

# KUUROSOKEALLE TULKKAUS

## Haasteet ja sujuvuus tulkkaustilanteessa

Jaana Paajanen,

Petra Paloposki ja

Sanna Piispanen

Opinnäytetyö, kevät 2018

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus

Tulkki (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Paajanen Jaana, Paloposki Petra & Piispanen Sanna. Kuurosokealle tulkkaus – Haasteet ja sujuvuus tulkkaustilanteessa. Kevät 2018, 57 s., 3 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus, tulkki (AMK).

Tavoitteena oli saada tietoa tulkkiensa kokemista haasteista ja tulkkaustilanteen sujuvuudesta kuurosokeille tulkattaessa tulkkaustilanteessa. Opinnäytetyöllä pyrittiin saamaan vastaukset seuraaviin tutkimuskysymyksiin: Millaisia haasteita tulkki kokee kuurosokealle tulkattaessa? Mitkä asiat vaikuttavat tulkkaustilanteen sujuvuuteen tulkin kokemana?

Tutkimus toteutettiin eläytymismenetelmällä kehyskertomuksien kautta sekä saatujen vastausten analysoimisella. Ennen kehyskertomusten lähettämistä lähitimme yli 200 viittomakielen tulkille alustavan kyselyn halukkuudesta osallistua tutkimukseen joulukuussa 2017. Kehyskertomuksiin vastasi yhteensä 9 tulkkiä. Kehyskertomuksiin vastanneet tulkit työskentelevät eri puolella Suomea, ja heillä on kuurosokeille tulkkauksen pätevyys. Kehyskertomukset pohjautuivat tulkkaustilanteen aikana tapahtuvaan tulkin kokemiin haasteisiin ja tulkin kokemaan tilanteen sujuvuuteen kuurosokeille tulkattaessa. Tulkit saivat itse kehittää tarinan, jolla he havainnollistivat tulkkaustilannetta. Avainasemassa oli tilanteen tavallisuus, joka sujui tai ei sujunut sekä haastava tilanne, joka sujui tai ei sujunut. Tämän pohjalta tulkit kehittivät tulkkaustilanteensa ja antoivat meille vastauksia tutkimuksemme. Haastavaksi koettiin esimerkiksi asiakkaan ikä sekä mahdolliset lisähaasteita tuovat asiat, kuten muistisairaus. Sujuvuuteen vaikuttivat asiakkaan ja tulkin välinen vuorovaikutus sekä asian tutuus.

Opinnäytetyö antaa ajankohtaista tietoa kuurosokeille tulkkaukseen liittyvistä haasteista ja tulkkaustilanteen sujuvuudesta.

Avainsanat: kuurosokeat, tulkit, tulkkaus

## ABSTRACT

Paajanen Jaana, Paloposki Petra & Piispanen Sanna. Interpreting for the deaf blind – challenges and fluency in interpretation situation. Spring 2018, 57 pages, 3 appendices. Diaconia University of Applied Sciences, Education of sign language and interpreting, interpreter (AMK).

The goal of our thesis was to get more information of challenges and fluency in interpretation situations. With this thesis we wanted to get answers to the following research questions: What kinds of challenges does the interpreter face while interpreting to a deafblind client? Which factors affect the fluency in interpretation situations from the interpreter's point of view?

The study was conducted as a method of empathy-based stories and its frame stories and by analyzing answers received. Before sending out our frame stories we made a covering letter. In December 2017 the covering letter was sent out by email. The email was sent to over 200 interpreters who have competency to work as an interpreter for the deafblind. The frame stories were based on the interpretation situation where the interpreter noticed something that was connected with challenges or with the fluency of the interpretation situation. What kind of situation they wanted to create to demonstrate this situation was the interpreters' own choice.

Key elements were the situation's commonness and if it was fluent or not, as well as the situation's difficulty and if it was fluent or not. The interpreters based their stories on this and gave us answers needed in our study.

Challenging situations were for example the age and possible extra challenges like dementia. What made situations more fluent were for example the interaction between the client and the interpreter and the fact that the situation was already familiar.

Our study provides updated information on the challenges and fluency of interpreting when interpreting to deafblind clients.

Keywords: deafblinds, interpreters, interpretation

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 KESKEISET KÄSITTEET .....	8
2.1 Viittomakielen tulkki ja tulkkaus .....	8
2.2 Kuurosokeat ja kuurosokeille tulkkaus .....	11
2.3 Kuurosokeiden kommunikaatio .....	13
2.4 Tulkkausympäristö ja tulkkaukseen vaikuttavat tekijät .....	16
2.5 Pragmaattiset adaptaatiot.....	17
2.6 Kuurosokealle kuvailu, opastus ja sosiaaliset pikaviestit .....	19
2.7 Viittomakielen tulkin ammattietiikka .....	21
3 AIEMMAT TULKKAUSTILANTEESEEN LIITTYVÄT TUTKIMUKSET .....	27
4 TUTKIMUKSEN STRATEGISET VALINNAT JA TUTKIMUSMENETELMÄT	29
4.1 Aineistonkeruu eläytymismenetelmällä .....	29
4.2 Sisällönanalyysi aineiston analysointimenetelmänä .....	31
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	33
6 TULKKAUKSEN HAASTEET JA SUJUVUUS .....	35
6.1 Haasteet tulkkauksessa.....	36
6.1.1 Ympäristöstä johtuvat haasteet.....	36
6.1.2 Tulkista johtuvat haasteet .....	37
6.1.3 Asiakkaasta ja menetelmästä johtuvat haasteet .....	39
6.1.4 Muista syistä johtuvat haasteet .....	40
6.2 Tulkkauksen sujuvuus .....	41
6.2.1 Ympäristön vaikutus tulkkaustilanteen sujuvuuteen.....	42
6.2.2 Asiakkaan vaikutus tulkkaustilanteen sujuvuuteen .....	43
6.2.3 Tulkin vaikutus tulkkaustilanteen sujuvuuteen .....	44

6.2.4 Muiden asioiden vaikutus tulkaustilanteen sujuvuuteen.....	45
6.3 Yhteenveto ja keskeiset tulokset .....	46
7 POHDINTA .....	49
LÄHTEET .....	51
LIITTEET .....	55
Liite 1: Kehyskertomukset .....	55
Liite 2: Alustava kysely halukkuudesta osallistua tutkimukseen .....	56
Liite 3: Asioimistulkin ammattisäännöstö. Asioimistulkin eettiset ohjeet. ....	57

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on tutkia tulkkaustilanteessa tulkkien kokemia haasteita sekä asioita, jotka vaikuttavat tilanteen sujuvuuteen kuurosokealle tulkatessa. Halusimme tehdä opinnäytetyömme meitä kiinnostavasta aiheesta. Aihevalinta oli haastava, sillä olimme vasta päässeet kuurosokeusopintojen pariin, eikä kuurosokeuden teoriapohja ollut meille kokonaisuudessaan vielä millään tavalla tuttua. Kuitenkin jokaisella meistä oli hieman pohjatietoa ja halua tutustua kuurosokeuteen syvällisemmin. Opintojen edetessä olimme varmoja, että teimme oikean päätöksen valitessamme aiheen tästä kohderyhmästä. Mielenkiintomme kuurosokeita kohtaan antoi meille halun tutkia tulkin huomioita tulkkaustilanteissa. Tutkimme haasteita ja tulkkaustilanteen sujuvuuteen liittyviä asioita, joita kuurosokeille tulkkauksessa voi mahdollisesti ilmetä. Opinnäytetyön ohjaajina toimivat Diakonia-ammattikorkeakoulun lehtori Kati Huhtinen sekä Suomen Kuurosokeat ry:n kommunikaatiopäällikkö Riitta Lahtinen.

Olemme nähneet harjoitteluissa tilanteita, joissa tulkki on tehnyt pragmaattisia adaptaatioita kuurosokeille asiakkaille tulkatessaan. Tämän takia lähdimme pohtimaan, millä perustein tulkki näitä ratkaisuja tekee. Viittomakielen tulkin rajaukset tai lisäykset (pragmaattiset adaptaatiot) voivat olla joko strategisia ratkaisuja tai tulkkausvirheitä. Liika tiivistäminen voi aiheuttaa tulkkauksessa merkityksen muuttumista. Se voi olla myös sellaista, ettei se vaikuta ollenkaan tulkkauksen merkitykseen, eli merkitys puhujan ja tulkkeen välillä on sama (Saloniemi, Mäkiranta & Mäntylä 2012, 33–34.)

Tutkimusstrategiana käytimme opinnäytetyössä kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta, jonka päätarkoituksena on tiedonkeruu. Menetelmänä käytimme eläytymismenetelmää ja vastaajien kehyskertomusten (LIITE 1) pohjalta saimme opinnäytetyöhömme tietoa kuurosokeiden tulkkaukseen liittyvistä asioista, kuten tulkkaustilanteen haasteista ja sujuvuudesta tulkkaustilanteessa. Tulkkien kehyskertomusten pohjalta saatujen vastausten perusteella saimme lisäksi ajankohtaista

tietoa tulkkien näkökulmasta kuurosokeiden tulkkauksilanteeseen vaikuttavista asioista. Kaikki vastaajat ovat viittomakielen tulkkeja, joilla on kuurosokeille tulkkauksen pätevyys.

Lähetimme alustavan kyselyn halukkuudesta osallistua tutkimukseen (LIITE 2) yli 200:lle viittomakielen tulkille. Mielenkiinnostaan osallistua opinnäytetyömme tutkimukseen ilmoitti 12 tulkkia. Vastauksia saimme kuitenkin vain yhdeksältä, eikä sen enempää osallistujia ilmennyt. Ongelmaksi siis muodostui vähäinen osallistujamäärä ja se, että kaikki osallistujat eivät vastanneet tutkimukseen.

Tutkimusongelmiksi opinnäytetyössä on muodostunut kaksi kysymystä:

1. Millaisia haasteita tulkki kokee kuurosokealle tulkatessaan?
2. Mitkä asiat vaikuttavat tulkkauksilanteen sujuvuuteen tulkin kokemana?

Näihin tutkimusongelmiin haemme tällä opinnäytetyöllä vastauksia. Tarkoituksena on tutkia tulkin havaintoja haasteista ja sujuvuudesta tulkkauksilanteessa kuurosokealle asiakkaalle tulkatessa. Tutkimme myös tulkin huomioita liittyen tulkkauksilanteen haastavuuteen ja sujuvuuteen, joita ilmenee tulkkauksilanteessa.

Haluamme opinnäytetyön prosessin aikana kehittyä ammatillisesti kuurosokeille tulkkauksessa. Haluamme saada lisää ammatillista näkökulmaa tulkkauksilanteista kuurosokeille tulkatessa. Mielenkiintoista on saada tietää millaiset eri tekijät vaikuttavat tulkkauksilanteen sujuvuuteen ja millaisia haasteita nousee esille. Opinnäytetyö prosessin aikana ammatillinen näkökulma laajeni, ja saimme paljon uusia näkökulmia ja uutta tietoa tulkkauksesta kuurosokeille.

## 2 KESKEISET KÄSITTEET

Tässä luvussa käsittelemme keskeisiä käsitteitä, jotka liittyvät kuurosokeille tulkkaukseen.

### 2.1 Viittomakielen tulkki ja tulkkaus

Viittomakielen tulkki on viestinnän ja tulkkauksen ammattilainen, joka työskentelee eri tilanteissa kahden kielen välillä. Viittomakielen tulkin työkielinä on jokin viitottu ja jokin puhuttu kieli, esimerkiksi suomalainen viittomakieli ja suomen kieli. Viittomakielen tulkki voi työskennellä myös kääntäjänä. Viittomakielen tulkki voi hankkia kuurosokeille tulkkauksen pätevyyden sekä kirjoitustulkkauksen pätevyyden. Tulkkeja voidaan käyttää missä tahansa elämäntilanteessa. (Suomen viittomakielen tulkit ry. Viittomakielen tulkit.)

Kirjoitustulkkaus on kielensisäistä simultaanitulkkausta, jossa tulkki kirjoittaa puhutun viestin samaan aikaan puhujan puhuessa. Tulkki välittää puhutun viestin kirjoitettuun muotoon ja käyttää yleensä tietokoneen tekstinkäsittelyohjelmaa apunaan. Tulkki muokkaa kuulemaansa tiivistäen ja lyhentäen viestin helpommin ymmärrettäväksi luettavaan muotoon. Tulkki ei kuitenkaan saa vaikuttaa puheen merkitykseen ja sisältöön. Kirjoitustulkin asiakkaina ovat esimerkiksi kuurosokeat, huonokuuloiset, kuuroutuneet ja viittomakieliset henkilöt. (Koulutus. Kirjoitustulkkipäätös.)

Tilanteissa, joissa osapuolet eivät ymmärrä toistensa kieltä, kuule tai näe sitä tarvitaan tulkkausta. Tulkki mahdollistaa kielenvälittäjänä osapuolten välisen kommunikaation. Tulkki on tilanteessa kolmas osapuoli ja hänellä on täysin oma roolinsa. Tulkin rooli tilanteessa on erilainen, kuin muiden osanottajien. Pariisin yliopiston professori Danica Seleskovitch määrittelee, että tulkin tehtävänä on



merkityksen ymmärtäminen ja ymmärrettäväksi tekeminen. Tulkkaus on kommunikaatiota ja Seleskovitch erottaa siinä kolme eri vaihetta: kuulohavainto, sanoman muuntaminen lähdekielestä kohdekielelle ja alkuperäinen merkitys puettuna vastaanottajalle ymmärrettävään muotoon. Tulkkaus voidaan jakaa kahteen tulkkaustapaan, jotka ovat konsekutiivitulkkaukset ja simultaanitulkkaukset. Konsekutiivitulkkaukset on tulkkausten laji, jossa tulkkaus toiselle kielelle tapahtuu puhejakson jälkeen. Puhejakson pituus vaihtelee puhujan, tilanteen ja joskus tulkin mukaan. Simultaanitulkkauksesta puhutaan silloin, kun tulkkaus tapahtuu puheen kanssa samanaikaisesti tai muutamia sekunteja jäljessä. (Ojanen & Saresvuo 1988, 7–11, 21–26.)

Tulkki analysoi ja prosessoi lähdekieltä merkityksen löytämiseksi ja tuottaa sen kohdekielelle omin sanoin. Tulkki prosessoi kuulemansa tai näkemänsä rakenteen, jotta löytää merkityksen, eikä vain passiivisesti kuuntele kieltä. Tulkkaustilanteessa tulkki on yleensä ainoa kääntämisen ja tulkkausten asiantuntija. Tulkin ammattitaito ja uskottavuus perustuvat siihen, että tulkki tuntee oman työnsä periaatteet. Tulkki on perinteisen käsityksen ja varhaisten prosessimallien mukaan tulkkauskone, joka tuottaa kieltä. Tulkin voi tarvittaessa tuoda paikalle, jolloin hän taianomaisesti poistaa kielelliset ongelmat. Tämä ajatusmalli ei huomioi sitä tosiasiaa, että jo tulkin läsnäolo tilanteessa saattaa vaikuttaa tilanteen kulkuun. Kun tilanne käydään tulkin välityksellä, niin se on omanlaisensa ja poikkeaa tavallisesta suorasta vuorovaikutustilanteesta kahden henkilön välillä. Toinen tulkkausten näkemys asiasta on Wadensjön näkemys, jonka mukaan tulkit työskentelevät vuorovaikutustilanteessa ja heidän ensisijainen tehtävänsä on oivaltaa osapuolten sanoma ja välittää se eteenpäin. Tämä mahdollistaa osapuolten keskustelun tilanteessa, jossa he eivät osaa tai halua käyttää yhteistä kieltä. (Laine 2006, 143–149.)

Viittomakielen tulkkausten hyvänä perusohjeena voidaan pitää Juha Paunun ”Elä se, mitä viitot – viittomisesi alkaa elää!” -ohjetta. Tulkin tulee nähdä ja kokea ympärillään oleva tulkkaustilanne. Jos näin ei tapahdu, viittomisesta tulee vaikeasti ymmärrettävää. Tulkki voi kuvitella, että tulkkaus sujuu hyvin, koska on viit-

tonut kaikki asiat ja sanat, mutta todellisuudessa ilmaisu ei ole ollut hyvää kohdekieltä. Viittomakieltä tuottaessa tarvitaan eläytymistä, sillä tulkkaus ei ole vain sitä, että asetetaan oikeat viittomat oikeaan järjestykseen. Turhia viittomia voidaan eläytymällä karsia pois lopputuloksen olevan silti ymmärrettävä ja oikeakielinen. (Roslöf & Veitonen 2006, 163.)

Tulkilla on mahdollisuus vaikuttaa työn kulkuun. Tämä tarkoittaa sitä, että tulkki voi kontrolloida tilanteen etenemistä tulkkausratkaisulla tai hyödyntämällä kokemustaan. Tulkin valintoja, joilla hän kontrolloi tulkkausensa laatua, sanotaan selviytymisstrategioiksi. Tulkit hyödyntävät selviytymisstrategioita sujuvuuden varmistamisessa, väärinymmärrysten välttämässä sekä säädelläkseen ulkoisia häiriötekijöitä. Selviytymisstrategiat ovat ongelmanratkaisukeinoja, jotka ilmenevät spontaanisti. Ongelmanratkaisukeinoja ovat metakielelliset taidot (tulkin kyky arvioida omaa tuotostaan ja kielellisiä kykyjään), poisjättäminen ja tulkkaustyyli. Ongelmanratkaisukeinoihin voidaan lukea myös valmistautuminen, kokemuksen hyödyntäminen tulkkauksessa ja aihetietämys. Ongelmia voivat aiheuttaa monet eri syyt, esimerkiksi tulkin tai asiakkaan kielellisten tuotto- ja vastaanottotaitojen puutteet, puhujan murre tai aksentti, väsymys, asiakkaan tai tulkin aihetietämyksen puutteet tai ongelmat, jotka johtuvat paritulkkauksesta. Tulkkauksen laatua voidaan ylläpitää selviytymisstrategioiden avulla hyödyntämällä tulkkaustilanteessa ilmi tulevaa kielellistä ja kulttuurista tietoa. Tulkki voi tehdä strategisia poisjättöjä tietoisesti välittäessään kulttuurisidonnaisia merkityksiä, sekä arvioidaan mikä informaatio on lähdekielestä mahdollista välittää kohdekieleen. Poisjätöt voivat olla strategisia valintoja tai virheitä. Strategisia valintoja ne ovat silloin, kun tulkkauksesta jätetään pois asioita, jotta tulkkauksessa saavutetaan parempi merkitysvastaavuus idea- ei sanatasolla. (Laine 2006, 152–154.)

## 2.2 Kuurosokeat ja kuurosokeille tulkkaus

Nimitystä kuurosokea tai kuulonäkövammaisen käytetään henkilöstä, jolla on samanaikaisesti sekä kuulo- että näkövamma. Kuurosokeus ei välttämättä tarkoita, että henkilö olisi täysin kuuro sekä sokea. Kuurosokealla voi olla jäljellä toiminnallista kuuloa, näköä tai molempia. Kuulon ja/tai näön puutos tai heikentynyt toimintakyky vaikeuttavat kommunikointia muiden kanssa, sekä orientoitumista ympäristöön ja siinä liikkumista (Lahtinen 2006, 183). Kuurosokeus siis vaihtelee riippuen vamman laadusta, etenemisestä sekä vammautumisiästään. Kuurosokeus-sanalla korostetaan aistivammojen yhteisvaikutusta (Kovanen, Mielityinen & Västilä 2012, 8). Kuurosokeus on muiden piirteiden joukossa vain yksi ominaispiirre, joka vaikuttaa kuitenkin kokonaisvaltaisesti henkilön arkielämässä selviytymiseen ja elämänhallintaan (Suomen Kuurosokeat ry. Tietoa kuurosokeudesta).

Tulkkauspalveluun ovat tulkkauspalvelulain nojalla oikeutettuja Suomessa asuvat kuulovammaiset, kuulonäkövammaiset ja puhevammaiset henkilöt, joilla on käytössään jokin kommunikaatiokeino, jonka avulla he pystyvät ilmaisemaan tahtoaan tulkkauksen välityksellä. Laki on toissijainen ja toteutuu, jos henkilö ei saa jonkin muun lain perusteella riittävää ja sopivaa tulkkausta. Kuurosokeille tulkkaus eroaa kuulovammaisten ja puhevammaisten tulkkauksesta siten, että siihen kuuluu opastus ja kuvailu. Tulkkauspalvelun järjestämisvastuu siirtyi kunnilta Kellalle vuonna 2010. Uudistuksella tavoiteltiin palvelun tasaisempaa jakautumista ja yhdenvertaisuutta käyttäjille. Aiemmin suurissa varakkaissa kunnissa asuvat kuurosokeat olivat paremmassa asemassa kuin pienissä kunnissa asuvat. Kuulonäkövammaisille myönnetään vähintään 360 tuntia tulkkauspalvelua vuodessa. Jos määrä ei riitä, tunteja voi hakea lisää. Tulkkauspalvelun saaminen edellyttää hyväksytyä tulkkauspäätöstä. (Kovanen, Mielityinen & Västilä 2012, 117–119.)

Viittomakielen tulkkien asiakkaina voivat olla täysin kuurosokeat henkilöt, jotka käyttävät kommunikaationaan taktiilimenetelmiä. Näitä ovat kädestä käteen viittominen, käteen kirjoitetut suuraakkoset, taktiilit sormiaakkoset tai erilaiset käden

ja kehon tietoa hyödyntävät menetelmät. Ensisijaisena kielenä heillä voi olla viittomakieli tai puhuttu kieli. Kulttuuritaustaan vaikuttaa se, kumpi on ensin ollut heikompi aisti. Osalla kuulonäkövammaisista heikkenee ajan myötä kuulo ja/tai näkö, kun taas osalla kuulonäkövamma pysyy lähes ennallaan. (Lahtinen 2006, 183–184.)

Kuurosokeille tulkkaus on haastavaa, mutta se voi myös olla vaihtelevaa ja mielenkiintoisen monimuotoista. Haastavan siitä tekee asiakasryhmän heterogeenisuus. Tulkkaus kuurosokeille koostuu kielestä ja eri kommunikaatiomenetelmien yhdistelmästä. Kuurosokealle tilanteessa toimimisen lähtökohtana on kommunikaatiomenetelmien lisäksi riittävä informaatio, jotta kuurosokea osaa hallita ympäristön ja, että ympäristössä toimiminen ja liikkuminen mahdollistuvat. Kuurosokea henkilö voi ottaa ympäristön huomioon ja hahmottaa sen vain tulkin näköhavaintoihin pohjautuvilla vihjeillä, tai itse tutkimalla ja koskettamalla tehden havainnot. Kuurosokeille tulkkaus sisältää kolme osa-aluetta, jotka voivat olla käytössä erikseen tai yhtä aikaa. Nämä ovat:

- a) kieleltä toiselle kääntäminen tai viittomakielellä viestin toistaminen kavertuneeseen näkökenttään, suomen kielellä puhuttuna tai kirjoitettuna, tai taktiilisti. Kielen tuottamiseen ja vastaanottamiseen käytetään eri kommunikaatiomenetelmiä.
- b) Kuvailu, jossa fyysinen ja visuaalinen ympäristötieto siirretään kielelliseen tai muuhun sovitettuun muotoon, kuten kosketus, osoitus, piirtäminen tai sosiaaliset pikaviestit.
- c) Opastaminen, jolloin liikutaan tilassa tai paikasta toiseen yhdessä sekä orientoidutaan ympäristöön, jolloin viestintä tapahtuu kehon liikkeitä tunnistamalla. Opastamisen aikana voidaan olla yhdessä paikassa, jolloin kuvaillaan ja havainnoidaan ohjaavan käden avulla tilassa olevia kohteita. (Lahtinen 2006, 182–185.)

### 2.3 Kuurosokeiden kommunikaatio

Kuurosokean käyttämä kieli valikoituu yleensä kuuloasteen perusteella. Viitottua ja puhuttua kieltä voidaan vastaanottaa ja tuottaa eri tavoin eri viestintäkanavia käyttäen. Vapaaseen tilaan viittomista vastaanotetaan visuaalisesti näön avulla. Vapaaseen tilaan viittomista tuotetaan käsien, suun ja vartalon liikkeiden avulla, jolloin myös ilmeet ovat mukana. Taktiiliviittomista voidaan vastaanottaa joko yhdellä tai kahdella kädellä. Taktiiliviittomisessa viesti ymmärretään kosketuksen ja liikkeen hahmottamisen avulla, joka välittyy käsillä. Kuurosokean käyttämä viittomakielen viestintämuoto ja -kanava riippuu hänen näkökyvystään. Vaihtoehtoina ovat ainakin vapaaseen tilaan viittominen (näkökyky riittävä), putkimaiseen kaiventuneeseen näkökenttään viittominen (näkökyky rajoittunut), lähietäisyydellä viittominen (näkökyky rajoittunut), kädestä käteen eli taktiili viittominen (näkökyky ei riittävä) tai näitä tapoja voidaan yhdistää tilanteesta ja tilasta riippuen (näkökyvyn vaihtelevuus). (Lahtinen 2006, 182–185.)

Kuurosokealla on oikeus päättää, millaisia menetelmiä hän haluaa kommunikaatiossa käyttää. Ei ole harvinaista, että kuurosokealla on monta vaihtoehtoista kommunikaatiotapaa. Kuurosokea voi käyttää yhtä tai useampaa menetelmää vuorotellen tai yhtä aikaa. Kuurosokea voi käyttää kommunikaatiotaan siten, että itse kommunikoii puheella, mutta haluaa vastaanottaa tulkkausta viittomakielellä. (Marttila 2006, 25–26.)

Tulkki voi käyttää kuurosokean asiakkaan kanssa muun muassa seuraavia tulkkausmenetelmiä: viittomakieli, puhe, viitottu puhe ja huulio, taktiili, taktiilit sormiaakkoset, puheen toisto, kirjoitustulkkaus, piirtäminen, kuvailu keholle ja kosketusviestit, kuvien ja esineiden käyttö, haptiisit (sosiaaliset pikaviestit) (Marttila 2006, 28–31). Tulkki vaihtaa kommunikaatiomenetelmää asiakkaan tarpeiden mukaan. Menetelmät voivat saman asiakkaan kanssa vaihtua samana päivänä toiseen tulkkausmenetelmään. Aamulla asiakas voi vastaanottaa viittomista ka-

ventuneeseen näkökenttään, kun taas illalla menetelmä voi vaihtua taktiiliviittomiseen asiakkaan vireystilan tai valaistuksen hämärtyksen vuoksi (Suomen kuurosokeat ry 2014. Tietoa kuurosokeudesta. Kommunikaatio ja opetus).

Kommunikaatiomenetelmät yleensä pohjautuvat viitottuun/puhuttuun kieleen ja/tai haptiikkaan. Haptiikalla tarkoitetaan liikkeellä ja kosketuksella saatavaa tietoa. Kommunikaatioon voivat vaikuttaa asiakkaan käyttämät erilaiset apuvälineet. (Marttila 2006, 25.)

Tulkkauskielet voidaan eritellä viitottuihin, sekä puhuttuihin kieliin. Puhutuissa kielissä viesti sekä vastaanotetaan, että tuotetaan kuuloaistin avulla. Viitotuissa kielissä viesti tuotetaan käsien liikkeillä sekä eleiden, ilmeiden ja huulion avulla. Kuurosokeille tulkkauksessa on isona osana ei-kielellinen viestintä. Ei-kielellisellä viestinnällä tarkoitetaan esimerkiksi puhujan käyttämiä eleitä ja ilmeitä sekä äänenpainojen tuomia viestejä. Tulkin täytyy tulkatessaan huomioida nämä ei-kielelliset viestit, koska sillä voi olla vaikutusta viestin sisällön ymmärtämiseen. (Marttila 2006, 23.)

Kommunikaatiomenetelminä voidaan käyttää auditiivista, visuaalista tai taktiilisiä menetelmiä. Auditiivisella menetelmällä tarkoitetaan sitä, että viesti otetaan vastaan kuulon avulla. Kuurosokea voi käyttää auditiivista menetelmää, jos kuuloa on sen verran jäljellä, että hän pystyy kommunikoimaan sen avulla. Kuurosokea voi käyttää apuvälineitä, jotka tukevat kuuloa. Tällaisia apuvälineitä ovat esimerkiksi FM-laite, kuulokoje, sisäkorvaistute tai induktiosilmukka. (Forsberg 2010, 22–25.) Kommunikaation ollessa auditiivista, siihen vaikuttaa paljon ympäristö ja olosuhteet. Taustamelu, päällekkäin puhuminen ja tila ovat asioita, mitkä vaikuttavat viestin vastaanottamiseen. Kuurosokealle äänensävyt ja puheen painotukset voivat jäädä epäselviksi käytettäessä kuuloa tukevaa laitetta. Kuurosokea voi käyttää kuulon tukena kirjoitustulkkausta, jolloin tulkki kirjoittaa erilaisille alustoille, esimerkiksi koneelle ympärillä puhutut asiat. Kuurosokeasta asiakkaasta riippuen kirjoitustulkkauksessa käytettävä teksti voi olla esimerkiksi kirjoitettu suuraakkosin ja isolla fontilla. (Marttila 2006, 29.)

Visuaalisella viestinnällä tarkoitetaan sitä, että viesti otetaan vastaan näön avulla. Visuaalisia menetelmiä ovat viittomakieli, viitottu puhe, huulioluku, sormiaakkosviestintä ja kirjoitustulkkaus. Viittomakielellä tulkatessa viitotaan kuurosokealle asiakkaalle vapaaseen tilaan, mikäli kuurosokean henkilön näköä on tarpeeksi jäljellä. Viittomista voidaan muokata kuurosokean näön mukaan. Viitottu puhe tarkoittaa sitä, että viittomia käytetään yhdessä selkeän huulion kanssa suomen kielen mukaisesti. Kuurosokealla asiakkaalla ollessa vielä kuuloa jäljellä, voidaan tulkata viitotulla puheella niin, että tulkki puhuu samalla ääneen. Näin ollen asiakas saa kahta menetelmää samanaikaisesti, visuaalista sekä audittiivista. (Marttila 2006, 28–29.)

Taktiilisti vastaanotettavalla menetelmällä tarkoitetaan sitä, että viesti otetaan vastaan tunnon avulla. Taktiili menetelmiä ovat viittomakieli, viitottu puhe, piste-kirjoitus, suuraakkoset esimerkiksi selkään tai kämmeneen, keholle piirtäminen ja sosiaaliset pikaviestit. Viittomakieltä sekä viitottua puhetta voidaan käyttää taktiilisti, jossa tulkki ja asiakas ovat vuorovaikutuksessa kosketuksen kautta. Yleensä tulkki pitää käsiään kuurosokean asiakkaan käsien alla, ja tekee samat viittomat kuin tavallisessa viittomakielessä tai viitotussa puheessa. Asiakas pysyy näin ollen ottamaan viestin vastaan kosketuksen ja liikkeen avulla. (Marttila 2006, 29–31.)

Pistekirjoitus on taktiili menetelmä, koska pistekirjoituksen lukeminen perustuu tuntoaistiin. Kuurosokea pystyy sormenpäillä tutkimaan kohopisteitä, jotka vastaavat kirjaimia. Tulkkaus suuraakkosilla tarkoittaa sitä, että tulkki kirjoittaa tikku-kirjaimilla sanan esimerkiksi asiakkaan käteen. Taktiilit sormiaakkoset tarkoittavat sitä, että tulkki kirjoittaa asiakkaan kämmeneen kirjain kerrallaan sanotut sanat. Tämän menetelmän käyttäminen on hyvin hidasta, ja sitä käytettäessä tulkin tulee osata tiivistää ja poimia puhujan puheesta olennaiset asiat. (Marttila 2006, 31.)

## 2.4 Tulkkausympäristö ja tulkkaukseen vaikuttavat tekijät

Kuurosokeille tulkkaukseen liittyy erilaisia asioita, joita taas pelkästään kielestä kieleen esimerkiksi kuuroille tulkatessa ei ole, kuten kuvailu ja opastus. Näkökyvyn puuttuessa tai heikentyneen näkökyvyn vuoksi kuurosokeille välitetään tietoa esimerkiksi ympäristöstä. Ympäristössä tapahtuva toiminta ja siinä liikkumisen eteen nousevat elementit ja tarpeet välitetään kuvailun ja opastuksen kautta kuurosokeille henkilöille. (Lahtinen 2004, 8.) Kuurosokea henkilö voi tarvittaessa esittää ympäristöön liittyviä kysymyksiä. Kysymykset voivat liittyä ympäristön toimintaan, paikalla oleviin henkilöihin sekä heidän tekemisiinsä tai esineisiin (koko, väri, muoto). Tulkki toimii kuurosokean henkilön silminä ja korvina. Kuurosokean esittäessä esimerkiksi jonkun esineen historiaan liittyviä tarkennettavia kysymyksiä, ei tulkki voi näihin antaa vastausta. Jos kyse on näyttelystä, esineiden tuntemus ja niistä kertominen, esimerkiksi syntyhistoria tai käyttötarkoitus, kuuluu sen alan ammattilaisille, eli tässä tilanteessa oppaiden vastuulle. (Lahtinen 2002, 6-7.)

Ympäristö voi luoda erilaisia haasteita tulkkauksessa. Ympäristön ollessa tulkille tuttu, sujuu esimerkiksi liikkuminen paremmin paikasta toiseen. (Ahokas 2017, 6, 24.) Ympäristön ollessa vieras sekä tulkille että kuurosokealle asiakkaalle, vaatii liikkuminen kuurosokealta henkilöltä enemmän keskittymistä (Västilä 2012, 23). Ympäristö ja siinä toimiminen vaikuttavat kuurosokean henkilön tarvitsemiin oikeanlaisiin apuvälineisiin. Apuväline voi olla esimerkiksi valkoinen keppi (Hakala 4/2013, 26). Harjoittelun aikana ja kuurosokeusopinnoissa saimme itse nähdä, kuinka kuurosokean henkilökohtainen apuväline helpottaa sekä tulkin että asiakkaan liikkumista ympäristössä. Kuurosokea henkilö kykenee opastuksen aikana tuntemaan esimerkiksi kynnykset ja seinät valkoisen kepin avulla, eikä jokaiseen tasoeroon ole välttämättä tulkin tarvetta reagoida. Nämä opastukseen liittyvät asiat ovat aina asiakaskohtaisia ja riippuvat täysin kuurosokean tarpeista ja tavoista.



Tulkkauksen laatuun vaikuttavia tekijöitä opinnäytetyössään tutkinut Ahokas (Ahokas, 2017) oli saanut vastaukseksi, että kuurosokeiden henkilöiden tulkkaukseen vaikuttavat tulkkaus-, opastus-, ja kuvailutilanteissa tulkkaustaidot, tulkin ja asiakkaan yhteistyö, tulkin tilannetaju, tulkin opastustaidot ja kuvailun osaaminen, sekä ennalta tutut asiakkaat ja/tai tilanteet. Laatutekijöinä ovat myös tulkin vireystila ja sopivuus tietyille asiakkaalle. Tulkin olisi hyvä päästä tekemään taktiilitulkkausta kuurosokealle henkilölle säännöllisesti, jotta taito pysyisi yllä. Pitkän tauon sattuessa tulkilla kestäisi tottua tilanteeseen ja totuttelu hidastaisi tulkkausta. Kuurosokeilla henkilöillä on omat ilmaisutapansa ja myös siksi tulkilla voi kestää aikansa päästä oikeanlaiseen vireeseen. Tärkeintä olisi ottaa huomioon ympäristö ja tulkkaukseen vaikuttavat tekijät ennalta valmistautuen. Etukäteistietojen ollessa hyvät, tulkki kykenee valmistautumaan itse tilanteeseen paremmin. (Ahokas 2017, 29-30).

## 2.5 Pragmaattiset adaptaatiot

Pragmaattiset adaptaatiot tarkoittavat, että ne kohdat tai jaksot lähtötekstissä, jotka eivät toimisi kohdekielessä sellaisinaan, muokataan kulttuuri- ja kieliympäristöön sopivammaksi. Teksti on kohdekieliselle lukijalle sitä luontevampaa, mitä enemmän siihen on tehty pragmaattisia adaptaatioita. Tavallisimpia pragmaattisia adaptaatioita ovat lisäykset ja korvaukset, mutta ne voivat olla myös poistoja tai järjestyksen muutoksia. Poistoja voidaan tehdä silloin, kun tiedetään, että ne ovat vastaanottajalle itsestään selviä. (Hytönen 2006, 78–79.)

Tulkkaustilanne on hetkessä elävä ja ainutkertainen, ja siitä syystä siinä tapahtuu väistämättä virheitä. Tulkkausvirheet voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään, jotka ovat havainnointiin perustuvat virheet, kielitaitoon liittyvät virheet ja kulttuuriset erityispiirteet. Havainnointiin perustuvissa virheissä tulkki kuulee tai näkee väärin. Nimien tai numeroiden sormitukset voidaan nähdä väärin, tai sitten tulkki voi vahingossa viittoja ilmavaivasta, vaikka kyse olisi ilmalaivasta. Tarkkuus, keskitty-

minen, ennakointi, kielitaidon kehittäminen, työ- ja elämäkokemus auttavat havainnointiin liittyvien virheiden vähenemisessä. Tärkeää on rauhallinen, akustikaltaan sopiva, ergonominen ja valaistu ympäristö. Kielitaitoon liittyvät virheet ovat toinen virheryhmä. Tulkki ei välttämättä tunnista monimerkityksistä sanaa, viittomaa tai lauserakennetta. Tulkkausvirheet, jotka johtuvat väärinymmärryksistä vältetään kielitaitoa ja maailmantietoa kehittämällä. Kielitaitoon liittyvät virheet tapahtuvat yleensä sellaisissa tulkkaustilanteissa väärinymmärryksinä, jossa vieras kieli on lähdekielenä, eli esimerkiksi viittomakieli. Viittomakielessä viittoma 'LEHMÄ' tarkoittaa myös 'TUIJOTTAA', nämä viittomat voivat aiheuttaa keskenään sekaannuksia. Kieltolauseessa voidaan kiello ilmaista hyvin pienieleisesti yhdellä viittomalla tai ilmeellä, jolloin se voi kääntyä suomeksi myönteisenä lauseena. Kolmas virheryhmä on kulttuuriset erityispiirteet. Jos tulkki ei tunne lähde- tai kohdekulttuuria tarpeeksi hyvin, voi se aiheuttaa tulkkausvirheitä. Kulttuurisia seikkoja ovat sanontatavat, tavat ja perinteet, sekä vakiintuneet käsitteet. (Roslöf & Veitonen 2006, 175–176.)

Cokely (1992) on kehittänyt mallin, joka luokittelee tulkkausvirheitä. Tulkkausvirheet jakaantuvat tässä mallissa viiteen luokkaan, jotka ovat poisjätöt, lisäykset, korvaukset, interferenssi (yhteisvaikutus) ja vajaat ilmaukset. Myönteisiä strategisia ratkaisuja voivat olla harkittuina lisäykset, poisjätöt ja korvaukset. Myönteisiä strategisia valintoja kutsutaan pragmaattisiksi adaptaatioiksi. Poisjätöksi sanotaan tilannetta, kun tulkki jättää tietoa tulkkauksesta pois, joka olisi siihen kuulunut. Lisäys tarkoittaa tietoa, jonka tulkki on lisännyt kohdekieliseen viestiin vahingossa. Korvaus tarkoittaa sitä, että tulkki korvaa lähdekielisen merkityksen kohdekielessä uudella merkityksellä, joka poikkeaa vähän lähteen alkuperästä. Tulkki saattaa sanoa esimerkiksi alkuperäisen merkityksen "hän" sijasta "he". Jos lähdekielen rakenne siirtyy tulkkauksessa vahingossa kohdekieleen, sitä sanotaan interferenssiksi. Vajaat ilmaukset tarkoittavat kohdekielistä viestiä, joka on rakenteeltaan puutteellinen ja vailla merkitystä. Tulkkauksen viiveeksi kutsutaan aikaa lähdetekstin vastaanottamisen ja kohdekielisen tulkkeen tuottamisen välillä. Ennen kuin tulkki pystyy tulkaamaan tekstin kohdekielelle, hänen on odotettava, että ehtii kuulla tai nähdä riittävän pitkän syötteen lähdetekstiä. Cokelyn

tutkimuksessa selvisi, että kahden sekunnin viiveellä tulkkaavat tekivät yli kaksinkertaisen määrän tulkkausvirheitä verrattuna neljän sekunnin viiveellä tulkkaaviin. Neljän sekunnin viiveellä tulkkaavat tekivät yli kaksinkertaisen määrän tulkkausvirheitä verrattuna kuuden sekunnin viiveellä tulkkaaviin. Viestin sisällön syvällistä ymmärtämistä tukee pidempi viive. (Laine 2006, 152–155.)

## 2.6 Kuurosokealle kuvailu, opastus ja sosiaaliset pikaviestit

Kuurosokeiden tulkkaukseen kuuluu ympäristön kuvailua. Tähän on hyvä käyttää esimerkiksi keholle piirtämistä. Yleensä, kun keholle piirretään paikkana ovat selkä, olkavarsi tai kämmen. Tämä tarkoittaa sitä, että tulkki esimerkiksi piirtää sormellaan asiakkaan selkään, millainen huone on kyseessä. Näin kuurosokea saattaa hahmottaa vieläkin paremmin, millainen tila konkreettisesti on. Keholle piirtämistä voidaan käyttää esimerkiksi taidenäyttelyssä patsaiden ja taulujen kuvailussa. Tulkki piirtää sormellaan asiakkaan selkään patsaan muodon, jolloin asiakkaan on mahdollista saada parempi mielikuva siitä, millainen patsas on. (Lahtinen 2010; Marttila 2006.)

Kuvailu liittyy olennaisesti kuurosokeiden tulkkausprosessiin. Kuurosokeille tulkkaus sisältää tiedon välittämistä, joka kootaan kuulohavaintojen, näköhavaintojen ja muiden aistien avulla. Kuvailun tarkoituksena on antaa tietoa henkilökohtaisesta, yleisestä ja sosiaalisesta ympäristöstä ja niissä tapahtuvista muutoksista. Kuvailu auttaa hahmottamaan asiakokonaisuuksia ja käsityksiä tilanteesta, jolloin kuurosokea hallitsee tilanteet paremmin. Sosiaalisen tiedon välittämiseen kuuluu paikalla olijoiden nimeäminen, heidän käyttäytymisen ja reaktioiden kuvailu, sekä ilmapiirin kuvailu. Muiden paikat suhteessa asiakkaaseen ja henkilökohtainen tila ovat osa sosiaalisen tiedon kuvailua. Yleisen ja fyysisen ympäristön kuvailussa hahmotetaan yleistila ja sen koko, muodot, tilassa olevat esineet sekä tavaroiden paikat ja suunnat. Kuvailu vahvistaa kielellistä informaatiota. Osoittamisen avulla voidaan hahmottaa suuntia. Tilaan voi tutustua itsenäisesti esineitä tunnistamalla ja koskettamalla. Äänivaikutelmien kuvailua ovat esineiden aiheuttamat äänet (lasien kilinät), luonnon äänet (ukkonen), ihmisten äänet (nauru),

eläinten äänet (koira haukkuu), tilanteiden äänikuvat ja niiden kuvailu (liikenne-ruuhka). Kuvailu voi olla viitottua, puhuttua tai eri menetelmillä tuotettua tietoa. Ennen tulkkaustilanteen alkamista kannattaa kuurosokean kanssa varata aikaa, jolloin kuurosokea voi rauhassa orientoitua rauhassa tulkkauspaikkaan ja tutustua tilaan. (Lahtinen 2006, 191–193.)

Ympäristöstä voi kuvailla kaikkea visuaalista, kuten ihmisiä, esineitä, luonnon elementtejä (maisema, eläin, kasvi), taiteita (maalaus, kuva, patsas, musiikki, rytmi), värejä, muotoja ja auditiivista tietoa. Jotta henkilö voi etukäteen varautua, kerrotaan vaaratekijät, tasoerot ja yllättävät toiminnot. Vastaanottaja antaa reaktiollaan tiedon siitä, jatketaanko kuvailua ja mikä häntä kiinnostaa. Kuvailu avartaa syntymäsokeiden mielestä visuaalista maailmankuvaa. Heidän mielestään väreistä, kohteen kauneudesta tai rumuudesta voi näkövammaisten kanssa keskustella. Kuurosokealle ja kuulonäkövammaiselle kuvaillaan sekä näkö- että kuulovaikutelma, jolloin he voivat tuntea olonsa osallistuvaksi, koska tietävät yleisiä asioita ympäristöstä. (Lahtinen, Palmer & Lahtinen 2009, 12–15.) Tulkin on tärkeä osata välittää keskustelijoiden reaktiot, kuten vakavuus, nauru, kiinnostus tai kiire. (Lahtinen, Palmer & Lahtinen 2009, 12–15, 62.)

Opastamista voi tehdä joko paikallaan tai paikasta toiseen liikkuesssa. Opastaminen voi olla fyysistä tai ei-fyysistä. Fyysinen opastaminen sisältää joko opastusotteella tai muulla kontaktilla fyysisen kosketuksen. Opastusotteessa asiakas ottaa yleensä tulkin kyynärvarren yläpuolelta kiinni, tai suuressa pituuserossa olkapäästä. Opastamisessa luetaan toisen keholta liiketietoa. Oppaan yhdyskäden ja vartalon liikkeet antavat informaatiota suunnista, nousuista, laskuista ja vauhdista. Kuurosokean ja tulkin välinen kontakti voi toteutua jonkin apuvälineen avulla, kuten narun avulla. Tulkin ohjaava käsi opastaa eli näyttää mihin esimerkiksi lautanen voidaan turvallisesti laskea. (Lahtinen 2006, 194.)

Ei-fyysinen opastus tarkoittaa sitä, että asiakas seuraa näönvaraisesti tai puhetta kuulemalla edellä kulkevaa henkilöä. Maaston muutoksista ja esteistä opastuksen aikana kuurosokea saa tietoa valkoisen kepin avulla, joka on samalla muille

ihmisille merkki näkövammaisuudesta. Ihmiset antavat yleensä enemmän tilaa kepin huomattessaan, jolloin se mahdollistaa rauhallisen liikkumisen tulkkauksen aikana. Opastukseen voi kuulua tulkkauspaikalle opastus, tilassa tai tilasta siirtyminen, taukojen ja ruokailujen aikana opastusta, tulkkauspaikalta kotiin tai liikennevälineisiin opastamista. Yleisimmin opastusta käytetään kodin ulkopuolisissa tilanteissa, pimeissä, hämärissä ja oudoissa tiloissa sekä matkustaessa. Joskus opastusta tarvitsee huonon sään tai huonon tasapainon takia. Kuurosokealle tarjotaan ja annetaan opastusta hänen toiveiden ja tarpeiden mukaan. Opastaminen on turvallista, sujuvaa ja toimivaa kun molemmat osapuolet tietävät toimintatavat ja osaavat opastamisen tekniikat. On olemassa viralliset opastuksen ohjeet, joissa neuvotaan muun muassa opastaminen portaissa, puolen vaihdon ilmaiseminen ja käytetyt opastusmerkit. Opastusmerkkejä ovat portaiden suuntien osoitus olkapäätä kohottamalla tai laskemalla, käden vieminen taakse viestii kapeasta paikasta ja puolen vaihto tehdään kylkeen kahdella napautuksella. Oppaan kannattaa kiinnittää huomiota opastuksen aikana opastusotteeseen (vaatetus, fyysiset kokoerot), opastuspuoleen (paremmin kuulevan korvan puolella opastus), vauhtiin (ikä, tilanne), vaikeissa paikoissa tuen osoittamiseen (seinä, kaide) ja riittävän ajoissa tasoeroista tiedottamiseen. (Lahtinen 2006, 194–195.)

Sosiaalisilla pikaviesteillä tarkoitetaan sitä, että tulkki tekee keholle yksittäisiä viestejä eli haptiiseja, joilla kuvataan ympäristöä. Sosiaalisilla pikaviesteillä tuetaan kielellistä tietoa sekä niitä on helppo ja nopea käyttää tulkkaustilanteissa. Sosiaalisia pikaviestejä ovat esimerkiksi keholle tehdyt viittomat (kahvi) tai hymynaaman piirtäminen selkään. Tulkki voi myös antaa nopeaa vuorovaikutusta taputtamalla asiakasta reiteen, joka tarkoittaa ”kyllä”. (Marttila 2006, 30.)

## 2.7 Viittomakielen tulkin ammattietiikka

Etiikka on oma tieteenalansa, joka tutkii oikeaa ja väärää. Etiikan tieteenalassa tutkitaan myös moraalia ja siihen liittyviä kysymyksiä. Etiikalla tarkoitetaan pohdittua käsitystä siitä, mikä on oikein ja mikä väärin. Jokaisen ihmisen oma moraal

määrittelee, mikä hänen mielestään on oikein ja mikä väärin. Etiikka ja moraalit ovat eri asioita. Moraali rinnastetaan ajattelu- ja toimintatapoihin, se on käytännön etiikkaa. Etiikka pyrkii kuvaamaan, millainen on hyvä moraalit. Etiikassa on kolme eri osaa, jotka ovat normatiivinen etiikka, metaetiikka ja soveltava etiikka. Normatiivisella etiikalla tarkoitetaan pohdiskelua ihmisen päämäärästä ja kuinka ihmisen tulisi viimekädessä toimia. Metaetiikassa pohditaan, miten saadaan eettistä tietoa ja käsitteiden merkityksiä. Soveltavassa etiikassa yritetään soveltaa elävän elämän ongelmia, esimerkiksi ihmisoikeuskysymyksiä. Myös lakien säädösten ja toimintatapojen määrittämiseen käytetään soveltavaa etiikkaa. Ammatietiikka käsittää ammattialojen näkemyksen siitä, onko ammatillinen toiminta oikein vai väärin. Ammatieettisissä säännöissä kerrotaan ammatikuntien yhdessä sopimat periaatteet ja ohjeistukset eettiselle toiminnalle. Ammatillisen toiminnan moraaliset ongelmat ovat eettisiä ongelmia. (Kalela 2010, 28-29; Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Avoimet oppimateriaalit. Oppimateriaalit. Eettinen osaaminen.)

Asioimistulkin ammattisäännöstö (Liite 3) on hyväksytty seuraavien liittojen kesken 30.5.2013: Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, Käännösalan asiantuntijat KAJ, Suomen Puhevammaisten Tulkit ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Suomen kirjoitustulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkikeskus, Keski-Suomen tulkikeskus, Kuuloliitto ry ja Kuurojen Liitto ry. Ammattisäännöstö sitoo puhuttujen ja viitottujen kielten tulkkeja, kirjoitustulkkeja ja puhetta tukevien tai korvaavien menetelmien tulkkeja. (Suomen viittomakielen tulkit ry. Viittomakielen tulkit. Ammatti. Asioimistulkin ammattisäännöstö.)

Asioimistulkin ammattisäännöstön päämääränä on varmistaa ammatillisesti yhtenäiset käytännöt sekä tulkkipalvelun laatu ja luotettavuus. Tavoite on, että asiakas voi luottaa tulkkaukseen ja tulkkiin. Kuinka realistista päämäärän toteutuminen on? Takaavatko ammattisäännöstön ohjeet asiakkaille laadukkaan ja luotettavan palvelun, varsinkin kun tilanteet, tulkit ja asiakkaat vaihtuvat jatkuvasti? Yhteisten käytäntöjen varmistaminen on myös kyseenalaista, koska tulkitseminen riippuu lukijasta ja kontekstista. Ammattisäännöstöä on pidetty tärkeimpänä työ-

kaluna, joka ohjaa ammatillista käyttäytymistä, mutta sen pitäisi olla ajanmukainen ja huomioida tulkkausikäntöjen kokemukset. Ensimmäisestä laadinnasta lähtien (v. 1982) ammattisäännöstö on pysynyt sisällöltään kuitenkin jokseenkin muuttumattomana. Tilanteita, joihin tulkit törmäävät työssään, ei kuitenkaan pysty mikään ammattisäännöstö ennakoimaan. Valmiita vastauksia ja ratkaisuja säännöstö ei tarjoa ja tämän takia tulkit yrittävät ratkaista ongelmia parhaan ymmärryksensä mukaan. (Kalela 2010, 22-24.)

Tulkin tehtäviin kuuluu tarjota asiakkaalle paras mahdollinen tulkkauksen laatu. Laadun varmistamiseksi tulkin pitää tarkistaa, että kuuluvuus ja näkyvyys ovat riittävät, ylläpitää hyvää työergonomiaa. On myös suositeltavaa, että tulkki huolehtii tauoistaan. Tulkin aktiiviseen tulkkausaikaan kuuluu enintään kuusi tuntia päivässä ja yli kahden tunnin toimeksiannossa tarvitaan kaksi tulkkia. (Suomen viittomakielen tulkit ry. Viittomakielen tulkit. Ammatti. Viittomakielen tulkin ammatillisäännöstö.)

Esa Kalela on kirjassaan *Etiikka tulkkaustilanteissa viittomakieli- ja kuulovammaisalalla* tehnyt tutkimuksen tulkkauksen etiikasta ja sen viidestä eri teemasta. Teemat ovat 1) tulkin vaitiolovelvollisuus 2) tulkin suhde asiakaskuntaansa 3) tulkin pätevyys 4) tulkkaustilanteen vastuukysymykset ja 5) tulkin jääviys. Opinnäyte-työmme tutkimuksessa esille nousseita teemoja olivat kaikki edellä mainitut, paitsi jääviys. Kalelan tutkimuksessa oli mukana useita eri vastaajaryhmiä ja tuloksissa on eritelty vastaajaryhmät. Tutkimuksen maininnat kuurosokeiden tai viittomakielisten mielipiteistä eivät välttämättä edusta koko ryhmää. Näkemyksen on saattanut tuoda esille yksi tai useampi ryhmän jäsen. Tutkimuksen tavoite ei ollut tuoda esille suomalaisten mielipidettä yhtenä, joten tutkimukseen osallistumattoman kuurosokean tai viittomakielisen mielipide saattaa poiketa täysin tutkimuksen tuloksista. Kaikkien ryhmien osalta käytiin läpi samat teemat ja kysymykset. (Kalela 2010, 44.)

Lähtökohtana Kalelan tutkimuksen teemalle oli ensimmäinen ohje tulkin ammatillisäännöstöstä: tulkki noudattaa ehdotonta vaitiolovelvollisuutta. Kaikkien ryhmien mielestä tulkki ei yleisesti ottaen saa rikkoa vaitiolovelvollisuuttaan. Poikkeuksena ryhmät pitivät tilanteita, kuten rikokset, hengenvaaralliset tilanteet, onnettomuudet, sairaskohtaukset ja väkivaltaisesti rasistiset tilanteet. Tulkki voi kuitenkin käsitellä tulkkaustilanteiden poikkeavia tapahtumia vain viranomaisten kanssa. Kaikkien ryhmien mielestä tulkki voi keskustella kaikista tilanteista kollegoidensa kanssa, jos kyseessä on sama asiakas. Näissä tilanteissa tulee kuitenkin aina kysyä asiakkaan lupa ja jaettavien tietojen olla tulkkaustilanteeseen liitettäviä ja tilannetta helpottavia. Kuurosokeiden ryhmän mielestä esimerkiksi tilanne väärien lääkkeiden tarjoamisesta apteekissa oikeuttaa tulkin puuttumisen asiaan. Kuulevat ja viittomakieliset ajattelivat samankaltaisesta tilanteesta eri tavalla. Heidän mielestään lääkärin määräämien lääkkeiden sopivuus on asiakkaan omalla vastuulla, vaikka tulkki tietäisi, ettei lääke sovi asiakkaalle. (Kalela 2010, 45-51.)

Tarkasteltavana teemana tutkittiin tulkin yhteyttä asiakkaisiin työajalla ja työajan ulkopuolella sekä niiden hyviä, että huonoja puolia. Tutkittavana oli myös tulkin henkilökohtainen suhde asiakkaaseen ja siitä koituvat mahdolliset ongelmat ja niiden ratkaisut. Kaikkien ryhmien mielestä on suotavaa, että tulkki pitää yhteyttä asiakkaaseen myös työajan ulkopuolella. Huonokuuloiset ja kuuroutuneet mielsivät, ettei se kuitenkaan ole velvollisuus. Asiakkaan tunteminen koetaan tulkkausta helpottavaksi, mutta siinä nähdään huonoja puolia etenkin moraalifilosofian kannalta. Esimerkiksi henkilökohtaisten suhteiden hoitaminen työajalla koetaan kyseenalaiseksi. (Kalela 2010, 51-56.)

Tulkin pätevyys ajateltiin erilaiseksi eri vastaajaryhmissä, esimerkiksi viittomakieliset korostivat tulkkauksen sujuvuutta ja laatua, asiakkaan ymmärtämistä ja kielirekisterin monipuolista käyttöä. Kuuroutuneet ja huonokuuloiset ajattelivat, että jos tilanne on sujunut, kuten asiakas on halunnut, niin tulkki on tällöin hyvä. Kirjoitustulkkiin pätevyyttä määriteltiin kirjoitusnopeudella, korjausten tarpeella ja virheettömyydellä. Kuurosokeat korostivat varsinkin kuvailua, mutta myös opastamista, kehonkielen käyttöä, sekä toimintaa joustavasti, että luonnollisesti. Tulkit



eivät maininneet suoria pätevyiden määritelmiä, vaan kuvasivat sitä yleisellä tasolla ja ajattelivat, että olosuhteilla on iso vaikutus. Eettisiä pätevyysmääritelmiä korostivat kuulevat, näitä ovat esimerkiksi omien rajojen tunnistaminen ja esille tuominen. Kaikki ryhmät ajattelivat samansuuntaisesti siitä, kuka arvioi tulkin pätevyyttä. Kuurosokeat ajattelevat, että huono opastaminen vielä jotenkin menettelee, mutta tulkin on osattava kuvailla. Tulkit korostivat sitä, että tulkkaus tilanteessa, jossa taidot eivät ole olleet riittävät, voi leimata koko ammattiryhmän. Tulkki ei edusta vain itseään, vaan koko ammattiryhmää. (Kalela 2010, 59-65.)

Tulkkaustilanteen vastuukysymykset jaettiin neljää ryhmään: tulkki, asiakas, lähde ja kaikki tilanteessa olevat. Viittomakieliset, huonokuuloiset, kuuroutuneet ja kuurosokeat olivat sitä mieltä, että tulkin vastuulla on hoitaa tulkkaus ja välittää viesti. Viittomakieliset korostivat, että tulkin täytyy sormittaa ja viittoa oikein, sekä ymmärtää itse, mitä tulkkaa. Kuuroutuneet ja huonokuuloiset olivat samaa mieltä, että tulkin täytyy tulkata, mitä asiakkaan puhuvat. Kuurosokeat ajattelivat, että on tulkin vastuulla korjata väärinymmärrykset. Tulkit ja kuulevat korostivat myös sitä, että on tulkin vastuulla tarkistaa, jos ei ymmärrä asiakasta ja näin korjata väärinymmärryksiä. Tulkit sanoivat, että on tulkin vastuulla kertoa asiakkaalle, että hänen tulee viittoa niin, että tulkki ymmärtää asiakasta ja voi sitä tulkata. Lisäksi tulkit ajattelivat, että on heidän vastuulla kertoa mitä tulkki tekee ja kuinka yhteistyö toimii, jos osapuolet eivät ymmärrä tulkin roolia. Samoin ajattelivat kuulevat, mutta kuurosokeat taas ajattelivat vastuun olevan heillä. Kuurosokeat ajattelivat, että heidän tulee kertoa tulkin roolista ja siitä, ettei tulkki ole avustaja. Asiakkaan vastuusta olivat lähtökohtaisesti kaikki ryhmät samaa mieltä, eli oman asian hoitamisesta. Tulkit lisäsivät, että asiakkaan on tarkistettava lähteeltä asian oikeellisuus ja huolehtia, että ovat itse selkeitä. Kuurosokeat olivat samaa mieltä, että asiakkaiden täytyy viittoa selkeästi ja ymmärrettävästi. Kuurosokeat myös ajattelivat, että heidän tulee kertoa asia uudestaan, jos huomaavat, ettei asia ole oikein ymmärretty. Kaikki ryhmät ajattelivat lähteen vastuusta samantapaisesti, kuten asiakkaan vastuusta eli vastuu on lähteellä. Tulkkien mielestä lähteen täytyy tarkastaa tulkkeen oikeellisuus ja se, toimiko yhteistyö tulkin kanssa ja ilmaisiko hän itse asiansa selkeästi. Kuurosokeiden ja viittomakielisten mielestä on tärkeää,

että lähde kohdistaa puheensa asiakkaalle, eikä esimerkiksi anna reseptiä tulkille. Kaikkien vastuulla on tilanteen kokonaisuus ja se, että asiat välittyvät samanlaisina, riippumatta kommunikaatiotavasta. (Kalela 2010, 67–71.)

Tulkin jääviys tarkoittaa sitä, että tulkilla on liian läheinen suhde käsiteltävään asiaan tai henkilöihin, jolloin hän ei juridisesti tai moraalisesti pysty tulkaamaan. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että kuka tahansa tilanteessa oleva voi tuoda tulkin jääviyden esille, mutta se on perusteltava. Kun jääviys tulee esille, on ratkaisutapoja monia. Tulkki voi esimerkiksi etukäteen ilmoittaa olevansa jäävi ja kertoa, koskeeko se koko tilaisuutta vai yhtä osaa. Tällöin voidaan tilaisuuteen ottaa uusi tulkki, tai paritulkkauksen olevan kyseessä tulkki voi poistua hetkeksi, jolloin tulkipari hoitaa tulkkauksen. Jos tulkki toimii yksin, voi hän poistua käsiteltävän asian ajaksi ja asian tulkkaus jää myöhemmäksi tai hoidetaan toisella tavalla. (Kalela 2010, 78–83.)

### 3 AIEMMAT TULKKAUSTILANTEESEEN LIITTYVÄT TUTKIMUKSET

Kaukovalta ja Laitio (Kaukovalta & Laitio 2015) käsittelevät opinnäytetyössään Tulkkausprosessin kehittyminen vaatii harjoitusta – Hyödyllisiä tulkkauksen prosessimalleja ja laadukasta harjoitusmateriaalia tulkkausta ja siihen liittyviä prosesseja. Interaktiiviseen tulkkausmalliin vaikuttavia tekijöitä ovat osalliset, viesti, ympäristö ja vuorovaikutus. Interaktiivisessa tulkkauksessa otetaan huomioon jokaisen osallistujan kokemukset ja tausta. Tulkkaukseen voivat vaikuttaa myös tulkin valmistautuminen, onko tietoa saatu etukäteen, koulutus sekä työkokemus. Tulkkiin sekä tulkkaukseen voi vaikuttaa myös tulkkeen lähde- ja kohdehenkilöt. Colonomosin tulkkauksen mallissa onnistuvaan tulkkaukseen vaikuttavia tekijöitä on seitsemän. Nämä ovat prosessointitaidot, prosessin hallintataidot, kielellinen ja kulttuurinen pätevyys, tietotaito, valmistautuminen, ympäristö ja suodattaminen. Tulkki voi hyödyntää työnsä tarkastelussa erilaisia tulkkausprosessin kuvauksia. Prosessimallit auttavat ymmärtämään asioita, joilla on vaikutusta tulkkaukseen sekä tulkkausprosessiin. (Kaukovalta & Laitio 2015, 11–14.)

Lusto käsitteli opinnäytetyössään kuurosokeille tulkkiaavien tulkkien jaksamista pitkäjaksoisissa tulkkauksissa. Pitkäjaksoinen tulkkaus tarkoitti työssä sitä, että tulkki tulkkasi vähintään 8 tuntia päivässä vähintään kahden päivän ajan. Tulokista selvisi, että pitkäjaksoinen tulkkaus rasittaa tulkkia fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti enemmän kuin lyhytjaksoinen tulkkaus. Luston tutkimuksesta nousi esiin tulkkien näkökulmasta kuormittavuuteen liittyviä asioita pitkäjaksoisessa tulkkauksessa, kuten tilanteen haasteellisuus sekä käytettävät kommunikaatiomenetelmät, vuorovaikutus asiakkaiden ja tulkkiparien välillä. Samat tekijät koettiin kuitenkin myös positiivisiksi asioiksi, jotka olivat auttaneet tulkkeja jaksamaan. Sujuvaan pitkäjaksoiseen tulkkaukseen vaikuttivat tutkimustulosten perusteella tulkkien joustavuus sekä tilannetaju. (Lusto 2016, 49–51.)

Ahosilta ja Honkaselkä tekivät opinnäytetyön nimeltä Tulkkaustilanteissa koettujen ongelmien ratkaisumallin kehittäminen TulkkausLONAssa. Heidän tutkimustulostensa perusteella usea tulkki oli maininnut samat ongelmat tai haasteet, kuten myös esimerkiksi meidän tutkimuksessa. Ahosilta ja Honkamaa jakoivat tulokset kolmeen pääteemaan, jotka olivat asiakas, tulkkipari ja ympäristö. Tutkimuksen teemat jaoteltiin myös ala- ja yläluokkiin. Asiakasluokista nousivat esille esimerkiksi asiakkaan luottamuksen puute, asiakkaan epäsoviva käyttäytyminen, asiakkaan tietämättömyys, asiakkaan olemus ja asiakkaan kieli- ja kommunikatiotaitojen puute. Tulkkipariin liittyvistä luokista oli nostettu esille tulkkiparin epäsoviva käyttäytyminen, tulkkiparin ammattitaidonpuute, luottamuksen puute ja sovitusta työtavoista poikkeaminen. Ympäristöön liittyvistä luokista oli nostettu esille säähän ja ulkoilmaan liittyvät ongelmat, kuulemiseen liittyvät ongelmat, tulkin roolin epäselvyys ja onnettomat sattumat. (Ahosilta & Honkaselkä 2012, 45–49.)

## 4 TUTKIMUKSEN STRATEGISET VALINNAT JA TUTKIMUSMENETELMÄT

Aineistonkeruuna käytimme eläytymismenetelmää ja kehyskertomusten kautta saimme tulkeilta vastauksia. Käsittelimme saatuja vastauksia sisällönanalyysi-analysointimenetelmällä, joka tarkoittaa aineiston analysoimista kvantitatiivisella (määrällinen) ja/tai kvalitatiivisella (laadullinen) menetelmällä. Tässä opinnäytetyössä käytimme kvalitatiivista menetelmää.

### 4.1 Aineistonkeruu eläytymismenetelmällä

Tutkimuksen tarkoituksena on saada uutta tietoa siitä, millaisia haasteita tulkit voivat kokea kuurosokeille tulkatessaan, sekä millaiset asiat vaikuttavat tulkkaus-tilanteiden sujuvuuteen. Kuurosokeille tulkatessa tulee huomioida kaikki osa-alueet, jotka ovat tulkkaus, kuvailu ja opastus. On mielenkiintoista saada tietää, millaiset asiat tulkit kokee haastaviksi tai helpoiksi. Halusimme saada tietoa, miksi tulkkaustilanne sujui tai ei sujunut hyvin. Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda uutta tietoa tulkeille kuurosokeille tulkkaukseen ja sujuvuuteen liittyvistä haasteista.

Tutkimuksen kohderyhmänä ovat viittomakielen tulkit, jotka tekevät kuurosokeille henkilöille tulkkausta. Tutkimus on tehty koko Suomen alueella, koska halusimme mahdollisimman paljon vastauksia tulkeilta eri puolelta Suomea. Laadimme neljä kehyskertomusta eläytymismenetelmää käyttäen. Lähetimme kehyskertomukset sähköpostin välityksellä tulkeille, jotka ovat Kelan palveluntuottajalistoilta (2017) ja tekevät kuurosokeille tulkkausta. Ennen kehyskertomuksien lähettämistä lähetimme kaikille tulkeille alustavan kyselyn, jolla kartoitimme sitä, montako viittomakielentulkki haluaa osallistua tutkimukseemme. Vastaukset ovat luottamuksellisia, eikä vastauksista käy ilmi vastaajan henkilöllisyys.

Tutkimuksissa yleensä käytetään joko kvalitatiivista tai kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivinen tutkimus eli laadullinen tutkimus on tutkimus, jossa pyritään kokonaisvaltaisesti ymmärtämään kohteen laatua, merkityksiä ja ominaisuuksia. Kvantitatiivinen tutkimus eli määrällinen tutkimus on menetelmä, joka perustuu tulkitsemaan ja kuvaamaan kohdetta tilastojen ja numeroiden avulla. (Jyväskylän yliopisto 2015.) Tähän työhön valittiin kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä, koska tavoitteena oli selvittää, mitä haasteita ja sujuvuuteen liittyviä asioita tulkkaustilanteessa nousee esille. Tarkoituksena oli tehdä kehyskertomukset tulkeille, jotka tulkaavat kuurosokeille. Kehyskertomuksien tavoitteena oli saada vastauksia tulkeilta opinnäytetyön tutkimusongelmiin.

Tiedonkeruussa käytetyn eläytymismenetelmän päätarkoituksena on hankkia tietoja erilaisten kehyskertomusten kautta (Jyväskylän yliopisto 2015.). Menetelmän käytössä keskeisintä on variointi eli vaihtelu. Kehyskertomus jakautuu kahteen tai useampaan versioon, esimerkiksi ensimmäisessä tilanteessa kaikki on sujunut hyvin ja toisessa tilanteessa kaikki ei ole sujunut hyvin. Näin saadaan selvitettyä variaation vaikutus ja tilanteiden vastauksien muuttuminen. Jokainen vastaaja osallistuu vain yhden kehyskertomuksen vastaamiseen ja jokaiselle on annettu yksi kehyskertomus.

Analysoitaessa aineistoa vastauksia pohditaan hajanaisesti, jonka jälkeen aletaan analysoida aineistoa johdonmukaisemmin. Tarinat järjestetään variaatioiden mukaisiin ryhmiin sekä tarvittaessa numeroidaan. Tarinat voidaan myös kirjoittaa puhtaiksi. Eläytymismenetelmällä saatava aineisto on sanallista aineistoa, johon voidaan käyttää ja soveltaa määrällistä analyysia. Tematisoinnin kautta lähestyttäessä pyritään löytämään tutkimusongelman kannalta tärkeimmät asiat ja sen jälkeen erottelemaan ne, eli rakennetaan tarinasta tyypillinen kertomus. Aineistoa voi tuki lähestyä myös diskursiivisesti, jolloin tarina on mielenkiinnon kohde. Tällöin analysoidaan erilaisia käsityksiä asioista, niiden seurauksista ja sitä, miten asioista puhutaan. (Jyväskylän yliopisto 2015.) Eläytymismenetelmällä kerätyn aineiston analysoimiseen voi käyttää mitä tahansa laadullisen aineiston analysointitapaa (Minttumäki & Mäkinen 2015).

## 4.2 Sisällönanalyysi aineiston analysointimenetelmänä

Sisällönanalyysi aineiston analyysimenetelmässä aineistoa tarkastellaan yhtäläisyyksiä ja eroja tiivistäen sekä etsien. Sisällönanalyysi on tekstianalyysi, jossa tarkastellaan myös eritellen valmiita tekstimuotoisia aineistoja. (KvaliMOTV. Menetelmäopetus.) Sisällönanalyysillä pyritään järjestelmälliseen ja laajaan kuvaukseen aineiston sisällöstä. Sisällönanalyysin toteutukseen voidaan käyttää joko määrällistä tai laadullista tutkimusta tai molempia. Teoreettinen viitekehys, sekä tutkimusongelma luovat lähtökohdan sisältöluokkien määrittelylle ja valinnalle. Tutkittavan aineiston pohjalta tai ulkopuolista käsitejärjestelmää, viitekehystä tai teoriaa käyttäen voidaan muodostaa tai rakentaa sisältöluokkia. (Seitamaa-Hakkarainen 2014.)

Sisällönanalyysin lisäksi puhutaan sisällön kvantitatiivisesta dokumentaarista analyysistä eli sisällön erittelystä, jossa määrällisesti kuvaillaan tekstin sisältöä (KvaliMOTV. Menetelmäopetus). Kvantitatiivisella analyysillä pyritään selvittämään erilaisia syy-seuraussuhteita ja erilaisten ilmiöiden yleisyyttä, sekä niiden välisiä yhteyksiä. Määrällinen analyysi sisältää paljon tilastollisia menetelmiä ja erilaisia laskennallisia menetelmiä. Yleensä tässä analyysissä aloitus on tilastollinen kuvaileva analyysi, joka voi olla tällaisenaan myös tutkimuksen tavoite. Tutkimuksesta riippuen edetään seuraavilla tavoilla, kuten riippuvuussuhteiden tai yhteisvaihtelun analysointiin tai tekemällä erilaisia luokitteluja. Määrälliseen analyysiin vaikuttaa koko tutkimusprosessi, joten tärkeää on hahmottaa kaikki ongelmanasettelusta aineiston hankintaan jo etukäteen, sillä prosessiin liittyvät valinnat vaikuttavat toisiinsa. (Koppa 2015. Menetelmäpolku.)

Määrällisen analyysin toisena vaihtoehtona on kvalitatiivinen eli laadullinen analyysi, jossa päämääränä on ymmärtää kohteen laatua, merkityksiä, sekä ominaisuuksia (Koppa 2015. Menetelmäpolku). Tutkimusaineiston analysointiin käytettäessä laadullista sisällönanalyysia jaetaan aineisto pieniin osiin, aineisto käsitteellistetään ja viimeiseksi aineisto järjestetään kokonaan uudeksi kokonaisu-

deksi. (KvaliMOTV. Menetelmäopetus.) Nykyään sisällönanalyysi luokitellaan lähes kokonaan kvalitatiiviseksi aineiston analyysimenetelmäksi, jolla kuvataan puhutun sekä kirjoitetun kielen sisältöä ja muotoa (Seitamaa-Hakkarainen 2014.) Molempia analyysitapoja voidaan käyttää samassa tutkimuksessa, sillä sekä määrällisellä että laadullisella analyysillä voidaan selittää tutkimuskohteita, mutta eri tavoin (Koppa 2015. Menetelmäpolku).



## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Saatuamme idean opinnäytetyön aiheesta aloimme tutkia, onko aiheeseen liittyvää kirjallisuutta saatavilla. Otimme yhteyttä Suomen Kuurosokeat ry:n kommunikaatiopäällikköön Riitta Lahtiseen. Tämän jälkeen työstimme ideapaperia keräämällä tietoa internetistä ja kirjastosta. Ideapaperin valmistuttua, jatkoimme idean työstämistä paremmaksi. Etsimme lisää tietoa kirjallisuudesta ja aiemmista opinnäytetöistä, sekä tutkimme, onko aihetta käsitelty aiemmin. Teimme yhteistyötä sekä jaoimme työnvaiheita keskenämme. Kaikki olivat mukana aktiivisesti joka vaiheessa.

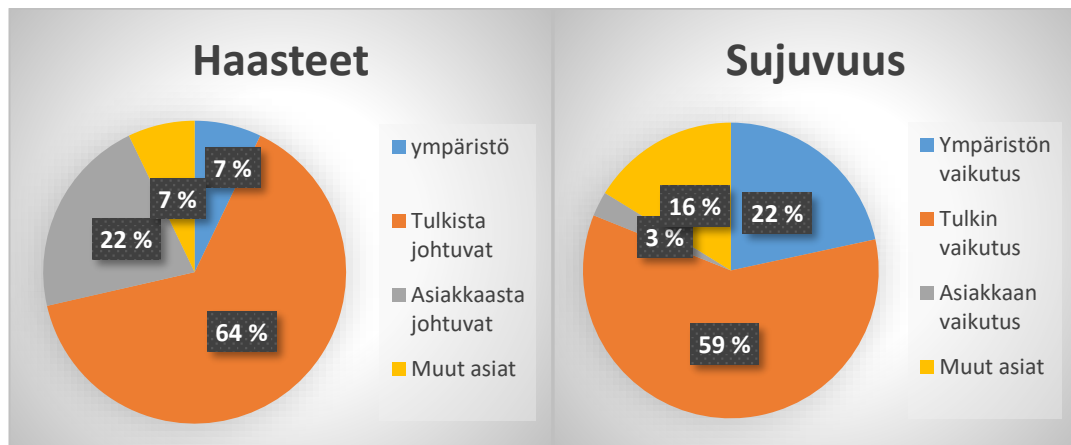
Suunnitelmavaiheessa olimme jo syvällä opinnäytetyön aiheessa, meidän piti tarkoin pohtia, mitä tutkimme ja millä tavoin. Aluksi päätimme tehdä haastattelukyselyn tulkeille ja asiakkaille, mutta totesimme, ettei tämä menetelmä ollut meidän opinnäytetyöhön oikeanlainen. Tähän mennessä olimme kuitenkin tehneet jo kysymykset ajateltuun haastattelukyselyyn. Olimme pohtineet, että toteutamme kyselyn sekä tulkeille että asiakkaille. Päätimme toteuttaa tutkimuksemme eläytymismenetelmän kehyskertomusten kautta, joka osoitettiin lopulta vain tulkeille. Kehyskertomus tarkoitti tässä sitä, että teimme pienen alustavan tekstin, joka ohjasi tulkkeja vastaamaan kysymyksiimme. Kehyskertomuksien alkutekstit olivat hieman erilaisia toisistaan, mutta pääasiat olivat samat. Alustavassa tekstissä oli ideana se, että tulkkauksilanne pysyi samana. Tekstissä vaihtui se, oliko tilanne haastava vai helppo. Kehyskertomuksia oli neljä (Liite 1). Opinnäytetyössä tutkimusmetodina käytimme kvalitatiivista tutkimusta ja menetelmänä eläytymismenetelmää. Suunnitelman edetessä teimme ensin alustavan kyselyn tulkeille halukkuudesta osallistua tutkimukseen. Alustavan kyselyn saimme valmiiksi joulukuun alkupuolella 2017. Lähetimme kyselyn sähköpostilla yli 200:lle viittomakielien tulkille, joilla on kuurosokeiden tulkkauksen pätevyys. Heistä 12 vastasi osallistuvansa tutkimukseen ja lopullisiin kehyskertomuksiimme vastasi 9 tulkkia. Saatuamme tulkeilta vastaukset aloitimme pohtia, millaista analyysimenetelmää

käytämme. Päätimme kategorisoida vastaukset tilanteen vaikeuden ja helppouden mukaan. Tämä ei kuitenkaan ollut kovinkaan hyvä tapa, sillä vastauksista nousi esille myös alaluokkia. Päätimme jaotella vastaukset kahteen yläluokkaan, haasteisiin ja tulkkauksilanteen sujuvuuteen. Jaoteltuamme vastaukset näihin, pääsimme aloittamaan värikoodauksen eli yliviivasimme eri väreillä alaluokkia, joiksi muodostuivat kategoriat ympäristö, asiakas, tulkki ja muut asiat. Saatuamme jaottelut valmiiksi aloimme avata niitä erilaisiin taulukoihin. Taulukoissa otimme huomioon, montako tulkkia oli kertonut saman asian ja millaisia asioita vastauksista nousi esille. Tämän jälkeen pääsimme kirjoittamaan analyysia tarkemmin.

## 6 TULKKAUKSEN HAASTEET JA SUJUVUUS

Kehyskertomukset pohjautuivat kuurosokeille tulkkauksen aikana tapahtuneisiin tulkin tekemisiin tulkkaustratkaisuihin, haasteisiin ja sujuvuuteen. Tulkit saivat itsenäisesti luoda kuurosokealle tulkkauksesta tarinan, jolla he havainnollistivat tulkkauksitilanteen. Kehyskertomuksien pohjana oli helppo tilanne, joka sujui tai ei sujunut ja haastava tilanne, joka sujui tai ei sujunut. Tämän pohjalta tulkit kehittivät tulkkauksitilanteensa ja antoivat meille vastauksia tutkimukseemme.

Jaoimme ensin tulokset kahteen luokkaan, jotka ovat tulkkauksitilanteessa ilmenneet haasteet ja tulkkauksitilanteen sujuvuuteen vaikuttavat asiat. Haasteet ja sujuvuuden luokittelimme yläluokiksi. Molemmilla yläluokilla oli neljä alaluokkaa: ympäristöstä johtuvat haasteet ja ympäristön vaikutus tulkkauksen sujuvuuteen, asiakkaasta johtuvat haasteet ja asiakkaan vaikutus tulkkauksen sujuvuuteen, tulkista johtuvat haasteet ja tulkin vaikutus sujuvuuteen, sekä muista asioista johtuvat haasteet ja muiden asioiden vaikutus sujuvuuteen.



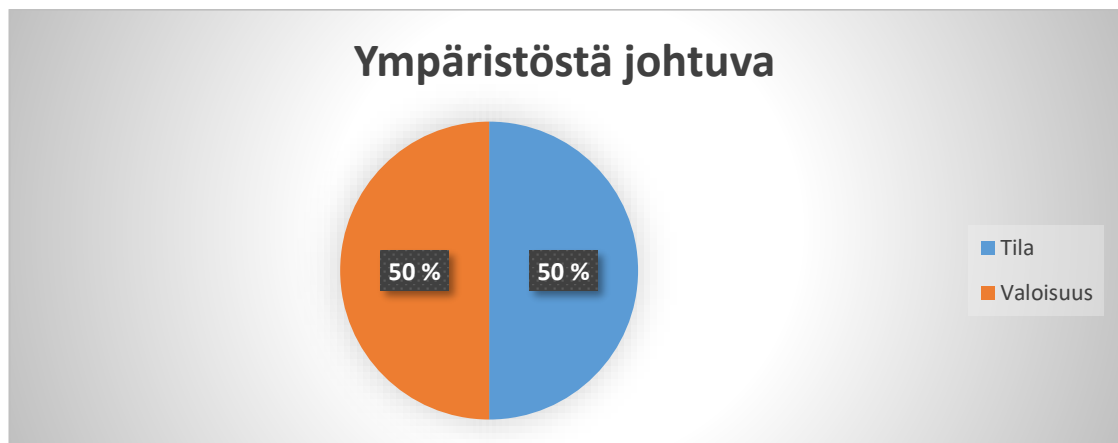
Kuvio 1. Haasteet ja sujuvuus tulkkauksessa

## 6.1 Haasteet tulkkauksessa

Tulkista johtuvia asioita kertyi yhteensä 64 % asiakkaasta johtuvia asioita 22 %, ympäristöstä johtuvia asioita 7 % ja muista syistä johtuvia 7 %.

Asiakkaan henkinen sekä fyysinen tila nousivat myös esille. Ympäristöstä johtuvia haasteita olivat tila, valaistus ja näihin liittyvät tilassa olevat asiat, kuten muoto ja koko. Tulkeilta saaduista vastauksista ilmeni, että muiden paikallaolijoiden puhenopeus vaikuttaa tilanteeseen. Suuri vaikutus paritulkkaustilanteessa oli tulkkiparin vaikutus tilanteeseen. Tulkkipari saattoi vaikuttaa tilanteeseen luoden haasteita ja/tai vaikuttaa tilanteen sujuvuuteen, joko positiivisesti tai negatiivisesti.

### 6.1.1 Ympäristöstä johtuvat haasteet

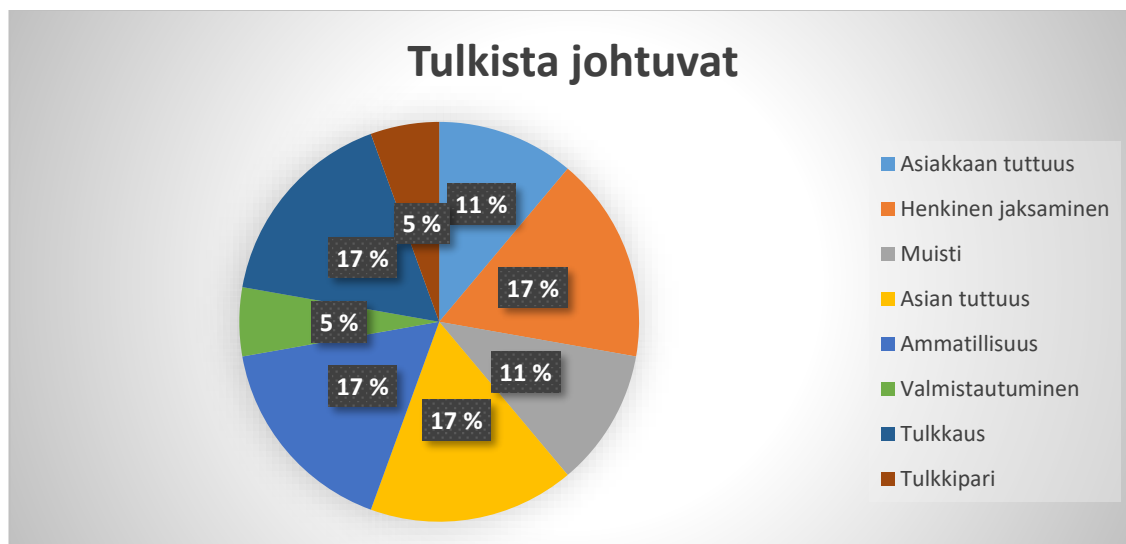


Kuvio 2. Ympäristöstä johtuvat haasteet

Haasteeksi nousi esille ympäristöstä tila (50 %) ja valoisuus (50 %). Tilan ollessa ahdas tai muodoltaan hankala, loi tilan muoto ja koko haasteita tulkkaustilanteeseen. Tulkkaustilassa haastavuuteen vaikuttivat äänen kuuluvuus esimerkiksi äänen häviäminen. Huono valaistus lisäsi haastavuutta. Ympäristössä oli haastava

tulkata, jos valaistus oli heikko tai ulkoilma häikäisevä. Tällaisissa tilanteissa asiakas ei joko nähnyt tulkkia tai tulkki ei nähnyt asiakasta.

### 6.1.2 Tulkista johtuvat haasteet



Kuvio 3. Tulkista johtuvat haasteet

Tulkkaukseen (17 %) liittyviä haasteita olivat esimerkiksi kommunikaatiomenetelmän vaihtuminen kesken tulkkaustilanteen, jaksaminen ja pitkä tulkkaustilanne. Tulkkaus oli haastavampaa, jos tulkkaukseen kuuluvat edellä mainitut osa-alueet eivät toimineet. Tulkkauksessa haasteita olivat niin asiakokonaisuuksien välittämisessä kuin tulkkauksen eteenpäin saamisessa oikeanlaisesti, esimerkiksi hitaasti etenevä tulkkaus.

Muistin kuormittuminen (11 %) koettiin haasteeksi. Jos tulkki on esimerkiksi asiakkaan tulkkilistalla, tulkki voi joutua samaan paikkaan tulkkaamaan samalle asiakkaalle useampaan kertaan. Tällöin aikaisempien tulkkaustilanteiden muistaminen kuormittaa tulkin muistikapasiteettia. Tilanteen tuttuus puolestaan saattaa helpottaa tulkin muistikapasiteettia.

Tulkkauksen aiheeseen liittyvät asiat eli asian tuttuus (17 %), kuten viittomat voivat olla tulkille uusia, mutta asiakkaalle tuttuja. Tulkin on tällöin haastavaa tulkata. Tulkkaustilanteen on mahdotonta tällaisessa tapauksessa jatkaa, koska tulkki ei pysty tarjoamaan asiakkaalle viestiä siitä, mitä ympärillä on. Myös asiakkaan tuttuus (11 %) vaikuttaa tulkkaustilanteeseen ja luo haasteita. Asiakkaan ollessa tulkille tuntematon, pitää tulkin kysellä asiakkaalta tulkkaukseen huomioon otettavia asioita ja varmistaa kaikki asiat tulkkaustilanteessa. Asiakkaan viittominen ja käsiala voivat olla tulkille haasteellisia ja vaatia totuttelua.

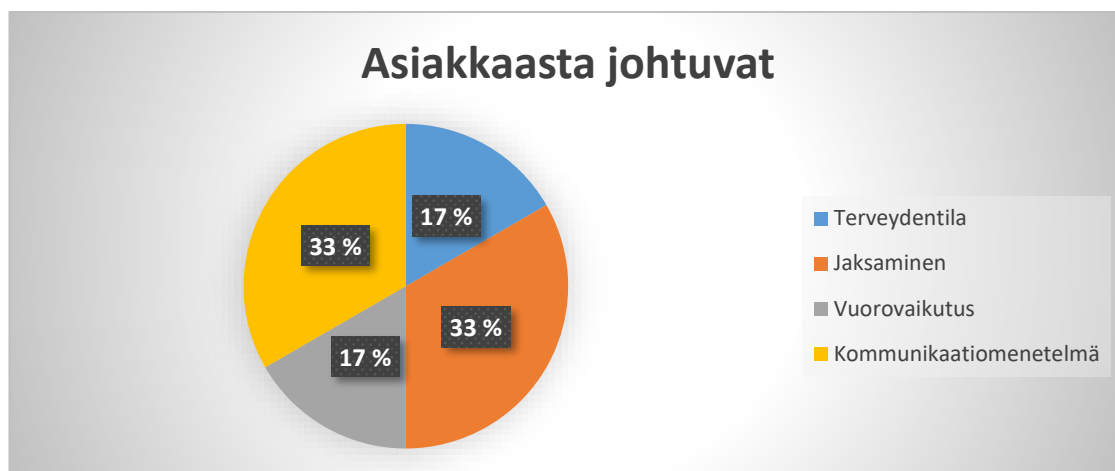
Henkisesti vaikeat tilanteet (17 %) tuovat omat haasteensa tulkkaukseen. Tällainen voi olla esimerkiksi kuolemaa käsittelevä aihe tulkkaustilanteessa. Näissä tilanteissa tulkki ei saisi näyttää omia tunteitaan, vaan ne pitäisi piilottaa. Tällaiset aiheet tulkkaustilanteessa ovat toki haastavia kenelle tahansa tulkille.

Tulkkaustilanteissa nousi esille myös tulkkiparin (5 %) tärkeys. Jos pariksi sattuu henkilö, joka antaa mielipiteidensä vaikuttaa tulkkaukseen ja luo siten haasteita tilanteesta selviytymiseen, on tavallinenkin tilanne haastava. Tarvittava tuki puuttuu ja tulkkiparin epäasiallinen käytös aiheuttaa turhia paineita toiselle tulkille.

Tulkin ammatillisuuteen (17 %) liittyviä haasteita olivat esimerkiksi epäammattillinen käytös ja muiden huomioon ottaminen. Haasteita koettiin vähemmän, jos tulkki toimi ammattimaisella otteella.

Valmistautumiseen (5 %) kuuluivat etukäteisvalmistelut, ennakkomateriaalit, aiheeseen tutustuminen ja tulkkiparin sekä asiakkaan kanssa sovitut asiat. Tällöin haasteita ei ilmennyt, mutta jos tulkki ei ollut valmistautunut, niin tulkki koki heti tilanteissa haasteita. Valmistautumisessa koettiin ongelmia, sillä tulkki ei aina saa materiaaleja etukäteen ja tilaukset saattavat tulla niin viime tipassa, että etukäteen valmistautuminen on mahdotonta.

### 6.1.3 Asiakkaasta ja menetelmästä johtuvat haasteet



Kuvio 4. Asiakkaasta ja menetelmästä johtuvat haasteet

Vastauksissa nousi esille asiakkaan ikä. Jos asiakas on jo iäkkäämpi, hänellä saattaa olla muitakin terveyteen liittyviä asioita (17 %), kuten muistisairautta. Tällaisessa tilanteessa tulkin tulee olla valppaana ja pystyä tulkkamaan asiakkaalle rauhallisesti sekä selkeästi.

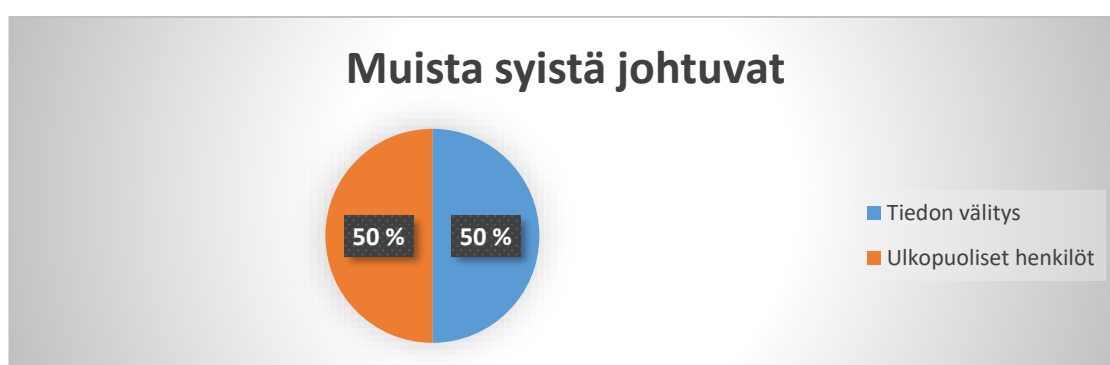
Haasteeksi koettiin mahdollinen tulkin ja asiakkaan välinen vuorovaikutus (17 %) ja keskinäisen ymmärryksen haastavuus esimerkiksi, jos asiakas ja tulkki tapavat ensimmäistä kertaa, eivätkä ymmärrä toisiaan. Tulkin voi olla vaikea ymmärtää asiakkaan viittomista esimerkiksi epäselvien käsimuotojen takia, puuttuvan huulion tai puutteellisen suomalaisen viittomakielen taidon takia (maahanmuuttajat, kuuroutuneet). Toisaalta asiakkaan voi olla vaikea ymmärtää tulkkia juurikin oman taitotasonsa takia, tai mikäli asiakkaan ja tulkin viittomistyyli eroavat paljon toisistaan.

Myös asiakkaan jaksaminen (33 %) voidaan nähdä haasteena. Jos asiakas on nukkunut huonosti, hän ei välttämättä muista kuka puhui. Tulkki joutuu kertamaan asioita, jolloin tulkkauksen on hidasta. Pitkään jatkunutta yhtämittaista taktiili viittomista on raskasta ottaa pitkään vastaan, varsinkin, jos kädet tai muu jäsen on heikentynyt. Asiakas voi välillä irrottaa kädet, jolloin tulkin tulee muistaa, mitä

sinä aikana puhutaan ja onko tarvetta esimerkiksi konsekutiivitulkkaukselle tai jälkitulkkaukselle. Taktiili viittomisessa on haastavaa se, kohtaavatko tulkin ja asiakkaan viittomistyylit ja käsiala. Joskus asiakas saattaa pitää käsiään raskaasti tulkin käsien päällä, jolloin tulkin kädet väsyvät nopeammin.

Riippuen asiakkaan kommunikaatiomenetelmästä (33 %), tulkin pitää tiivistää paljon asiaa, jos hän huomaa, ettei pysy asiassa täysin perässä. Asiakkaan voi olla hankalaa vastaanottaa tulkkausta, jos tulkkaus on nopeatempoista ja tulkki yrittää pienentää viivettä. Asiakkaan vastaanottama kommunikaatiomenetelmä vaikuttaa siis paljon tulkkaustilanteisiin luoden haasteita myös ajallisesti. Tulkin voi olla vaikeaa pysyä perässä vauhdikkaassa tilanteessa, jos hän ei tulkkaa usein taktiilisti, tai on juuri palannut lomalta takaisin töihin. Näissä tilanteissa vaativa tulkkaus ei välttämättä suju. Kaventuneeseen näkökenttään näkevää asiakasta voi olla myös haastavaa tulkata. Tilanne on erityisen haastava, jos asiakas katsoo viittoessaan suoraan omaan keskustelukumppaniinsa ja tulkin pitää samanaikaisesti tarkentaa jotakin kohtaa ja saada asiakkaan huomio itseensä.

#### 6.1.4 Muista syistä johtuvat haasteet



Kuvio 5. Muista syistä johtuvat haasteet

Tulkkaustilanne, jossa on paljon puhujia (50 %) ja monet puhuvat samaan aikaan pääpuhujan kanssa, niin tulkin on taktiili viittomisessa mahdotonta saada kaikkea



tulkattua. Haasteeksi koettiin, miten päättää se, mikä asia menee toisen asian edelle, jos jotain pitäisi jättää pois, esimerkiksi tilanteessa, jossa usea puhuu samaan aikaan ja yksi esittelee jotain patsasta. Tällaisessa tilanteessa riippuu asiakkaasta, kumpaa hänelle tulkkat. Voi olla, että asiakas haluaa mieluummin kuunnella muiden tilassa olijoiden viikkokuulumisia, kuin keskittyä patsaan kuvailuun. Tulkkauksitilanteiden tiedon välitykseen (50 %) liittyvät haasteet saa yleensä ratkaistua siten, että kysyy suoraan asiakkaalta, mitä hän itse priorisoi tulkkauksessa. Nämä tilanteet kytkeytyvät ulkopuolisiin henkilöihin. Omat haasteensa toise, jos tulkkauksitilanteeseen, jos puhujan puheesta ei saanut selvää tai puhetta oli vaikea ymmärtää.

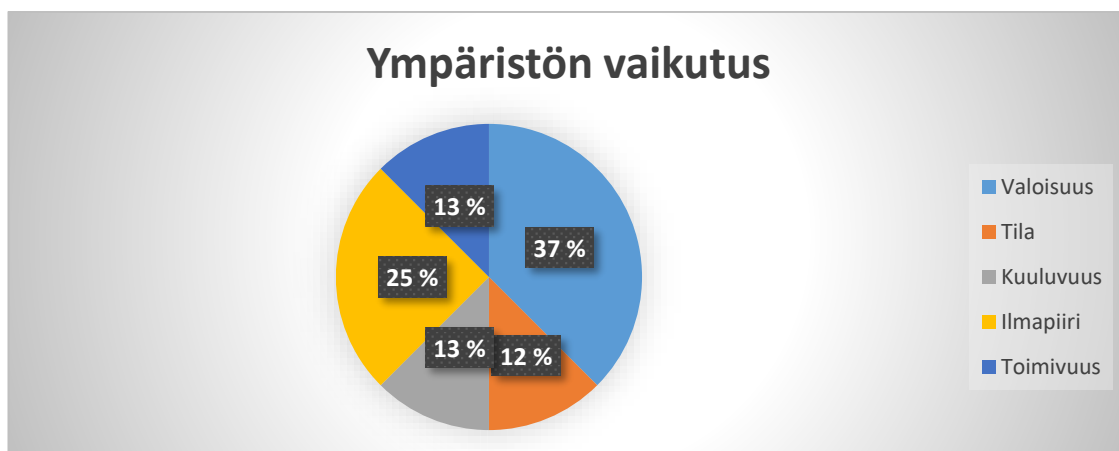
Joskus lähdekin voi olla haastava, esimerkiksi todella nopeasti puhuva puhuja. Riippuen asiakkaasta ja hänen kommunikaatiotavastaan tilanne voi olla haastava tulkkille. Jos asiakas käyttää esimerkiksi sormiaakkosviestintää, on mahdotonta pysyä nopean puhujan perässä ja tulkata kaikki. Tällöin tulkki tiivistää ja etsii ydinasiat lähteestä. Mahdollisesti tulkki voi tulkata jälkeempään joitakin asioita jälkitulkkauksena.

## 6.2 Tulkkauksen sujuvuus

Tulkista johtuvia sujuvuuteen vaikuttavia asioita kertyi yhteensä 59 %, ympäristöstä johtuvia asioita 22 %, asiakkaasta johtuvia asioita 3 %, ja muista syistä johtuvia 16 %.

Vastausten perusteella tilanteen sujuvuuteen vaikuttivat monet asiat, kuten viireystila, ympäristötekijät, tulkkiin liittyvät asiat ja muut asiat, yhteistyö muiden paikalla olijoiden kanssa sekä tulkin oma valmius eli ammatillisuus.

### 6.2.1 Ympäristön vaikutus tulkkauksilanteen sujuvuuteen



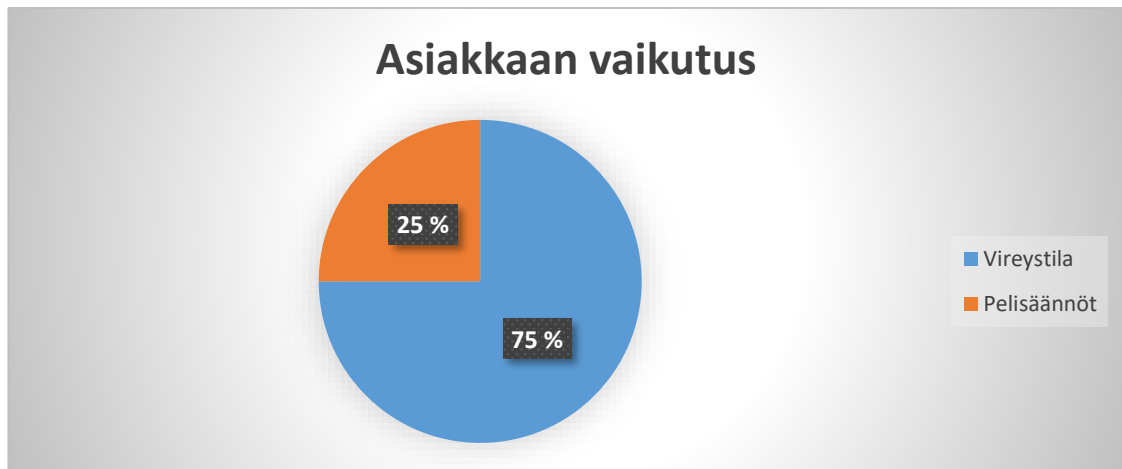
Kuvio 6. Ympäristön vaikutus tulkkauksilanteen sujuvuuteen

Vastauksista nousi esille, että ympäristöstä saatuja asioita tulkkauksilanteen sujuvuuteen vaikuttavia tekijöitä oli esimerkiksi valaistus (37 %). Hyvää valaistusta painotettiin tulkkauksen onnistumisen kannalta. Tulkkina on tärkeää katsoa sellainen paikka huoneesta, mikä on tulkkauksellisesta näkökulmasta hyvä. Tärkeää on tarkistaa, että ei istu paikkaan, johon esimerkiksi aurinko voi häikäistä.

Lisäksi on tärkeää huolehtia, että tilan paikka (12 %), johon istuudutaan, on sellainen, että asiakas näkee myös muualle huoneeseen. Vastauksista korostuivat esteettömyyden ja kulkuväylän tärkeys, näiden toimivuus lisäsi sujuvuutta. Avoin ja helppokulkuinen tila (13 %) edisti tulkkauksilanteen sujuvuutta.

Tulkkauksilanteen sujuvuuteen vaikuttavaksi asiaksi koettiin, jos muut paikalla olijat puhuivat kuuluvasti. Kuuluvuus (13 %) on tärkeä asia ottaa huomioon. Jos tulkki ei kuule kunnolla puhujaa tilanne ei ole sujuva, koska tulkin pitää koko ajan tarkentaa tai pyytää henkilöä toistamaan sanomansa. Myös ympäristön hyvä ilmapiiri (25 %) edisti tulkkauksilanteen sujuvuutta.

### 6.2.2 Asiakkaan vaikutus tulkkaustilanteen sujuvuuteen

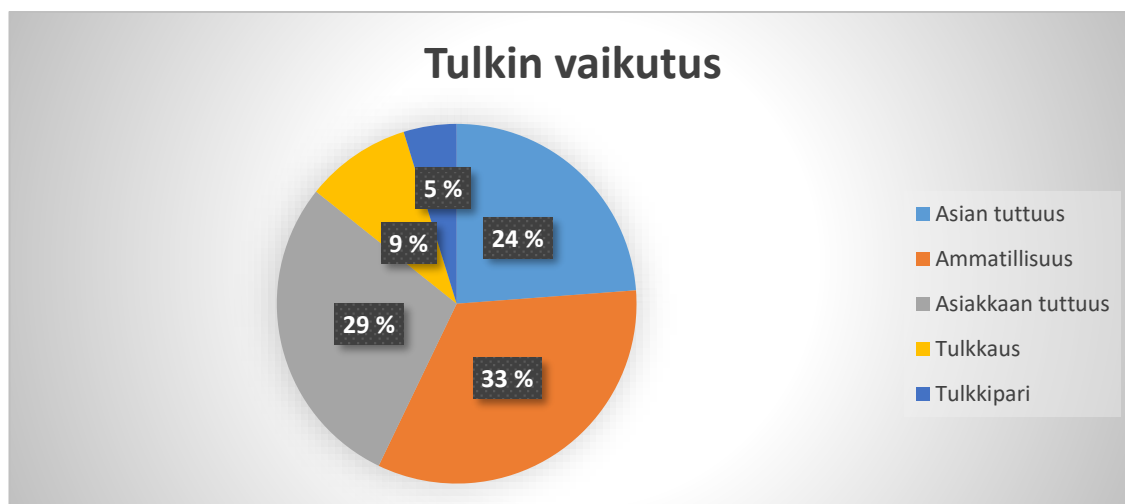


Kuvio 7. Asiakkaan vaikutus tulkkaustilanteen sujuvuuteen

Vastauksista ilmeni, että on sujuvampaa, jos asiakas on virkeä ja nukkunut edellisen yön hyvin (75 %). Näin asiakas pystyy olemaan tulkkaustilanteessa ja muistaa paremmin, keitä on paikalla. Tämä nopeuttaa tulkin tulkkausprosessia, kun aikaa ei mene esimerkiksi nimien sormittamiseen.

Asiakkaan kanssa sovitut yhteiset pelisäännöt (25 %) esimerkiksi liittyen kuvailuun tai kielelliseen tulkkaukseen edistivät sujuvaa tulkkaustilannetta jo alusta lähtien.

### 6.2.3 Tulkin vaikutus tulkkaustilanteen sujuvuuteen



Kuvio 8. Tulkin vaikutus tulkkaustilanteen sujuvuuteen

Tulkin oma valppaustaso vaikuttaa tilanteen sujuvuuteen. Vaihtuvassa ympäristössä asiakkaan on helppo luottaa tulkkiin, kun tulkki on itsevarma. Ammatillisuus (33 %) on sitä, että tulkki huolehtii, etteivät muut henkilökohtaiset asiat vaikuta tulkkaustilanteeseen. Ammatillisuuteen liittyvät myös esimerkiksi tulkin ammatillinen osaaminen ja taito. Tällainen voi olla tilanne, jossa asiakas ei tarvitse opastusta joka hetki, mutta tilanteen muuttuessa tulkki osaa ennakoida opastuksen tarpeen ja osaa ojentaa ohjaavan käden asiakkaalle valmiiksi. Ammatillisuudella voidaan siis sujuvoittaa tilannetta ja tulkin valppaana oleminen luo myös hyvää sidettä tulkin ja asiakkaan välille ja sujuvoittaa tulkkaustilannetta. Tulkin on hyvä muistuttaa asiakasta ennen tulkkaustilanteen alkua, että asiakkaan on huomautettava tulkkia, jos tulkki tekee jotain, mikä vaikeuttaa asiakkaan viestin vastaanottamista. Valmistautuminen vastausten perusteella vaikuttaa paljon tulkkausten sujuvuuteen. Tulkin ollessa etukäteen valmistautunut, on hänen helppo tulkata aihetta millä menetelmällä tahansa.

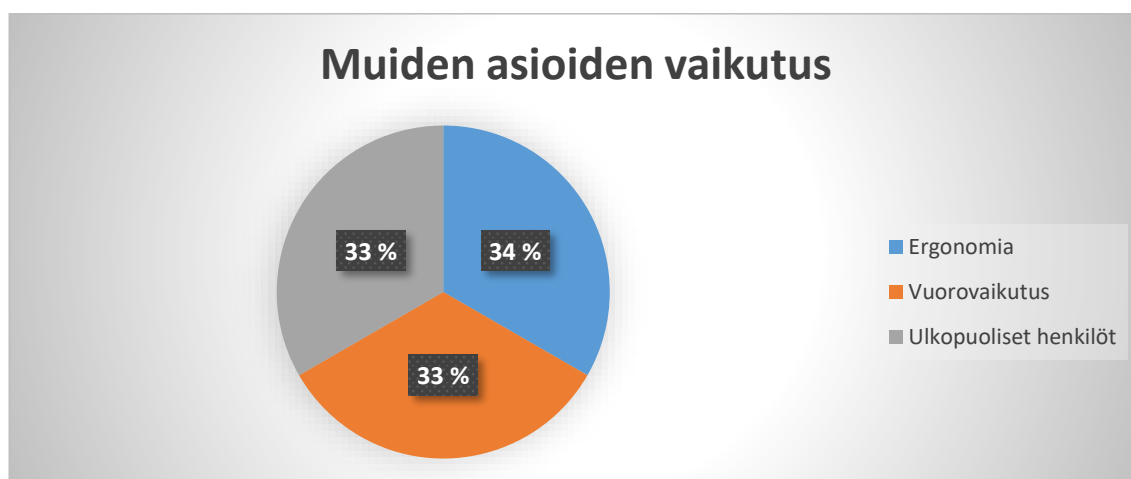
Tulkattavan asian tuttuus (24 %) auttaa tulkkaamaan loogisesti ja selkeästi. Silloin voi keskittää kaiken energian tulkkaamiseen, kun ei tarvitse itse pinnistellä oman ymmärtämisen kanssa. Etukäteen asiakkaaseen perehtyminen eli asiakkaan tuttuus (29 %) koettiin helpottavaksi tekijäksi. Asiakasprofiilista on helppoa

tarkistaa, mikä on asiakkaan käyttämä kommunikaatiotapa, jos tulkki ei ole ennen tavannut asiakasta.

Tulkkaustilanteen sujuvuuteen vaikutti myös tulkin muisti eli tulkkaukseen liittyvä taito (9 %). Vastauksista tuli esille, että tulkilta vaaditaan hyvää muistikapasiteettia. Tämä koettiin sekä hyväksi että huonoksi asiaksi. Pitkälti on tulkin vastuulla muistaa tulkkauksessa tapahtuvat asiat, jotta tulkki saa kaiken asiakkaalle tulkattua. Tämä voi aiheuttaa myös turhaa stressiä tulkille, jos tilanne on esimerkiksi vauhdikas.

Hyvän tulkkiparin (5 %) kanssa tulkkaustilanne sujuu ja on luontevaa. Tulkin antaessa tukea tulkkiparille, kuten yhteiset sovitut asiat tulkkaukseen liittyen edesauttoivat sujuvuutta. Yhteispelin toimiminen koettiin tärkeäksi.

#### 6.2.4 Muiden asioiden vaikutus tulkkaustilanteen sujuvuuteen



Kuvio 9. Muiden asioiden vaikutus tulkkaustilanteen sujuvuuteen

Paikallaolijoiden tietämys (33 %) tulkin käytöstä voi olla sujuvuuteen liittyvät asioita. Jos paikallaolija tietää tulkin tehtävät, roolin ja tulkkauksessa tapahtuvat asiat, asiakkaan ja paikallaolijan on helpompi myös keskustella keskenään tulkin

välityksellä. Paikallaolija osaa esimerkiksi odottaa, että tulkki saa asian tulkattua, ja näin ollen vältetään muun muassa päällekkäin puhumiset.

Tulkkauksen sujuvuuden kannalta voi joskus joutua tilanteeseen, jossa pienen asiantuntijapuheenvuoron pitäminen esimerkiksi myyjälle on tarpeen, eli tiedottaa tulkin työnkuvasta. Tämä tulee kuitenkin tehdä huomiota herättämättä ja niin, ettei tilanne keskeydy. Puheenvuoron pitäminen voi usein johtaa siihen, että asia saadaan hoidettua ja samalla lisättyä myyjän tietoisuutta tulkin käytöstä. Vuorovaikutus (33 %) niin tulkin, asiakkaan, kuin muiden henkilöiden välillä on tärkeää. Vuorovaikutustaidot lisäävät koko tilanteen sujuvuutta.

Ergonomian (34 %) koettiin olevan myös sujuvuutta edistävä tekijä. Tulkkaustilanne sujui paremmin, kun tulkki istui hyvin ja ihanteellisessa tulkkausasennossa.

### 6.3 Yhteenveto ja keskeiset tulokset

Eläytymismenetelmällä kehyskertomuksien kautta saatujen vastauksien pohjalta ja niitä analysoidessa saimme nostettua esille haasteet ja sujuvuus. Haasteisiin ja sujuvuuteen liittyviä asioita olivat ympäristö, asiakas, tulkki ja muut asiat, kuten ulkopuoliset henkilöt ja ergonomia. Haasteet ja sujuvuus ryhmitettiin pääluokiksi ja alaluokkiin ryhmitettiin ympäristö, tulkki, asiakas ja muut asiat.

Haastavan tilanteen pääluokat ja alaluokat, sekä tavallisen tilanteen pääluokat ja alaluokat suurimmaksi osaksi vastaavat toisiaan. Ympäristön vaikutus ja ympäristöstä johtuvat asiat, joita sekä haastavissa että tavallisissa tilanteissa esiintyi, oli esimerkiksi valoisuus. Alaluokkien huomioissa oli joitakin eroavaisuuksia, kuten haasteissa muissa asioissa: tiedon välitys ja sujuvuuden muissa asioissa: vuorovaikutus.

Tulkkien kehyskertomusten pohjalta kirjoittamat tarinat haastavasta tilanteesta tai tavallisesta tilanteesta antoivat vastaukset haettuihin tutkimusongelmiin. Tavallisessa sekä haastavassa tilanteessa käsiteltiin sujuvuuteen vaikuttavia ja haasteita luovia asioita.

Kuten kerroimme luvussa 2.7 oli Kalelan tutkimuksessa noussut esille vaitiolovelvollisuus. Meidän eläytymismenetelmän kehyskertomuksien kautta saaduissa vastauksissa ilmeni myös vaitiolovelvollisuuteen liittyviä asioita. Kertooko tulkki esimerkiksi asiakkaan kommunikaatiokeinoista ja tavoista muille tulkeille, jotka työskentelevät saman kuurosokean asiakkaan kanssa. Kuten asioimistulkin ammattisäännösten ensimmäinen kohta sanoo, niin tulkilla on salassapitovelvollisuus ja tulkit eivät saa kertoa asiakkaasta yksityiskohtaista tietoa eteenpäin (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. Asioimistulkin ammattisäännöstö). Tiedot, joita olisi hyvä välittää saman asiakkaan kohdalla tulkkieläimillä oleville tulkeille, ovat tulkkaustilanteen sujuvuuteen ja tilanteessa ilmeneviin haasteisiin liittyviä asioita. Tietoja ovat esimerkiksi asiakkaan käytössä oleva kommunikaatiomenetelmä ja siihen liittyvät asiat. Tiedon siirto auttaisi tulkkeja huomioimaan haastavat ja sujuvuuteen vaikuttavat asiat paremmin, kun tiedot olisi ennalta saatu. Tulkit voisivat siten keskittyä itse tulkkaukseen ja tilanteeseen, kun tietäisivät mitkä asiat olisi hyvä ottaa huomioon, kuten valaistukseen tai näkökenttään liittyvät seikat. Tällöin tilanne sujuisi kaikkiaan joutuisammin ja paremmin, eikä asiakkaan tarvitsisi joka kerta pyytää tulkkia siirtymään tai viittomaan lähempää, kun tulkki tiedostaisi haasteet ja sujuvuusasiat jo ennalta.

Tutkimuksessamme ilmeni myös ympäristöön liittyviä tekijöitä, kuten tulkin asenne toista tulkkia kohtaan. Ammattilaisen pitää suhtautua jokaiseen tasa-arvoisesti, eikä antaa omien mielipiteiden tai asenteen vaikuttaa tulkkaustilanteeseen. Jo ammattisäännösten seitsemäs kohta sanoo, että tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. Asioimistulkin ammattisäännöstö). Kertomuksen kautta teimme huomioita, että tulkin epäammattimainen asenne tulkkieläimä kohtaan vaikuttaa tulkkaustilanteen sujuvuuteen ja luo haasteita.

Tulkki kokee tämänkaltaisen tilanteen epämukavana, eikä kykene välttämättä toimimaan normaalilla tavalla. Tämä vaikuttaa niin asiakkaaseen, tulkkauksen laatuun, kuin koko tulkkaustilanteen onnistumiseen.

Ympäristötekijät, esimerkiksi riittämätön valaistus, voivat vaikuttaa tulkkaustilanteeseen ja siten vaikuttavat myös tulkkauksen sujuvuuteen. Tulkin vastuulla on tarkistaa, että asiakas näkee ja tarvittaessa hakeutuu paikkaan, jossa on riittävä valaistus.

Asiakas tai tulkki, jonka vireystila ei ole tulkkaustilanteessa hyvä, vaikuttaa myös tulkkaustilanteen sujuvuuteen ja luo siten haasteita. Ammattisäännösten seitsemäs kohta sanoo, että tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. Asioimistulkin ammattisäännöstö). Tulkin on siis huolehdittava työnsä laadusta alusta loppuun ja tehtävä työ ammattimaisesti, eikä hän saa antaa muiden asioiden, kuten vähäiseen yöunen, vaikuttaa työn tekemiseen. Asiakas saa olla väsynyt ja hänellä on täysi valta olla tilanteessa niin kuin haluaa.



## 7 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessi oli mielenkiintoinen alusta loppuun, sillä kohderyhmä ja tulkin työ ovat molemmat meille ajankohtainen asia. Mietimme, että kuurosokeille tulkkausta on vaikea tutkia, koska tulkkaus ei ole niin yksiselitteistä. Tulkkaukseen vaikuttaa jo pelkästään se, onko asiakas esimerkiksi taktiilia viittomakieltä vastaanottava henkilö. Opinnäytetyötä tehdessämme huomasimme, ettei kaikki sujunut aina niin kuin olimme toivoneet. Kehyskertomuksiin olisimme kaivanneet enemmän osallistujia. Saimme jokaiseen kehyskertomukseen ainakin kaksi vastausta, jolloin pääsimme tutkimaan jokaista kehyskertomusta.

Opinnäytetyötä tehdessämme opimme myös uusia näkökulmia haasteisiin ja sujuvuuteen. Näkökulmaa avarsi esimerkiksi se, että eri tekijät saattoivat ilmentyä sekä haasteissa että sujuvuudessa. Työtä tehdessä sai myös itse uutta tietoa ja katsoi asioita ja tuloksia eri näkökulmasta, jota ei aikaisemmin olisi ajatellut. Koemme, että tästä oli meillekin hyötyä, sillä ajattelimme asioita kapeakatseisesti, emmekä huomioineet ennen opinnäytetyötä asioita niinkään laajasti.

Tätä opinnäytetyötä voi kehittää tutkimalla esimerkiksi kuurosokeille tulkkauksen haasteita asiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi kannattaa kiinnittää huomioita siihen, onko tulkkien ratkaisuilla, valinnoilla, haasteilla ja sujuvuuteen vaikuttavilla tekijöillä vaikutusta asiakkailta saatuihin näkökulmiin.

Ihanteellisessa tutkimuksessa saadaan tulokseksi tietoa, josta on tulevaisuudessa hyötyä tulkkiopiskelijoille, jo valmistuneille tulkeille ja mahdollisesti myös tulkkeja kouluttaville oppilaitoksille. Materiaalia voidaan käyttää esimerkiksi opeuksessa. Sitä voivat käyttää tulkkauspalvelua tuottavat palveluntuottajat ja heidän tulkkinsa. Tutkimuksen ja koko tutkivan opinnäytetyön tavoitteena on saavuttaa tietoa kuurosokeiden tulkkien tekemistä valinnoista kuurosokeille asiakkaille tulkattaessa, kerätä uutta tietoa ja mahdollisesti parantaa tulkkauslaatua entisestään.

Eläytymismenetelmällä tehty tutkimus kehyskertomusten kautta ei ollut paras mahdollinen aineistonkeruumenetelmä meidän opinnäytetyössämme. Opinnäytetyöprosessin osa vaiheista on muuttunut monta kertaa, esimerkiksi aiheen ja osaksi sisällön vaihtuessa, joten vaihdoimme ehkä vähän liian hätäisesti aieman kyselyn tilalle eläytymismenetelmän. Tutkimuksen teko eläytymismenetelmällä oli tässä tapauksessa liian vapaamuotoinen, meidän olisi pitänyt rajata tarkemmin kehyskertomuksia. Kohderyhmä olisi heti alussa pitänyt rajata tarkemmin ja tutkimukseen osallistujat olisi pitänyt ohjeistaa paremmin. Tällöin olisimme saaneet paremmat vastaukset tutkimusongelmiimme. Tekemämme kehyskertomukset ja niihin saadut vastaukset eivät antaneet meille vastauksia alun perin toivottuihin asioihin. Lopulta saimme kuitenkin riittävästi materiaalia analysointiin ja vastaukset tutkimusongelmiimme. Tutkimuksen tuloksen luotettavuus ei vastaajien vähyyden takia ole yleistettävissä.

Eläytymismenetelmän tilalla olisi ollut parempi käyttää haastattelua tai jotain muuta aineistonkeruumenetelmää. Jos olisimme rajanneet valmiiksi asiakkaan käyttämän menetelmän, olisivat kysymykset koskeneet selkeämmin tutkimusongelmia, joihin etsimme vastauksia.

Opinnäytetyötä voisi kehittää tutkimalla kuurosokeille tulkkauksen haasteita kuurosokeiden asiakkaiden näkökulmasta, sekä kuinka eri ikäryhmät vaikuttavat tulkkaustilanteeseen, onko kyseessä esimerkiksi kuurosokea lapsi vai vanhempi ihminen. Myös tulkkausellisia valintoja voisi tutkia, eli miten tulkki voi vaikuttaa tilanteeseen. Lisäksi olisi mielenkiintoista tietää, miten asiakkaan käyttämä kommunikaatiomenetelmä saattaa vaikuttaa tulkkaustilanteisiin.

## LÄHTEET

- Ahokas, A. (1/2017). *Kuurosokeille tulkkaus tulkkien kokemana* (Opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu, viittomakielen tulkkien monimuotoinen koulutusohjelma). Saatavilla 30.3.2018  
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201704074445>
- Ahosilta, R. & Honkaselkä, K. (2012). *Tulkkauksilanteissa koettujen ongelmien ratkaisumallin kehittäminen TulkkauksILOAssa*. (Opinnäytetyö, Humak, viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma). Saatavilla  
<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/50363/Ahosilta%20Reeta%20ja%20Honkaselka%20Katja.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Forsberg, K. (2010). Opas apuvälineistä kuurosokeiden parissa työskenteleville. Suomen Kuurosokeat ry:n julkaisuja B6/2010. Saatavilla  
[http://www.kuurosokeat.fi/tiedosto/opas\\_apuvälineista\\_kuurosokeiden\\_kanssa\\_tyoskenteleville.pdf](http://www.kuurosokeat.fi/tiedosto/opas_apuvälineista_kuurosokeiden_kanssa_tyoskenteleville.pdf)
- Hakala, L. (4/2013) *Viittomakielen tulkkien kokemuksia opastusta edeltävästä ja opastuksen aikaisesta liikkumiseen liittyvästä kommunikaatiosta*. (Opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu, viittomakielen-tulkin koulutusohjelma) Saatavilla 28.3.2018  
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201304285373>
- Hytönen N. (2006). Käännösteorioiden kirjo kääntäjän työvälineeksi. Teoksessa N. Hytönen & T. Rissanen (toim.), *Käden käännteessä* (s. 66–83). Helsinki: Finn Lectura.
- Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Avoimet oppimateriaalit. Oppimateriaalit. Eettinen osaaminen. Saatavilla 30.3.2018 <http://oppimateriaalit.jamk.fi/eettinenosaaminen/>
- Jyväskylän yliopisto (2015). Määrällinen tutkimus, Koppa. Saatavilla 10.10.2017  
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

- Kalela, E. (2010). *Etiikka tulkkaustilanteissa*. Helsinki: Kuuloliitto.
- Kaukovalta, I. & Laitio, J. (2015). *Tulkkausprosessin kehittyminen vaatii harjoitusta. Hyödyllisiä tulkkauksen prosessimalleja ja laadukasta harjoitusmateriaalia viittomakielen ja tulkkauksen koulutukseen*. (Opinäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu, viittomakielen ja tulkkauksen koulutusohjelma). Saatavilla [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/91314/Kaukovalta\\_Laitio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/91314/Kaukovalta_Laitio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Koulutus.fi. Kirjoitustulkkipäätös. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavilla 9.2.2018 <https://www.koulutus.fi/koulutukset/diakonia-ammattikorkeakoulu/tulkkauksen-osaamiskokonaisuus-kirjoitustulkkipäätös-38-op-656972>
- Koppa (2015). Menetelmäpolku. Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Saatavilla 28.3.2018 <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku>
- Kovanen, M., Mielityinen, M. & Västilä, T. (2012). *Kuurosokeus osana elämää*. Suomen Kuurosokeat. Helsinki.
- KvaliMOTV. Menetelmäopetus. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla 1.4.2018 [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html)
- Laine, J. (2006). Tulkkauksen tutkimus viittomakielen tulkin työn kehittäjänä. Teoksessa N. Hytönen & T. Rissanen (toim.), *Käden käännteessä* (s. 143–162). Helsinki: Finn Lectura.
- Lahtinen, R. (2002). Toiminnallinen ja vuorovaikutteinen tulkkaus. Suomen Kuurosokeat ry. Tuntosarvi 11/2002. Saatavilla 31.3.2018 [http://www.kuurosokeat.fi/lehtiartikkelit/toiminnallinen\\_tulkkaus.php](http://www.kuurosokeat.fi/lehtiartikkelit/toiminnallinen_tulkkaus.php)
- Lahtinen, R. (2004). Sujuva tulkkaus - tulkkauksen kolme pääaluetta. Suomen Kuurosokeat ry. Tuntosarvi 8/2004. Saatavilla 10.10.2017 [http://www.kuurosokeat.fi/lehtiartikkelit/sujuva\\_tulkkaus.php](http://www.kuurosokeat.fi/lehtiartikkelit/sujuva_tulkkaus.php)

- Lahtinen, R. (2006). Kuurosokeille tulkkaus – haasteellista ja vaihtelevaa. Teoksessa N. Hytönen & T. Rissanen (toim.), *Käden käännteessä* (s. 182–198). Helsinki: Finn Lectura.
- Lahtinen, R. (2010). Ympäristön kuvailua monin keinoin ja aistein. Kuurojen Palvelusäätiö. Saatavilla 8.2.2018 [https://sktl-fi-bin.directo.fi/@Bin/c8691c7da139ab1cad6e0d6b848d9c2f/1518440426/application/pdf/40707/Lahtinen\\_MikaEL2010.pdf](https://sktl-fi-bin.directo.fi/@Bin/c8691c7da139ab1cad6e0d6b848d9c2f/1518440426/application/pdf/40707/Lahtinen_MikaEL2010.pdf)
- Lahtinen, R., Palmer, R. & Lahtinen, M. (2009). *Aisti kuvailu*. Helsinki: Omakustanne.
- Lusto, N. (2016). *Ai mitä vapaa-aikaa mulla on, mä oon töissä. Haastattelututkimus kuurosokeille tulkkaavien tulkkien jaksamisesta pitkäjäkeisissä tulkkauksissa*. (Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu, viittomakielen ja tulkkauksen koulutusohjelma). Saatavilla [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/110072/Ai%20mita%20vapaa\\_aikaa%20mulla%20on%20ma%20oon%20toissa\\_Nina%20Lusto.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/110072/Ai%20mita%20vapaa_aikaa%20mulla%20on%20ma%20oon%20toissa_Nina%20Lusto.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Marttila, J. (2006). *Kuurosokeiden tulkkipalveluopas – tietoa tulkkipalvelusta ja tulkkauksesta*. Suomen Kuurosokeat ry, julkaisuja C4/2006.
- Minttumäki, S. & Mäkinen, E. (2015). *Hyvä työporukka on kuin turvaverkosto*. (Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu viittomakielen ja tulkkauksen koulutusohjelma). Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201504295470>
- Mäkiranta, E-L., Mäntylä, L. & Saloniemi, E. (2012). *Tulkki on irti! Tulkkauksen kehittyminen pitkäkestoisessa projektissa*. (Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu viittomakielen ja tulkkauksen koulutusohjelma). Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201205036040>
- Ojanen, S-L. & Saresvuo, J. (1988). *Tulkin käsikirja*. Helsinki: Gaudeamus.
- Roslöf R. & Veitonen U. (2006). Tavoitteena toimivat tulkkauskäytännöt. Teoksessa N. Hytönen & T. Rissanen (toim.), *Käden käännteessä* (s. 163–179). Helsinki: Finn Lectura.

- Seitamaa-Hakkarainen, P. (2014). Kvalitatiivinen sisällönanalyysi. Metodix. Saatavilla 29.3.2018 <https://metodix.fi/2014/05/19/seitamaa-hakkarainen-kvalitatiivinen-sisallon-analyysi/>
- Suomen Kuurosokeat ry 2014. Tietoa kuurosokeudesta. Kommunikaatio ja opetus. Saatavilla 10.10.2017. [http://kuurosokeat.fi/opintopolku/kommunikaatio\\_ja\\_opetus.php](http://kuurosokeat.fi/opintopolku/kommunikaatio_ja_opetus.php)
- Suomen Kuurosokeat ry. Tietoa kuurosokeudesta. Saatavilla 1.2.2018 <http://www.kuurosokeat.fi/tietoa/index.php>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Viittomakielen tulkit. Ammatti. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Saatavilla 30.3.2018 <http://www.tulkit.net/ammatti/asioimistulkin-ammattisaannosto>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Viittomakielen tulkit. Ammatti. Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö. Saatavilla 31.3.2018 <http://www.tulkit.net/ammatti/viittomakielen-tulkin-ammattisaannosto>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Viittomakielen tulkit. Saatavilla 10.10.2017 <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit>
- Västilä, T. (2012) *Kuurosokeuden psyykkiset ja sosiaaliset seurannaisvaikutukset aikuisiällä*. (Opinnäytetyö, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Kuntoutusohjauksen ja suunnittelun koulutusohjelma Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala). Saatavilla 31.3.2018 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2012121219254>

## LIITTEET

### Liite 1: Kehyskertomukset

#### Kehyskertomus A

Olet tulkkamassa kuurosokealle asiakkaalle haastavassa tilanteessa. Tulkkauksen sujua kuitenkin hyvin ja sujuvasti. Olet tyytyväinen tuottamaasi työhön.

Miksi tilanne oli haastava? Mikä teki tilanteesta sujuvan?

Eläydy kertomukseen ja kirjoita kertomuksen pohjalta pieni tarina.

#### Kehyskertomus B

Olet tulkkamassa kuurosokealle asiakkaalle haastavassa tilanteessa. Tulkkauksen ei suju hyvin. Et ole tyytyväinen tuottamaasi tulkkaukseen.

Miksi tilanne oli haastava? Mikä vaikutti siihen, että tulkkauksen ei sujunut?

Eläydy kertomukseen ja kirjoita kertomuksen pohjalta pieni tarina.

#### Kehyskertomus C

Olet tulkkamassa kuurosokealle asiakkaalle tavallisessa tulkkauksitilanteessa.

Tulkkauksen sujua hyvin ja sujuvasti. Olet tyytyväinen tuottamaasi tulkkaukseen.

Miksi tulkkauksitilanne oli helppo? Mikä teki tilanteesta sujuvan?

Eläydy kertomukseen ja kirjoita kertomuksen pohjalta pieni tarina.

#### Kehyskertomus D

Olet tulkkamassa kuurosokealle asiakkaalle tavallisessa tulkkauksitilanteessa.

Tulkkauksen ei suju hyvin. Et ole tyytyväinen tuottamaasi tulkkaukseen.

Miksi tilanne oli helppo? Mikä vaikutti siihen, että tulkkauksen ei sujunut, vaikka tilanne oli helppo?

## Liite 2: Alustava kysely halukkuudesta osallistua tutkimukseen

Hei!

Olemme Diakonia-ammattikorkeakoulun Turun toimipisteen neljännen vuoden viittomakielen tulkkiopiskelijoita.

Teemme opinnäytetyötä kuurosokeille asiakkaille tulkkauksesta. Tarvitsemme vastauksia kuurosokeille asiakkaille tulkaavilta tulkeilta.

Aineistonkeruumenetelmänä käytämme eläytymismenetelmää. Tutkimukseen osallistuvat saisivat pienen kehyskertomuksen, jonka pohjalta kirjoitetaan pieni kertomus.

Olisi mahtavaa, jos haluaisit osallistua tutkimukseemme.

Vastaukset käsittelemme anonyymeina.

Jos olet kiinnostunut osallistumaan opinnäytetyöhömmme, niin toivomme, että ilmoittaisit vaikkapa "mukana" sähköpostitse meille viimeistään 20.12 mennessä.

Kiitos!

Terveisin

Jaana Paajanen, Petra Paloposki ja Sanna Piispanen

DIAK, Turku

Sähköposti: [sanna.piispanen@student.diak.fi](mailto:sanna.piispanen@student.diak.fi)



Liite 3: Asioimistulkin ammattisäännöstö. Asioimistulkin eettiset ohjeet.

1. Tulkillla on salassapitovelvollisuus.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.
4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä.
5. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
6. Tulkki tulkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.
9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.
10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkaustilanteessa.
11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.