauspalvelun käyttäjänä. Saatavilla: <<http://tikonen.fi/aiheet/palvelut/kehitysvammainen-henkilo-tulkkauspalvelun-kayttajana/>>. (Viitattu 6.9.2016.)

Martikainen, Liisa & Rainò, Päivi 2014. Sisäkorvaistutetta käyttävien lasten ja nuorten kuntoutus- ja tulkkauspalvelujen toteutuminen ja tarve tulevaisuudessa. Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 89/2014. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Opetushallitus 2010. Puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto 2010. Saatavilla: <http://www.oph.fi/download/131389_943834_Puhevammaisten_tulkki_eat_lr.PDF>. (Viitattu 2.9.2016.)

KENTTÄ JA KOULUTUS

Näkymiä tulkkausalan kehittämiseen

Millaisia haasteita viittomakielentulkki kohtaa arjessaan? Miten tulkki voi vastata nopeasti muuttuvan toimintaympäristön kielellisiin, kulttuurisiin ja vuorovaikutuksellisiin vaatimuksiin? Mitä tarvitaan tulkkausalan liiketoiminnan kehittämiseen? Millaista koulutusta viittomakielentulkit ja puhevammaisten tulkit tarvitsevat tulevaisuudessa?

Tässä teoksessa tulkkausalan eri tehtävissä toimivat asiantuntijat ja kouluttajat tarkastelevat yhdessä muuttuvaa ja moniulotteista työelämää ja koulutusta. Pienkirjassa työelämää ja koulutusta katsotaan tulkin, asiakkaan, kouluttajan ja yrittäjän silmin rohkeasti, kriittisesti ja uutta etsien. Kirjoittajat ovat tarttuneet vaikeisiinkin teemoihin tuomalla ne avoimesti yhteisen keskustelun kohteiksi.

Tulkkausalan murrokset edellyttävät kaikilta kykyä reagoida muutokseen. Muutos on usein vaativaa, mutta se tarjoaa mahdollisuuksia myös kehittämiseen ja luoviin ratkaisuihin.

Kirja soveltuu niin alan opiskelijoille kuin alalla pidempään työskennelleille. Myös tulkkausalan kehityksestä, viittomakielestä ja kommunikaatiomenetelmistä kiinnostuneet löytävät kirjasta uusia näkökulmia.



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU