

[www.humak.fi](http://www.humak.fi)

## Opinnäytetyö

### ”Mä oon siinä se salapoliisi”

Hiljainen tieto ja tulkkaus, kun puhevammaisten tulkin asiakkaana on afasiaan sairastunut henkilö

*Oona Villikka & Sanni Väisänen*

Viittomakielentulkin koulutusohjelma  
(240 op)

4/2020



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

## TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu  
Koulutuksen nimi: Viittomakielentulkin koulutusohjelma

---

Tekijät: Oona Villikka & Sanni Väisänen  
Opinnäytetyön nimi: ”Mä oon siinä se salapoliisi”: Hiljainen tieto ja tulkkaus, kun puhevammaisten tulkin asiakkaana on afasiaan sairastunut henkilö  
Sivumäärä: 51 ja 5 liitesivua  
Työn ohjaaja(t): Sirpa Lyytinen  
Työn tilaaja(t): Reeta Ahosilta

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaista hiljainen tieto on ja kuinka sitä jaetaan tulkkien kesken. Lisäksi opinnäytetyö tuo esille millaista afaattisille henkilöille tulkkaus on ja kuinka tulkit sen kokevat. Työn tilaajana toimi TulkkausILONA Oy:n Reeta Ahosilta.

Opinnäytetyössä tarkasteltiin kuuden puhevammaisten tulkin kokemuksia ja hiljaista tietoa, kun asiakasryhmänä on afasiaan sairastuneet henkilöt. Aineistonkeruu menetelmänä toimi teemahaastattelu ja haastattelut toteutettiin talvella 2020. Haastatteluaineisto litteroitiin sisällön analyysia varten.

Tulkit kokivat afasiaan sairastuneet henkilöt haastavana sekä mielenkiintoisena asiakasryhmänä. Haastatteluissa selvisi, että tulkkausmenetelmiä käytetään monipuolisesti ja asiakkaan tarpeiden mukaan. Tulkkauksen erityispiirteiksi nousi muun muassa varmistaminen, selkokieli sekä asiakkaan tunteminen. Hiljaista tietoa koettiin kentällä olevan paljon. Tätä ilmiötä selitettiin muun muassa puhevammaisten tulkkauksen alan nuoruudella sekä yhteisen kirjausjärjestelmän puuttumisella.

Tämän opinnäytetyön hyötynä on tuoda esiin tulkkien kokemaa hiljaista tietoa. Lisäksi opinnäytetyössä on merkittäviä huomioita tulkkaustavoista ja -menetelmistä, joita puhevammaisten tulkit käyttävät afasiaan sairastuneiden henkilöiden kanssa. Haastattelujen kautta saadut tiedot pohjautuvat tulkkien omiin kokemuksiin sekä käsityksiin.

---

Asiasanat: afasia, tulkkaus, puhevammaisten tulkkaus, hiljainen tieto

## ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences  
Signlanguage Interpreter Degree Programme

---

Author: Oona Villikka & Sanni Väisänen

Title: "I am the detective in it": Tacit knowledge and interpreting when the speech impaired interpreters' client is a person with aphasia

Number of Pages: 51 and 5 attachment pages

Supervisor(s): Sirpa Lyytinen

Subscriber(s): Reeta Ahosilta

---

The aim of this thesis to find out what kind of tacit knowledge is in a field of interpreting and how interpreters share this information with each other. In addition, this thesis will show what kind of interpreting interpreters use when the client is a person with aphasia, and how interpreters explore that interpreting. The subscriber of this thesis was TulkkausILONA Oy and the mentor was Reeta Ahosilta.

In this thesis six speech impaired interpreters' experiences and tacit knowledge were examined when the clientele were people with aphasia. For the collection of material theme interview was used. The interview took place in the winter of 2020. The material of interviews was transcribed for a content analysis.

Interpreters' were experiencing that people with aphasia were challenging but very interesting as customers. The answers through interviews determined that interpreting methods are used diversely and according to clients' needs. In the answers came up special features in interpreting. These were for example confirmation, plain language and knowing the client. Interpreters think that there is a lot of tacit knowledge in the field of interpreting. This phenomenon was explained among others the youth of the speech impaired interpreting field and lack of mutual logging database.

This thesis benefits are to bring out interpreters' experiences about tacit knowledge. This thesis has remarkable observations about interpreting habits and methods that speech impaired interpreters are using with people with aphasia. The answers were collected through interviews from the interpreters and all the experiences and understandings are directly theirs.

---

Keywords: aphasia, interpreting, speech impaired interpreting, tacit knowledge

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO .....	5
2	AFASIA.....	7
2.1	Sujumaton afasia .....	9
2.2	Sujuva afasia .....	12
2.3	Afasia ja muisti .....	13
3	HILJAINEN TIETO .....	14
4	KOMMUNIKOINTI .....	21
4.1	Afaattinen henkilö ja vuorovaikutus .....	22
4.2	Kommunikointimenetelmät .....	23
4.3	Selkokieli ja vuorovaikutus.....	25
5	TULKKAUS .....	27
6	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	29
6.1	Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä .....	30
6.2	Haastattelujen toteutus .....	31
6.3	Aineiston analyysi.....	34
7	TULOKSET.....	38
7.1	Tulkkien taustatiedot.....	38
7.2	Asiakasryhmä.....	40
7.3	Tulkkaus ja paritulkkaus .....	42
7.4	Hiljainen tieto .....	45
7.5	Tulevaisuus .....	47
8	TULOSTEN TARKASTELUA.....	48
9	POHDINTA .....	53
	LÄHTEET .....	57
	LIITTEET.....	62
	Liite 1. Haastattelun saatekirje .....	62
	Liite 2. Haastattelun saateteksti Facebook-ryhmiin.....	63
	Liite 3. Haastattelurunko.....	64
	Liite 4. Tulkille etukäteen lähetetty haastattelurunko.....	66

## 1 JOHDANTO

Afasialla tarkoitetaan puheen ja kielen oppimisen jälkeen aivosairauden aiheuttamaa yhtäkkistä kielihäiriötä. Tämä ilmenee puhumisessa ja kirjoittamisessa. (Klippi 2009, 261.) Puhevammaisten tulkkauspalvelun käyttäjistä 38,9 % on afasiaan sairastuneita henkilöitä ja se on näin ollen suurin asiakasryhmä (Roisko, Vesala & Ylitalo 2018, 18). Puhevammaisella tarkoitetaan henkilöä, joka ei kykene viestimään ajatuksiaan tai vastaanottamaan informaatiota puhutun tai kirjoitetun kielen kautta. Henkilön on vaikea tulla ulkopuolisille ymmärretyksi omalla puheellaan. Puhevamman voi aiheuttaa muun muassa afasia, CP-vamma, autismi tai kielenkehityksen häiriö. (Rautakoski & Huuhtanen 2011, 93.)

Meitä molempia on kiinnostanut afasia ja sen aiheuttamat kommunikaation vaikeudet ja siksi päätimme tehdä opinnäytetyön yhdessä. Tällä tavoin saimme molempia kiinnostavan opinnäytetyön aiheen, jonka ympärille oli mielekästä lähteä työstämään tutkimusta. Lisäksi suuntaudumme molemmat opinnoissamme puhevammaisten tulkkaukseen, joten siitäkin syystä aiheen valinta oli luonteva. Aloimme tehdä opinnäytetyötä varten taustatutkimusta ja huomasimme hyvin nopeasti, että afasiaan sairastuneiden henkilöiden tulkkauksesta emme löytäneet tutkimus- tai teorian tietoa. Tulkkauksesta ja afasiasta löytyi itsessään paljon erilaista lähdekirjallisuutta. Varsinkin afasiaan liittyvää aivoperustaista tietoa on runsaasti. Tämä vuoksi alusta asti oli selvää, että tulkkaus ja tulkit tulevat olemaan keskeisessä roolissa tutkimuksessamme.

Esitimme keväällä 2019 ajatuksemme Kuopiolaiselle tulkkausyritykselle, TulkkausILONA Oy:lle. TulkkausILONA Oy:n perustajina on neljä viittomakielentulkkiä, jotka ovat työskennelleet pitkään Kuopion alueella (TulkkausILONA 2018a). Opinnäytetyömme tilaajaksi ryhtyi Reeta Ahosilta, joka on yksi TulkkausILONA Oy:n yrittäjistä. Ahosilta on sekä puhevammaisten tulkki, että viittomakielen tulkki. Kun keskustelimme opinnäytetyöstämme tilaajan kanssa, hän kertoi huomanneen työssään ongelman. Hänen mukaansa tietoa on kentällä paljon, mutta se ei ole saatavilla. Hän toivoi myös vinkkejä ja ajatuksia omaan työskentelyynsä.

Kun aloimme pohtia tulkkien kokemuksia tulkkauksesta, esiin nousi termi hiljainen tieto. Kyseinen aihe alkoi kiinnostaa meitä enemmän ja myös opinnäytetyö ohjaajamme sekä tilaajamme näytti sille vihreää valoa. Tämän jälkeen tutkimuskysymykset alkoivat selkiintyä. Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisena tulkit kokevat afaattisten henkilöiden tulkkauksen erityispiirteet?
2. Mitkä ovat tulkkien kokemukset kyseisestä asiakasryhmästä?
3. Kuinka hiljainen tieto koetaan tulkkien ammattikunnan sisällä?

Tulkkien omat kokemukset korostuivat tutkimuskysymyksissämme, jonka vuoksi päätimme aineistonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun. Tavoitteenamme oli löytää kuusi puhevammaisten tulkkia haastateltavaksi eri pituisilla työurilla, eri taustakoulutuksilla sekä eri puolilta Suomea. Tässä tavoitteessa onnistuimme mielestämme hyvin. Haastattelut toteutettiin tammi- ja helmikuussa 2020 sekä etäyhteydellä, että kasvotusten. Tästä kerromme lisää luvussa 6.2 Haastattelujen toteutus.

Vuorovaikutuksen näkökulmasta on merkityksellistä, kuinka afasiaan sairastunut ihminen pystyy huonontuneesta tai vääristyneestä kielenkäytöstä huolimatta luomaan ilmaisuja. Lisäksi olennaista on myös se, kuinka hän pystyy mukauttamaan puhumistaan ongelmakohdissa tai kompensoimaan häiriötoimintaa. (Klippi 2017, 86.) Hiljaisen tiedon lisäksi meitä kiinnosti, minkälaisia kommunikaatiomenetelmiä afasiaan sairastuneiden henkilöiden tulkkauksessa käytetään. Halusimme haastattelujen avulla saada tietoa näistä menetelmistä, sekä löytää yhdistäviä tekijöitä vuorovaikutuksen onnistumisen näkökulmasta.

## 2 AFASIA

Tässä luvussa käsittelemme afasiaa, sillä keskitymme opinnäytetyössämme kyseiseen asiakasryhmään. Esittelemme sairauden syntymistä sekä sen vaikutuksia kielellisiin toimintoihin. Afasia on tuottamisen ja ymmärtämisen häiriö puhutussa ja kirjoitetussa kielessä. Se johtuu yksipuoleisesti paikannetusta aivovammasta henkilöllä, joilla on ollut normaali kielenkehitys. (Bastiaanse & Prins 2014, 225.) Afasiaoireita voi seurata kaikenlaisista keskushermoston sairauksista. Kuitenkin yleisin syy afasiaan sairastumiseen on aivoverenkiertohäiriöt. (Bastiaanse & Prins 2014, 226; Lehtihalmes 2017, 28; Aivoliitto 2020a.) Se aiheuttaa noin 85% afasia tapauksista (Bastiaanse & Prins 2014, 226). Vuonna 2015 aivoverenkiertohäiriöihin sairastuneita oli Suomessa arviolta arviolta 100 000 henkilöä ja yhteensä vuosittain aivoverenkiertohäiriöihin sairastuu 25 000 suomalaista (Aivoliitto 2020a). Afasian määritelmä erotetaan erilaisista artikuloinnin vaikeuksista, kuten dysartiasta ja puheen apraksiasta. Määritelmästä erotetaan myös dementia sekä lapsuuden kielelliset häiriöt (Bastiaanse & Prins 2014, 225).

Aivoverenkiertohäiriö voi tapahtua kahdella tavalla. Ensimmäinen tapa on tromboosi eli veritulppa valtimossa. Veritulpan kasvaessa se voi tukkia koko valtimon. Tämän seurauksena veritulpan takana oleva alue aivoista saa puutteellisesti happea sekä muita ravintoaineita. Tästä johtuen aivoalueen toiminta loppuu. Veritulppa ei välttämättä ole aivoissa, vaan se voi sijaita myös sydämessä tai kaulavaltimossa. Paikasta huolimatta veritulpan osat voivat irrota ja kulkeutua pienempiin aivojen valtimoihin, tukkien valtimot osittain tai kokonaan. Toinen tapa on verenvuoto. Verenvuoto esiintyy, kun aivovaltimo puhkeaa. Veri vuotaa valtimosta, jonka seurauksena vaurioitunut valtimo ei saa riittävästi happea eikä muita välttämättömiä ravintoaineita. Verenvuoto aiheuttaa myös kallonsisäistä painetta, koska veri vuotaa ahtaaseen tilaan. Veri aiheuttaa painetta valtimoa ympäröivälle kudokselle ja estää kyseisen aivoalueen toiminnan, jolloin kudokset vaurioituu. (Bastiaanse & Prins 2014, 226.)

Yksinkertaistettuna afasia tarkoittaa kielenoppimisen jälkeen tapahtuvaa kielellisen tiedon prosessoinnin häiriötä. Nämä häiriöt ovat erittäin monimuotoisia ja ne ilmenevät eritasoisina ymmärtämisvaikeuksina kielenkäytön kaikissa erilaisissa muodoissa,

kuten esimerkiksi puhutussa ja kirjoitetussa kielessä. Afasia ei siis tarkoita pelkästään puheen häiriötä, sillä se näyttäytyy myös eleilmaisussa ja viittomakielisen henkilön kommunikoinnissa. (Lehtihalmes 2017, 27.)

Opinnäytetyössämme sivulle 11 olemme lisänneet havainnollistavan kuvan 1. Kyseisessä kuvassa on esitetty vasemman aivopuoliskon alueita klassisen afasiateorian mukaan (Lehtihalmes 2017, 34, 368). Useissa tutkimuksissa on havaittu viittauksia siitä, että aivojen oikea puolisko käsittelee sanojen merkityksiä. Prosodian eli puheen sävelkulun, painotuksien ja muiden paralingvististen ominaisuuksien ilmaisemisen on huomattu tapahtuvan oikeassa aivopuoliskossa. Näiden lisäksi voimakkaat emotionaaliset ilmaukset, kuten kiroilu, tapahtuu tällä aivopuoliskolla. (Landis 2006, 824; Lehtihalmes 2017, 28.) Aivojen vasen puoli näyttäisi vaikuttavan kielten säännönmukaisiin prosodioihin. Aivovaurioista seuranneiden kielihäiriöiden tutkimuksissa on saatu selville, että oikealla aivopuoliskolla on erityisiä tehtäviä kielen käyttöön liittyvien ominaisuuksien käsittelyssä. Tämän aivopuoliskon vauriot heikentävät esimerkiksi metaforien, sarkasmin ja huumorin ymmärtämistä. (Lehtihalmes 2017, 28.)

Afasia on jo 1800-luvulta asti jaettu kahteen muotoon, sujuviin ja sujumattomiin afasioihin. Tästä asti afasiatutkijat ovat ryhtyneet käyttämään nopeasti uusia kehitettyjä aivojen tutkimusmenetelmiä, kuten tietokonetomografikuvausta (CT) ja magneettikuvausta (MRI). Esimerkiksi näiden avulla pyrittiin paikantamaan vauriokohtia aivoissa ja yhdistämään niitä erilaisien häiriöpiirteiden perusteella muodostettuihin afasian alaryhmiin. Sujuvaan ja sujumattomaan afasian eri muodoille saatiin aivokuvantamismenetelmien avulla kliinis-anatomisia vastineita. Sujumaton afasia liittyy yleensä aivojen etuosien vaurioihin ja sujuva afasia takaosien vaurioihin. (Lehtihalmes 2017, 30.) Seuraavissa luvuissa tarkastelemme näiden afasioiden erilaisia alamuotoja. Taulukossa 1 näkyy tiivistettynä opinnäytetyössä avaavamme afasiamuodot.



Taulukko 1: Sujumattoman ja sujuvan afasian yleiset kielenerityspiirteet sekä niiden alamuodot.

<b>SUJUMATON AFASIA</b> Puhe on hidasta ja työlästä, siinä on paljon toistoja, sanahakua ja lausekkeiden muodostamisen ongelmia. Puheen ymmärrys parempaa kuin puheen tuotto. (Klippi 2009, 262.)	<b>SUJUVA AFASIA</b> Puhe vuolasta ja virheellisesti tuotettua. Kieliopilliset rakenteet ovat paremmin säilyneet verrattuna sujumattomaan afasiaan. Sanasto kuitenkin on häiriintynyt. Puheen ymmärtämisessä on paljon häiriötä. (Klippi 2009, 262.)
Brocan afasia	Wernicken afasia
Transkortikaalinen motorinen afasia	Transkortikaalinen sensorinen afasia
Gloaaliafasia	Konduktioafasia
Isolaatioafasia eli sekamuotoinen transkortikaalinen afasia	Anominen afasia

## 2.1 Sujumaton afasia

Brocan afasia on saanut nimensä 1800-luvulla tutkimuksiaan tehneen ranskalaisen kirurgin Paul Brocan mukaan ja se on sujumattoman afasian perusmuoto. Henkilöllä, jolla on Brocan afasia, puhe on jäykkää ja työlästä. Tämä johtuu siitä, että puheentutkimisprosessissa sanojen fonologisen systeemin puhemotorinen ohjelmointi ei toimi kunnolla. Samaan aikaan henkilöllä on myös merkittäviä vaikeuksia yhdistää lauseeseen kuuluvia sanoja yhteen, minkä vuoksi puhuja saattaa ilmaista itseään käyttäen vain yksittäisiä sanoja. Myös lauseen kieliopilliset rakenneosat ovat monesti poikkeavia tai ne puuttuvat kokonaan. Brocan afasiassa henkilö ymmärtää puhetta huomattavasti paremmin kuin tuottaa sitä. Kuitenkin erityisiä vaikeuksia on vaikeatajuisten kielioppirakenteiden ymmärtämisessä. (Klippi 2009, 262; Lehtihalmes 2017, 34.) Esineiden ja kuvien nimeäminen on ongelmallista, mutta esimerkiksi tavoiteltavan sanan alkuääne tai –tavu tai käyttötarkoituksen antaminen tekee sanahausta helpompaa. Brocan afasiassa yleensä yksinkertaisen tekstin lukeminen onnistuu kohtalaisen hyvin. Kuitenkaan äänen luku ei suju ongelmitta, sillä sanojen fonologinen ohjelmointi on kankeaa. (Lehtihalmes 2017, 34.)

Brocan afasia on totuttuun tapaan kuvattu aivojen vasemmassa hemisfäärissä Brocan alueen vauriona (kuva 1), mutta näin ei suoraviivaisesti aina ole. Kauan ajateltiin, että Brocan afasia ilmenee vaurioalueen koostuessa Brocan alueesta, aivosaresta ja vasemman otsalohkon takaosasta. Tämän lisäksi myös laajasti Sylviuksen uurretta

ympäröivän aivokuoren sekä niihin liittyvät aivojen syvien osien rakenteet ovat liitetty Brocan afasian vaurioalueeseen (kuva 1). (Lehtihalmes 2017, 34.) Myöhemmin on tullut aavistuksia siitä, että Brocan alueen, tai sen osan, vaurio liittyisi Brocan afasiaan ainoastaan akuuttivaiheessa (Ochfeld, Newhart, Molitoris, Leigh, Cloutman, Davis, Crinion & Hillis 2010).

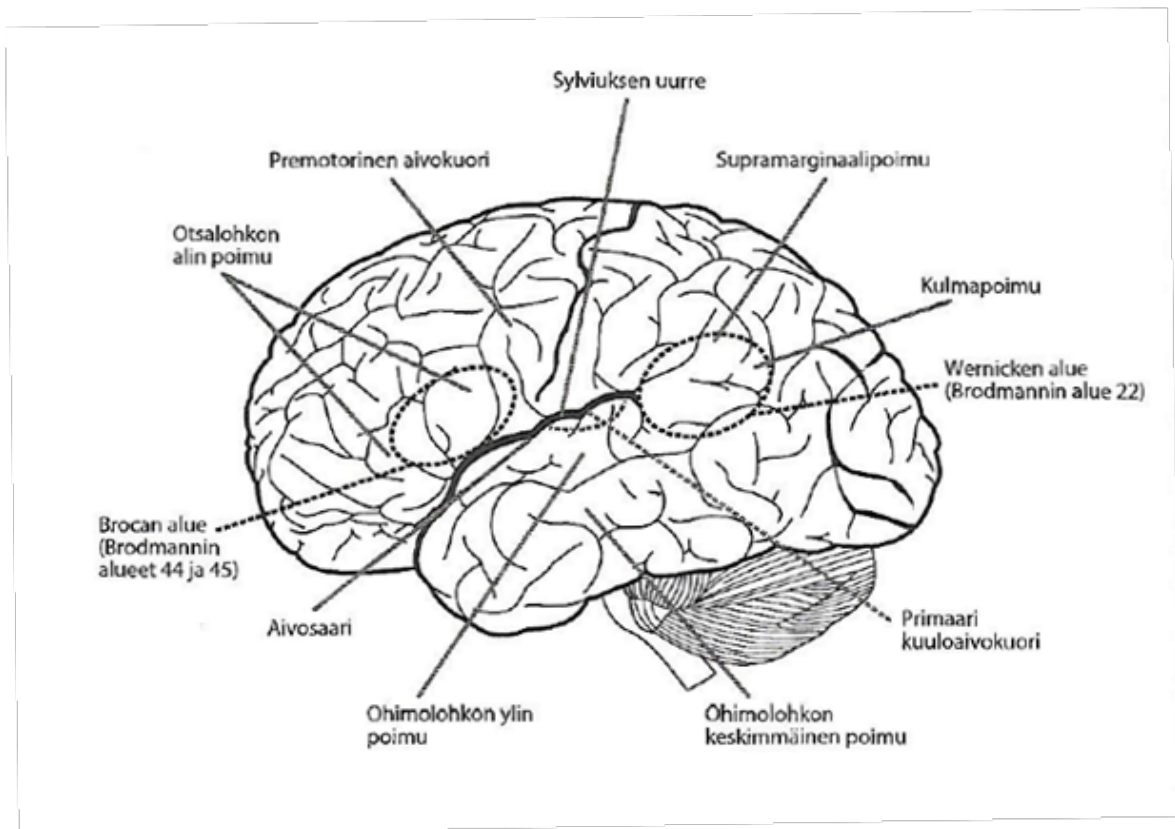
Kielellisiä häiriöitä, joissa aivokuorella olevien aivoalueiden välisissä yhteyksissä on vaurioita, kutsutaan transkortikaalisiksi afasioiksi. Sujumattomiin afasioihin kuuluu transkortikaalinen motorinen afasia, joka kroonisena muotona on varsin harvinainen. Tälle afasiatyyppille on ominaisinta aloitteellisuuden aleneminen. Se näyttäytyy esimerkiksi suurina ongelmina kertoa asioita. Yleisesti kuvien ja esineiden nimeäminen onnistuu eikä sanojen äännerakenne ole huomattavan vääristynyt. Puheen niukkuudesta huolimatta sanojen ja lauseiden toistaminen onnistuu poikkeuksellisen hyvin. Tämä on yleistä myös muissakin transkortikaalisissa afasioissa. Henkilö voi vaikuttaa puhumattomalta sairastuttuaan transkortikaaliseen motoriseen afasiaan, mutta hän ymmärtää puhetta hyvin ja ääneen lukemisessa sekä ymmärtämisessä ei yleensä ole vajetta. Spontaani kirjoittaminen on samalla tavalla vaikeaa kuin puhuminen, poikkeuksena kuitenkin yksittäiset sanat. (Lehtihalmes 2017, 35.)

Transkortikaalisessa motorisessa afasiassa spontaani puhe on usein erittäin niukkaa ja aloitteetonta. Toistokyky on erityisen toimivaa muuhun puheilmaisuun nähden, mutta kuitenkin ongelmat puheen ymmärryksessä tai äännerakenteissa saattavat vaihdella henkilöstä riippuen. Nämä vaihtelut voivat vaikuttaa eri arviointimenetelmiin ja siten lopputuloksissa päätyä erilaisiin afasiadiagnooseihin. On esimerkiksi tapauksia, joissa transkortikaalisen motorisen afasian sekä Brocan afasian erottelu voi olla vaikea määrittää. (Lehtihalmes 2017, 35.)

Afasiatyypeistä Globaaliafasia on erityisen yleinen, kun on kyse sairastumisen tai vammautumisen akuuttivaiheesta. Se on vaikea-asteinen ja toisinaan sitä ei edes pidetä erillisenä afasiatyypinä. Globaaliafasia ilmentää vaikeinta afasiaa, sillä siinä kaikki puhutun ja kirjoitetun kielen osa-alueet, myös toistamiskyky, ovat todella vaikeasti laantuneet. (Lehtihalmes 2017, 35.) Globaaliafasiasta seuranneet aivoalueiden vauriot sijaitsevat useilla kieltä prosessoivilla alueilla. Näihin alueisiin kuuluvat myös Brocan ja Wernicken alueet (kuva 1). Nämä aivoalueet ovat erityisen merkittäviä

puhutun kielen ymmärtämisessä, sanaston, kieliopin sekä sanojen ja lauseiden tuottamisessa. Globaaliafasian oireet saattavat parantua nopeasti ensimmäisten kuukausien aikana, jos aivoissa olevat vauriot eivät ole liian laajoja. Kuitenkin jos aivojen vaurio on suurempi siitä voi jäädä vakavia pysyvämpiä vammoja. (National Aphasia Accosiation 2020a.)

Isolaatioafasia eli sekamuotoinen transkortikaalinen afasia on varsin harvinainen afasiamuoto. Sen oirekuva on pitkälti samanlainen kuin globaaliafasiassa, sillä poikkeavuudella, että isolaatioafasiaa sairastava henkilö kykenee toistamaan puhetta. Tämä saattaa kuitenkin ilmetä ekolaliana eli kuullun puheen pakonomaisena toistona henkilön itse edes ymmärtämättä ilmaisun merkitystä. Isolaatioafasian harvinaisuuden takia sen kliinis-anatomisesta taustasta ei ole tehty kaiken kattavia tutkimuksia. (Lehtihalmes 2017, 36.)



Kuva 1: "Havainnekuva klassisen afasiateorian mukaisista vasemman aivopuoliskon alueista".  
 Kuva: Matti Lehtihalmes (2017, 34 & 368).

## 2.2 Sujuva afasia

Wernicken afasia on saanut nimensä saksalaisen neurologi Carl Wernicken mukaan (Lehtihalmes 2017, 36). Tälle afasiatyyppille on tyypillistä puheen vuolas tuotto ja ilmaisun virheellisyys (Klippi 2009, 262). Wernicken afasiaan liittyy esimerkiksi kuvien nimeäminen tai spontaani puhe, jossa sanavalinnat voivat olla vääriä ja sanojen äännteelliset rakenteet virheellisiä. Kuulijalle käsittämätöntä puhetta afasiaan liittyen kutsutaan jargonpuheeksi. Tämän afasiatyyppin puhuja ei välttämättä tiedosta omaan puheensa epänormaaliutta. Siitä saattaa seurata jopa vainoharhaisuutta, jos hän huomaa muiden ymmärtämättömyyden, vaikka hän kokee itse puhuvansa täysin normaalisti. Wernicken afasiaan liittyy myös vaikeus ymmärtää kuultua puhetta. Tämän afasian oirekuvassa on yksilöllisiä variaatiota, minkä vuoksi tähänkään afasiatyyppiin ei näytä liittyvän vain yhtä vauriokohtaa. (Lehtihalmes 2017, 36—37.)

Yksi harvinaisista sujuvista afasioista on transkortikaalinen sensorinen afasia. Se on oirekuvaltaan hyvin samankaltainen Wernicken afasian kanssa, mutta siinä puheen toistaminen onnistuu hyvin. Usein puheen toistaminen on kuitenkin ekolalista, kaiunomaista. Samantapaista siis kuin isolaatioafasiassa. (Lehtihalmes 2017, 37.)

Konduktioafasiassa puhe ilmenee sujuvana, mutta se sisältää runsaasti sanojen äännteiden korvausta toisilla äännteillä tai ne vaihtavat paikkaa. Tätä ilmiötä kutsutaan fonologiseksi parafasiaksi. Äännerakenteiden kokoamisen vaikeus tuottaa henkilön puheeseen hapuilua ja keskeytyksiä. Nimeäminen on myös hankalaa ja henkilö joutuu tekemään useita oikaisuja, jotta saisi muodostettua sanan oikeassa muodossa. Konduktioafasiaan ei yleensä liity sanojen korvaamista toisilla ja henkilö myös ymmärtää hyvin puhetta. Keskeinen piirre konduktioafasiassa on merkittävä vaikeus toistaa puhetta ja tämä voi näyttäytyä jo yksittäisten sanojen tahdonalaisessa jäljentämisessä. Useamman sanan muodostamat merkityskokonaisuudet ovat usein mahdottomia toistettavia. (Lehtihalmes 2017, 37—38.)

Anominen afasia on sanahakuprosessiin liittyvä kielellinen ongelma ja se on yleensä verrattain lievä afasiamuoto (Lehtihalmes 2017, 39). Tämä aiheuttaa kyvyttömyyttä muodostaa kokonaisuuksia, joista sairastuneet henkilöt haluaisivat puhua. Eryteisesti merkittäviä puutteita on substantiiveista ja verbeistä. (National Aphasia Association 2020b.) Henkilöillä, joilla on anominen afasia, puheen ymmärryksessä ei yleensä ole mainittavia ongelmia ja he puhuvat sujuvasti sekä melko

ymmärrettävästi. Kuitenkin puheessa on vääriä sanavalintoja, sanahaun vaikeudesta seuraavia taukoja sekä runsaasti kiertoilmauksia. Kerronta on myös tavallisesti hidasta ja ilmaisut ovat lyhyitä. Lisäksi nämä ilmaisut sisältävät normaalia puhetta enemmän kieliopillisia poikkeuksia. Anomisessa afasiassa ei ole sanojen ja lauseiden toistamisessa isompia pulmia. (Lehtihalmes 2017, 39.)

Kaikissa afasiamuodoissa sanahaun vaikeudet ovat yleisiä. Anomisen afasian taustalla voi olla moninaisia vaurioita ja jotkin näistä vaurioista ovat olleet kenties vaikeittakin afasiaoireyhtymiä. Anominen afasia paranee kuukausien tai vuosien ajan, kun hermoverkko järjestäytyy uudelleen. Jäljelle jää kuitenkin alkuperäiseen afasiaan liittyvä anatominen aivovaurio. Akuutissa vaiheessa esiintyvä anominen afasia on yleensä seurausta pienestä aivovauriosta, joka esiintyy joko vasemman alimman temporaalipoimun tai talamuksen alueella. (Lehtihalmes 2017, 39.)

### 2.3 Afasia ja muisti

Työmuistilla tarkoitetaan tiedollisia prosesseja, joita on siinä hetkessä vaivatta saatavilla ja käytettävissä toiminnan suorittamiseen. Työmuisti tekee tiedon koodaamisesta mahdollista, kuten myös sen käsittelystä ja tallennuksestakin. (Numminen 2006, 32; Service 2017, 42.) Työmuistille läheisiä termejä ovat myös lyhytkestoinen muisti ja primäärimuisti, joista ensimmäisellä tarkoitetaan aistien välityksellä juuri saatua tietoa tai pitkäkestoisesta muistista palautettua tietoa. Lyhytkestoisesta muistista tieto häviää useasti alle minuutissa sen saapumisen jälkeen. Jälkimmäinen mainituista muisteista eli primäärimuisti, määrittellään oman tietoisuutemme tämänhetkiseksi sisälöksi. Pitkäkestoinen muisti puolestaan on lyhytkestoisen muistin vastakohta ja sillä viitataan kaikkeen pysyvästi tallennettuun tietoon. (Service 2017, 42.)

Työmuistin uskotaan liittyvän läheisesti kielelliseen toimintaan. Tätä on kuitenkin vaikea selvittää, sillä yhtäältä kielelliset prosessit voivat peilautua muistitoimintoihin esimerkiksi tilanteissa, joissa henkilöllä on vaikeuksia toistaa välittömästi koetilanteessa kuultuja tai luettuja sanajonoja. Tämä tarkoittaa, että tutkittava henkilö kykenee palauttamaan mieleensä vain lyhyitä sarjoja vastaanottamastaan kielellisestä massasta. Toisaalta huonontunut lyhytkestoinen muisti voi aiheuttaa ongelmia ymmärtää tai muodostaa kieltä. Ihminen, jolla on kielen tai kielenkehityksen häiriö, ei kykene ylläpitämään mielessään pitkien virkkeiden alkuja. Tästä johtuen hän ei ymmärrä virkettä oikein. (Service 2017, 43.)

Fonologisella työmuistilla tarkoitetaan kykyä pitää mielessä monia puheen yksiköistä muodostuvia sarjoja (Service 2017, 43). Tämän työmuistin suorituskykyä tutkitaan yleisimmin numerosarjojen toistotehtävillä. Niissä testattavan tulee saman tien palauttaa mieleensä numerosarjoja, jotka pitenevät. Muita yleisiä tehtäviä ovat keinoitekosten sanojen fonologisesti virheetön jäljentäminen sekä sana- tai epäsanasarjojen nopea mieleen palauttaminen. Näistä tehtävistä selviäminen on yleisesti heikentynyt muun muassa aikuisten afasioissa. (Service 2017, 46.)

Sanojen, epäsanojen ja niistä muotoiltujen sarjojen toistaminen ja välitön muistiin palautus ovat jokaisessa afasiatyyppissä esiintyviä oireita. On mahdollista olettaa, että arjessa vastaantulevien ohjeiden seuraaminen voi vaikeutua tilanteissa, joissa näiden ohjeiden säilyttäminen muistissa edellyttäisi sanatarkkaa sisäistä toistamista. (Service 2017, 48.) Tällainen tilanne voisi esimerkiksi olla kahvin keittäminen, jossa asiat on tehtävä tietyssä järjestyksessä. Service (2017, 48) mainitsee myös, että sanatarkkaa muistia voidaan tarvita, jos viestin sisältö on liian monimutkainen ymmärrettäväksi samaan aikaan sitä kuunneltaessa. Selkokieli on yksi parhaista apuvälineistä kielellisen työmuistin helpottamiseksi. Selkeä, kunnolla jäsennelty ja ytimekäs ilmaisu auttaa työmuistin toimintaa. (Numminen 2006, 36.)

### 3 HILJAINEN TIETO

Hiljainen tieto nousi opinnäytetyöhömme varkain. Tarkoituksenamme oli pohjata haastattelujen eteneminen mahdollisimman paljon tulkkien kokemuksiin. Tämän seurauksena lähdekirjallisuutta lukiessamme aloimme törmätä yhä useammin termiin hiljainen tieto.

Michael Polanyi oli ensimmäinen hiljaisen tiedon käsitteen esittäjä (Pohjalainen 2012, 1—2). Polanyi aloitti 1940-luvulla aina 1970-luvulle asti kestäneen hiljaista tietoa (tacit knowledge) käsittelevän teoreettisen kehitystyön (Suhonen 2010, 55; Pohjalainen 2012, 2). Tällaisella tiedolla tarkoitetaan yksilöiden subjektiiviseen kokemukseen pohjautuvaa, spesifiin tilanteeseen ja toimintaan liittyvää tietoa. Tätä tietoa on vaikea tuoda esiin sanallisesti jaettavaksi muiden kanssa. Polanyin (1962, 1966, 1968) teorian keskeisin ajatus hiljaisen tiedon ympärillä on, että ihminen tietää enemmän kuin pystyy kertomaan. Hänen mukaansa suurin osa yksilön tiedosta on persoonallista tietoa.

Tällä tarkoitetaan sitä, että asioita tiedetään tilanteesta huolimatta yksilöllisellä tavalla. Hiljainen tieto on myös sosiaalista, milloin se on yhteydessä niihin toimintaympäristöihin, joissa tietämistä tapahtuu. (Suhonen 2010, 55.)

Michael Polanyi (1962, 1966) teorian ytimessä on kaksi tietoisuuden tilaa. Nämä ovat keskitetty tietoisuus sekä kohteeseen liittyvä tietoisuus, jota voidaan kutsua myös lähitietoisuudeksi. Lähitietoisuus on läsnä ja tiukasti kiinni tietämisessä sekä toiminnassa. Keskitetyllä tietoisuudella tarkoitetaan puolestaan toiminnan ja tietämisen kohdetta, joka on selkeästi tiedostettu. Hiljainen tieto paikantuu lähitietoisuuteen, mutta se näyttäytyy keksitetyn tietoisuuden sisältämän kohteen läpi. (Suhonen 2010, 55–56.)

Polanyin (1966) mukaan hiljaisen tiedon perusrakenteeseen kuuluu myös kaksi ehtoa, joiden välillä on looginen yhteys. Ensimmäinen ehto on läheinen ehto, johon liittyä tieto on lähitietoisuuden hiljaista tietoa. Toinen ehto on kaukainen ehto, jolla tarkoitetaan sitä tarkasti tiedostettua kohdetta, mihin tietäminen ja toiminta liittyvät. Hiljainen tietäminen on keskittymisen siirtämistä läheisen ehdon kautta kaukaiseen ehtoon. (Suhonen 2010, 56.)

Ruotsalainen filosofi Bertil Rolf (1995) on havainnoinut hiljaisen tiedon käsitettä keskittyen erityisesti Michael Polanyin filosofiaan siitä. Rolf on tulkinut Polanyin ajatuksia hiljaisesta ulottuvuudesta muun muassa siten, että henkilö orientoituu hiljaisen ulottuvuuden avulla todellisuuteen. Hiljaisessa tiedossa traditiot ja subjektiivisuus yhdistyvät, tarjoten yksilölle keinon orientoitua todellisuuteen. Yksilö pohtii ja käsittelee sekä kuljettaa omia toimintojaan hiljaisella tiedolla kulttuurien ja yksilöiden kohtaamisiin. (Toom 2008, 34–35; Pohjalainen 2012, 2.)

Rolf esittää taulukon (taulukko 2), johon on kirjattu hiljaiseen tietoon ja tietämiseen liittyviä, epämääräisiä, käsitteitä. Auli Toomin (2008, 35) mukaan tämän taulukon oikealla puolella olevat käsitteet eivät luo selkeää hiljaisen tiedon määritelmää, eikä vasemman puoli anna selkeitä vastauksia (Toom 2008, 35). Rolfin (1995) esittämässä taulukossa on kuitenkin nähtävissä muutamia tieteellisessä ja yhteiskunnallisessa keskustelussa esiintyviä hiljaisen tiedon käsitteitä (Toom 2008, 36).

Taulukko 2: Rolfin (1995) esittämiä hiljaisen tiedon käsitteitä, jotka ovat esiintyneet tieteellisessä ja yhteiskunnallisessa keskustelussa (Toom 2008, 36).

EI-HILJAINEN TIETO	HILJAINEN TIETO
teoria, formaalit mallit	kokemus
abstrakti	konkreettinen
selitetty	itse koettu
johdonmukainen ja irrelevantti	epämääräinen mutta relevantti
spesialisoitunut	diffuusi
tieteellinen	tieteellisen ulkopuolella
universaalisesti validi	alueellisesti validi
kontekstivapaa	kontekstisidonnainen
analyttinen	synteettinen
intersubjektiivinen	henkilöön sidoksissa
sana	toiminta
persoonaton, vastuuton	persoonallinen, moraalisesti kypsä
tutkimuskohteen manipulointi	empatia tutkimuskohtetta kohtaan
ankkuroitunut rationaalisuuteen	ankkuroitunut tunteisiin
objektiivinen havainnoija	osallistuva toimija
teknokraattinen	humanistinen
edistynyt optimismi	traditioon perustuva skeptisismi
sosiaalinen insinööritaito	tradition äänen sensitiivinen ymmärtäminen
oppikirjojen välittämää	traditioiden välittämää
sääntöjen välittämää	esimerkkien välittämää
koulutuksen teknokraattisuus	mestari—oppipoika-suhde
mahdollista verbalisoida	mahdoton verbalisoida
rationalismi	traditionalismi
selkeä	epäselvä
kriittinen avoimuus	luottamus pysyvyyteen
radikalisoiminen	säilyttäminen
nuorekas	vanhanaikainen
yleismaailmallisesti suuntautunut	paikallisesti ankkuroitunut

Rolf (1995) mainitsee, että hiljaisen tiedon käsitettä käytetään yleensä silloin, kun on epäilyksiä esimerkiksi rationaalisuutta tai teoriaa kohtaan. Rolf kuvaa hiljaiseen tietoon kuuluvaksi muun muassa kokemuksen, osallistuvan toimijan ja mestari—oppipoika-suhteen. Hän muodostaa hiljaisen tiedon alaa jakamalla sen kolmen kategorian muodostamaan luokkaan. Ensimmäisenä on tiedon alkuperä, toisena tiedon sisältö ja kolmantena tiedon funktio. Nämä kategoriat kuvaavat kohteita, jotka pystyvät korostamaan erilaisissa hiljaisen tiedon teorioissa. Toom (2008, 37) täydentää luokittelua vielä kahdella kategoriolla, jotka ovat tiedon reflektointi ja tiedon vaikutukset. Tiedon reflektoinnilla tarkoitetaan tiedon käyttämisen ajattelua, esimerkiksi miksi toimitaan tietyllä tavalla tai miten muuten voitaisiin toimia. Viidennessä kategoriassa, eli tiedon



vaikutuksissa, pohditaan tiedon käytön seurauksia muihin ihmisiin, esimerkiksi kuinka muut toimivat tietynlaisen toiminnan seurauksena. (Toom 2008, 35—37.)

Tiedon juuret ovat niissä alkuperäisissä lähteissä, joista ammattilaiset ovat hankkineet itselleen hiljaisen tietonsa. Näillä henkilöillä hiljaisen tiedon käyttö näyttäytyy kykynä aktivoida ja käyttää tietoa. Voidaan siis sanoa, että tietoa käytetään välineenä, minkä vuoksi sitä kutsutaan hiljaiseksi. (Toom 2008, 36—37.) Myös kun ajatellaan hiljaista tietoa tai tietämistä niin psykologisen kuin filosofisen perustan kautta on, tavallista, että arvioidaan myös taidon käsitettä. Hyvänä esimerkkinä voidaan käyttää kielen oppimista. Siinä kieli, sanasto ja kielioppi omaksutaan, mutta on vaikeaa selittää ja eksplikoida niiden sisältöä. (Toom 2008, 38.)

Hiljaisen tiedon käsitettä käytetään arjessa usein erilaisilla nimityksillä, joilla viitataan joko hiljaiseen tietoon osana jotakin laajempaa kokonaisuutta tai hiljaiseen tietoon itseensä. Tällaisia nimityksiä voivat olla muun muassa kokemus, asiantuntijuus, tietämys sekä osaaminen. Käytännön toiminnassa hiljaisen tiedon käsite mielletään tavallisesti osaamiseksi, joka puolestaan koostuu tiedosta ja kokemuksista. (Virtainlahti 2005, 26.) Hiljaisen tiedon ajatellaan olevan yhteistä jaettua tietopohjaa sekä sosiaalista omaisuutta, jonka kaikki tietyissä organisaatioissa työskentelevät henkilöt jakavat yhteisöllisenä sekä jaettuna omaisuutena. (Toom 2008, 34).

Hiljaisen tiedon siirtämiseen liittyy olennaisesti asenteet, jotka työyhteisö asettaa. Organisaatiossa tulisi luoda sellainen organisaatiokulttuuri, jossa jokainen työntekijä tuntisi itsensä arvokkaaksi. Organisaation kulttuuri on hiljaisen tiedon siirtämisen kannalta tärkeä tekijä, sillä se voi luoda valtavia esteitä tai mahdollistaa tiedon siirron organisaatioon kuuluvien jäsenten kesken. Kaikenikäisten arvostaminen, myönteiset asenteet ja luottamus työntekijöiden välillä auttavat organisaatiota luomaan ilmapiirin, jonka myötä ihmiset paljastavat merkittävää hiljaista tietoa ja ovat halukkaita jakamaan sitä myös keskenään. (Virtainlahti 2005, 35.)

Oppimista tapahtuu elämässä koko ajan. Esimerkiksi tietoisesti opiskellessa kursseilla, mutta sitä tapahtuu myös ei-tietoisesti. Tällaista ei-tietoista oppimista syntyy tekemällä töitä, kokemalla, kokeilemalla, reagoimalla töissä eteen tuleviin tilanteisiin sekä seuraamalla kokeneempia tekijöitä. Opittu osaaminen automatisoituu pian ja muuttuu ei-tietoiseksi taidoksi, jolloin ulkoisesta tietotaidosta tulee sisäistä hiljaista

tietoa. Siitä tulee siis itsestään selvää toimintaa, minkä vuoksi sitä ei osata tunnistaa ja ilmaista muille. (Virtainlahti 2005, 29.)

Hiljainen tieto on osa asiantuntijuutta ja osaamista. Normaalisissa toiminnassa hiljaisen tiedon käsite nähdään usein osaamisena, mikä pitää sisällään kokemuksia ja tietoa. Kun osaaminen on erittäin harjaantunutta, voidaan sitä ruveta nimittämään asiantuntemukseksi. (Virtainlahti 2005, 26—27.) Hiljainen tieto tulee esille taitavana toimintana tai vaistomaisina ongelmanratkaisukykyinä uusissa tilanteissa tai yhteyksissä (Haldin-Herrgård & Salo 2008, 279).

Virtainlahti (2005) toteaa hiljaisen tiedon ilmaisun vaikeudesta, sillä se on hyvin henkilökohtaista ja haastavaa muotoilla toisille sopivaksi. Tällaista tietoa ovat henkilökohtaiset käsitykset, näkemykset ja tunteet, jotka ovat asettuneet osaksi yksilön toimintaa. Myös yksilön kokemukset, ihanteet, arvot ja tunteet ovat osa hiljaista tietoa. Hiljaisen tiedon jakamiseen tarvitaan vuorovaikutustilanteita ja yhteistyötä henkilöiden välillä. Yhteistyöhön kuuluu erilaisia muotoja, jotka on koettu edesauttavan hiljaisen tiedon kulkemista. Näihin muotoihin voidaan luetella muun muassa tiimi, työparitoiminta, mentorointi, perehdyttäminen ja työnopastus. (Virtainlahti 2005, 28, 39.)

Tiimillä tarkoitetaan itseohjautuvaa työryhmää, joka ovat vastuussa tietyn sovitun kokonaisuuden hoitamisesta yhteistyössä. Tiimillä tulee olla yhteinen päämäärä, tavoitteet ja yhteiset tavoitteet, että se toimii oikein ja saavuttaa halutun päämäärän. Tiimitasolla tieto selventyy ja tarkentuu vuoropuhelun, keskustelujen, kokemusten jakamisen ja tarkkailun kautta. Hiljainen tieto liikkuu henkilökohtaisessa kanssakäymisessä, joten on hyvä saada eri-ikäisiä työntekijöitä yhteen. Työparit voivat mahdollistaa tällaisen hiljaisen tiedon välityskanavan. Yhteistyön muodostaminen eri-ikäisten henkilöiden välillä on yksi tärkeimmistä keinoista hiljaisen tiedon välityksessä. Organisaatioissa olisi hyvä tavoitella päämäärää, jossa uransa eri vaiheissa olevat työntekijät voisivat jakaa tietojaan keskenään. Ainoastaan omaan työhön keskittyminen ei anna mahdollisuuksia hiljaisen tiedon leviämiseksi. (Virtainlahti 2005, 39—41.)

Mentoroinnilla puolestaan tarkoitetaan kahden henkilön välistä vuorovaikutussuhdetta, joka auttaa mentorin ja mentoroinnin kohteen välistä oppimista. Siinä yhdistyvät taidot, oppimisen tehostaminen, vastuun ottaminen yksilön omasta kehittämisestä, kokemusten kautta oppiminen, yhdessä oppiminen, osaaminen sekä lisäksi tie-

don jakaminen. Mentorointisuhteessa mentori antaa aikaansa, tietämystään ja vaivanäköään mahdollistaakseen mentoroitavalle kasvun, tietämyksen ja taitojen lisääntymisen. Mentorointi on suotuisa keino tiedon siirtoon. Siinä tieto välittyy parhaiten ihmiseltä toiselle henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa ja sen aikana oppii sekä mentoroitava että mentori. Näin he molemmat voivat kehittää itseään sekä omaa osaamistaan. (Virtainlahti 2005, 39.)

Perehdytyksessä uusi työntekijä saa edellytykset oppia uudet työtehtävänsä sekä organisaation toimintamallit. Perehdyttämisellä on suuri vaikutus uuden työntekijän sosiaalistumisessa uuteen työyhteisöön ja hiljaisen tiedon huomioiminen tässä vaiheessa onkin tärkeä muistaa. Oman hiljaisen tiedon tunnistava perehdyttäjä kykenee jo perehdyttäessään välittämään uudelle työntekijälle hiljaista tietoa erilaisista organisaation sisäisistä asioista. Hiljainen tieto olisi hyvä huomioida perehdytyksen lisäksi myös työnopastuksessa. Siinä voidaan, samalla tavalla kuin perehdytyksessä, siirtää työhön liittyvää hiljaista tietoa jo opastusvaiheessa. Hiljaisen tiedon kuljettaminen mukana tässä opetustilanteessa lyhentää oppimisen vaihetta ja nopeuttaa työtehtävän haltuunottoa. Työnopastus antaa myös loistavat edellytykset siirtää pitkältä ajalta kertynyttä kokemusta ja osaamista muille työntekijöille. (Virtainlahti 2005, 40.)

Hiljaisen tiedon voi jakaa kahteen ulottuvuuteen, tekniseen ja tiedolliseen ulottuvuuteen. Näistä ensimmäinen on vapaita ja hankalasti määriteltävissä olevia taitoja, jotka on kerääntynyt vuosien kokemuksella ja niitä on vaikea kertoa muille. Jälkimmäinen, eli tiedollinen ulottuvuus, tarkoittaa kaavoja, malleja, uskomuksia ja odotuksia. Nämä ovat syvään juurtuneita asioita, jotka otamme itsestäänselvyyksinä. Näiden kahden ulottuvuuden lisäksi hiljaiseen tietoon voidaan yhdistää myös kehollinen ulottuvuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että hiljaista tietoa syntyy oppimisen kautta sekä mielen että ruumiin kautta. Kehollisessa ulottuvuudessa merkityksellisiä ovat ruumiilliset kokemukset, yritykset ja erehdytykset sekä mielikuvien mallintaminen ja oppiminen. (Virtainlahti 2005, 28—29.)

Hiljaista tietoa voi syntyä myös arvioimalla omaa ajatteluaan ja toimintaansa sekä näihin liittyviä käsityksiään. Oman toiminnan arviointi jonkin suorituksen jälkeen, voidaan tulkita tietoiseksi kokemuksesta oppimiseksi ja sen seurauksena syntyy kokemusperäistä tietoa. Asiantuntijoiden on huomattu arvioivan, kritisoivan, uudelleenraken-

tavan ja tallentavan oman toiminnan huomioita myöhempiä käsittelyä varten. Käytännön asiantuntija toisin sanoen reflektoi oman toimintansa ja teorianensa spesifeihin käytännön ongelmiin. Tällaista hiljaisen tiedon syntymistä tapahtuu organisaatioissa, että yksilötasolla. (Virtainlahti 2005, 30.) Mielestämme oman toiminnan arviointi on suuressa roolissa tulkkausalan hiljaisen tiedon synnyssä. Tulkit työskentelevät hyvin pitkälti itsenäisesti, jolloin itsereflektointi mahdollistaa uudenlaisten toimintamallien synnyn. Esimerkiksi sujumattomissa tulkkaustilanteissa tulkki voi omaa ammattitaitoaan hyödyntäen muokata omaa toimintaansa sujuvoittaen tulkkaustilannetta.

Hiljainen tieto, joka saa alkunsa kokemuksen kautta, tapahtuu useasti luonnollisena ja epävirallisena osana työnteossa. Kuitenkaan aina ei ole mahdollisuutta tiedon jakamiseen, vaan se näyttäytyy ennemminkin ideaalisena tilanteena. (Paloniemi 2008, 268.) Hiljaisen tiedon yhtenä ongelmana on se, ettei henkilö ole välttämättä itse tietoinen siitä, mitä oikeasti tietääkään. Työ saattaa olla rutinoitunutta ja niiden täsmällinen havaitseminen voi olla vaikeaa. Jaettavaksi tarkoitettu hiljainen tieto voi jäädä yhä pimentoon, kun työstään ei osakaan kertoa olennaisia asioita. (Virtainlahti 2005, 44–45.)

Hoito- ja rakennusalan työntekijöille tehdyissä haastatteluissa esiintyi esteitä hiljaisen tiedon jakamiseen. Kiire oli yksi mainittu syy, miksi työnteon aikana ei ollut aikaa vaihtaa ajatuksia ja kokemuksia tai pyytää neuvoa toisilta työntekijöiltä. Hiljainen tieto saatetaan myös kokea vaikeaksi siirtää, sillä se voi olla tietoa, jolle ei löydy sanoja. Näiden lisäksi esteiksi nimettiin kokemuksesta seuranneen tiedon ja tietämisen arvostuksen puute, esimerkiksi vanhoja tietoja ei kenties pidetä tarpeellisina ja käyttökelpoisina. Jakamisen esteenä mainittiin hoitotyössä sekä rakennusalalla olleilla se, että työtä tehtiin itsenäisesti. Yhteydenpito kollegoihin puhelimen ja internetin välityksellä koettiin riittämättömäksi hiljaisen tiedon jakamisen kannalta. (Paloniemi 2008, 269.) Mielestämme näitä esteitä voidaan soveltaa myös tulkkausalalle. Työtä tehdään todella paljon itsenäisesti, se voi olla hyvin hektistä ja yhteydenpito kollegoihin voi olla hankalaa työn lomassa. Hiljaisen tiedon siirtämiseen tarvitaan vuorovaikutusta ja yhteistyötä ihmisten välille (Virtainlahti 2005, 39).

Tiedon siirtämisessä tärkeää on saada yksilöiden henkilökohtainen tieto siirretyksi muille sekä muuttaa se yhteiseksi tiedoksi. Eli tietoa ei voida luoda ilman yksilöitä ja

heidän välistään vuorovaikutusta. Tiedon täsmentäminen voi tapahtua muun muassa keskustelun, vuoropuhelun, havainnoinnin sekä kokemusten jakamisen kautta. Ikään-tyvillä työntekijöillä on tavallisesti paljon organisaation toimintaan liittyvää hiljaista tietoa. (Virtainlahti 2005, 34—35.)

#### 4 KOMMUNIKOINTI

Kommunikointi luvussa tuomme esille kommunikointia sekä vuorovaikutusta afaattisen henkilön kanssa. Kommunikaatiomenetelmissä keskitymme afasiaan sairastuneiden tulkkauksessa käytettyihin menetelmiin. Selkokieli ja selkokieline vuorovaikutus on nostettu suurempaan rooliin, koska haastattelujen pohjalta kyseinen kommunikointimenetelmä korostui eniten.

Kommunikointi on viestin jakamista kahden ihmisen välillä. Ensimmäinen henkilö lähettää viestin ja toinen osapuoli vastaanottaa kyseisen viestin. (Battey 2018, 1.) Kommunikointi on siis vastavuoroista ja molemmat osapuolet toimivat vuorollaan viestin lähettäjinä sekä vastaanottajina (Huuhtanen 2011a, 12). Viestin merkityksestä tulee olla yhteinen ymmärrys osapuolten välillä sekä ilmapiirin tulee olla suostuvainen kommunikointiin (Battey 2018, 1). Tämän vuoksi toisen osapuolen mahdolliset vaikeudet viestin vastaanottamisessa tai lähettämisessä ovat kummankin osapuolen yhteinen asia (Huuhtanen 2011a, 12).

Multimodaalisuudella viitataan vuorovaikutuskeinoihin, joilla on tärkeä tehtävä ymmärtämisessä sekä ymmärretyksi tulemisessa. Lisäksi multimodaalinen vuorovaikutus on viestintää, jossa hyödynnetään omia fyysisiä ominaisuuksia, mutta myös ympäristöä. (Kääntä & Haddington 2012, 11.) Multimodaalinen kommunikointi pitää sisällään nonverbaalisen kommunikoinnin, puhutun kielen, sekä merkit ja symbolit. Multimodaalinen kommunikointi mahdollistaa kommunikoinnin onnistumisen erilaisissa tilanteissa ja ympäristöissä. Erinäisten kommunikointi strategioiden käyttäminen luo päteviä kommunikoijia. Esimerkiksi tilanne, jossa jokin kommunikointimuoto ei toimi, tilanteeseen voidaan tuoda toisenlainen muoto. Kaikki olemme multimodaalisia kommunikoijia, koska emme käytä kommunikoinnissa pelkkää puhetta. Puheen tukena ja täytteenä voidaan käyttää muun muassa kehonkieltä, katsekontaktia, osoittamista, eleitä, pään nyökyttelyä sekä pudistelua, äänen voimakkuuksia ja kasvojen erilaisia ilmeitä. (Battey 2018, 2, 5.)

Kommunikointitilanteissa voidaan käyttää erilaisia verbaalisia sekä nonverbaalisia tapoja (Battey 2018, 1—2). Nonverbaalisella viestinnällä tarkoitetaan vuorovaikutuksen kaikkia muita osa-alueita paitsi kieltä. Näitä ovat esimerkiksi ilmeet, katse, välimatka, tilankäyttö, äänen eri ominaisuudet sekä kosketus. Nonverbaalisella viestinnällä pystytään muun muassa ilmaista tunteita, säädellä vuorovaikutusta esimerkiksi antamalla puheenvuoroja sekä täydentää verbaalista viestintää. (Jyväskylän yliopisto 2020.) Työympäristössä henkilö voi olla tarkkaavaisempi omista sanavalinnoistaan sekä ilmeistä ja eleistä. Kotiympäristössä puolestaan sanasto ja nonverbaaliset elementit voivat olla harkitsemattomampia. Tämän tapaisia eroja kommunikointitavoissa kutsutaan erilaisiksi rekistereiksi. (Battey 2018, 2—3.)

#### 4.1 Afaattinen henkilö ja vuorovaikutus

Vuorovaikutuksen toimivuuden kannalta olennaista on afaatikon ja hänen keskustelukumppaninsa mukautuminen kielellisen toiminnan äkilliseen tai vähittäiseen heikkenemiseen. Olennaista on myös, kuinka afaatikko pystyy etenemään ilmaisuissaan virheellisestä tai heikentyneestä kielenkäytöstä huolimatta. Lisäksi kuinka hän kykenee mukautumaan tai kompensoimaan häiriötoimintaansa näissä puhumisen ongelmatilanteissa. Mukautuminen näkyy esimerkiksi siinä, millaisia käytänteitä tai strategioita afaatikko käyttää ennakoimalla tai korjaamalla puutteellista tai virheellistä lausumaansa. (Klippi 2017, 86.)

Afasiamuodon ollessa vaikea kielellinen ilmaisu voi olla erityisen suppeaa, virheellistä tai puuttua kokonaan. On yleistä, että kielihäiriöisen henkilön ja hänen keskustelukumppaninsa vuorovaikutukseen syntyy puheen tuottamisen ja ymmärtämisen vaikeuksien yhteyteen erilaisia mukauttavia käytänteitä ja aineksia. (Klippi 2017, 93.) Varsinkin afasiaan sairastumisen alkuvaiheessa keskustelukumppanin on hyvä käyttää yksiselitteisiä sekä suoria kysymyksiä. Tällöin sairastuneen henkilön on helppo vastata kieltämällä tai myöntymällä. (Aivohalvaus- ja dysfasialiitto ry 2012, 2.)

Afasiaan sairastuneen henkilön ollessa virkeä puhe on yleensä sujuvampaa. Lisäksi puheen ymmärtäminen ja kuunteleminen ovat tällöin helpompaa. Puheen sujuvuuteen vaikuttaa myös tuttujen ihmisten läsnäolo sekä tutut keskustelunaiheet. Keskusteltaessa afasiaan sairastuneen kanssa on hyvä kiinnittää huomiota erilaisiin asioihin. Esimerkiksi puhua kasvot kuulijaan päin, välttää virheiden korjaamista, välttää asioiden

ja aiheiden arvaamista liian aikaisin, antaa puhujalle aikaa sekä sietää myös hiljaisuutta keskustelussa. Erilaisten vaihtoehtoisten kommunikointi välineiden ja puhetta tukevien menetelmien käyttö on myös suotavaa. (Aivohalvaus- ja dysfasialiitto ry 2012, 2, 4.)

#### 4.2 Kommunikointimenetelmät

Normaali kuuloisten henkilöiden tavallisen tapa kommunikoida on puhe. Henkilöille, jotka eivät kuitenkaan kykene kommunikoimaan pelkästään tai ollenkaan puheen avulla, on kehitelty puhetta tukeva tai puhetta korvaava kommunikointi. Puhetta korvaavat kommunikointimenetelmät korvaavat puheen täysin kommunikoinnissa. Näitä menetelmiä ovat esimerkiksi viittomat ja kirjoittaminen. Puhetta tukevat kommunikointimenetelmät puolestaan tukevat sekä täydentävät puheen ymmärtämistä. (von Tetzchner & Martinsen 1991, 20.) Näitä menetelmiä ovat esimerkiksi kuvat sekä tuki-viittomat. Puhetta tukeva kommunikointi voi olla tarpeellista myös väliaikaisesti, esimerkiksi Down-lasten sekä vieraskielisten kanssa. Vaikka käytössä olisi puhetta tukeva tai korvaava menetelmät, se ei sulje pois luonnollisten kommunikointikeinojen käyttöä. Näitä ovat esimerkiksi kehon asennot, äännähdykset sekä ilmeet ja eleet. (Huuhtanen 2011a, 15.)

Kommunikoinnin eri muodot voidaan ryhmitellä esimerkiksi avusteiseen ja ei-avusteiseen kommunikointiin. Avusteisella kommunikoinnilla tarkoitetaan niitä kommunikoinnin muotoja, joissa kielellinen ilmaisu on fyysisesti erillään käyttäjästä. Avusteiseen kommunikointiin kuuluvat graafiset kommunikointikeinot sekä kommunikoinnissa käytettävät apuvälineet. (Huuhtanen 2011a, 15.) Näitä ovat esimerkiksi puhelaitteet, osoitustaulut sekä kuvat (von Tetzchner & Martinsen 1991, 21). Ei-avusteisessa kommunikoinnissa puolestaan kommunikoija tuottaa kielelliset ilmaisunsa itse. Näitä tapoja ovat esimerkiksi eleet sekä viittomat. (Huuhtanen 2011a, 15.) Ei-avusteista kommunikointia voivat myös olla osoittaminen ja silmien räpäytys, kun ne ovat kommunikatiivisia ilmauksia. Tällaisia tilanteita voi esimerkiksi olla esineen osoittaminen sekä oman tahdon ilmaisu räpäytyksillä ”kyllä” ja ”ei”. (von Tetzchner & Martinsen 1991, 21.)

Kommunikoinnin voi myös jakaa itsenäiseen ja toisen avusta riippuvaiseen kommunikointiin. Itsenäisessä kommunikoinnissa henkilö muotoilee viestinsä täysin itsenäisesti, esimerkiksi kokonaisten lauseiden muodostaminen puhelaitteen avulla. Toisen

avusta riippuvaisessa kommunikoinnissa toinen ihminen tulkitsee tai kokoaa kommunikoivan henkilön viestin. Tässä tilanteessa kommunikoivan henkilön viesti on toisen ihmisen varassa, esimerkiksi kirjaintaulun kautta välitetty viesti. (von Tetzchner & Martinsen 1991, 21—22.)

Tässä opinnäytetyössä luvussa 7.3 Tulkkaus ja paritulkkaus nostetaan esiin erilaisia kommunikointimenetelmiä pohjautuen tulkkien haastatteluissa esiin tulleisiin tapoihin. Näitä esiin tulleita kommunikointimenetelmiä ovat esimerkiksi kuvat, eleet ja ilmeet, kommunikointiohjelmat, osoittelu sekä viittomat. Tässä esittelemme nämä erilaiset kommunikointimenetelmät lyhyesti.

Kuvilla voidaan hyvin niin sanotusti nimikoida ympäristössä olevia tiloja sekä esineitä. Kuvakommunikoinnin kuvia voidaan tehdä muun muassa valokuvista, piirroskuvista sekä lehdistä leikatuista kuvista. Erilaiset kuvat toimivat eri henkilöille sekä erilaisilla kommunikoinnin tasoilla. Valokuvat voisivat sopia kuvakommunikoinnin alkuvaiheessa, sillä kommunikoinnin taso on vielä varhainen. (Huuhtanen 2011b, 58—59.) Kuvia voidaan myös käyttää muistin ja kerronnan tukena sekä keskustelun-alustana. Kuvia käytetäänkin usein vahvistamaan käsite- sekä sanavarastoa. (Trygg 2010, 57—58.)

Ilmeet ja eleet liittyvät kaikkeen kommunikointiin, mutta voivat olla jollakin henkilöllä pääasiallinen kommunikoinnin keino. Niiden käyttöä ei yleensä opeteta, vaan ne opitaan ympäristöltä. Niiden kommunikatiivisen merkityksen ymmärtäminen riittää. (Huuhtanen 2011c, 27.) Esittäville eleille, eli pantomiimilla, voidaan korvata sekä havainnollistaa sanallista viestintää (Papunet 2019a)

Kommunikointiohjelma voi olla tietokoneessa, tabletissa tai älypuhelimessa oleva alusta. Tämän alustan tarkoituksena on, että puhevammaiselle henkilölle on rakennettu yksilöllinen ja toimiva kokonaisuus kommunikointiin. (Tikoteekki-verkosto 2020.) Kommunikointiohjelman sanastot voidaan luoda muun muassa kuvilla tai lauselistoina. Ohjelma tuotetut viestit tavallisesti kuullaan puhesynteesin lukemina. (Papunet 2019b.) Viestit muodostetaan valituista merkeistä, jotka siirtyvät ohjelman viestiriville. Viestirivi ominaisuus tukee muistia sekä auttaa rakennettavan viestin hahmottamista. (Tikoteekki-verkosto 2020.)



Katkaisijoiden tai näppäinten painaminen, koskettaminen sekä jokin muu osoittamisen muoto ovat suoria valintoja. Osoittaminen ei kuitenkaan välttämättä tarkoita ojennetun sormen käyttöä vaan tapoja voi olla erilaisia. Esimerkiksi se voi tapahtua jalalla tai katseella. Onkin tärkeää hyväksyä henkilölle sopiva osoittamisen muoto. (von Tetzchner & Martinsen 1991, 61—62.) Esimerkiksi afasiaan sairastunut henkilö voi osoittaa pöydällä olevaa kynää, sillä ei saa tuotettua kyseistä sanaa. Tässä opinnäytetyössä tarkoitamme esimerkin mukaista ympäristöön viittaavaa osoittamista.

Tukiviittomilla tuetaan puhumista sekä puheen tapailua. Tukiviittomat toteutetaan viittomakielen viittomamerkeillä, mutta viittomakielen rakenteet sekä säännöt jäävät pois. Eli viittomat toteutetaan puhekielen sanajärjestyksen mukaisesti. Tärkeää on muistaa, että tukiviittomien mukana käytetään aina samanaikaisesti puhetta. (Huuh-tanen 2011c.) Tämä johtuu siitä, että tukiviittomien tarkoituksena on edistää puheen kehitystä. Viittomilla ilmaistaan ydinsanat eli viestin kannalta keskeisimmät sanat. Tukiviittomat sopivat henkilölle, joka kykenee havaitsemaan sekä tulkitsemaan käsillä toteutettuja liikkeitä ja tuottamaan näitä liikkeitä myös itse. (Papunet 2019c.)

### 4.3 Selkokieli ja vuorovaikutus

Selkokielessä on kyse yhdestä suomen kielen muodosta. Kieli on mukautettu sanastoltaan, rakenteiltaan sekä sisällöltään luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi suhteessa yleiskieleen. Aihetta käsitellään hyvin konkreettisella tasolla ja siinä selitetään sanoja, joita yleiskielessä ei avata tarkemmin. Selkokieli on tarkoitettu henkilöille, joilla on kielellisiä haasteita. Esimerkiksi lukea tai ymmärtää yleiskieltä. Aluksi kieltä kehitettiin kehitysvammaisille henkilöille ja heidän tarpeisiinsa. Pian kuitenkin havaittiin muidenkin ryhmien hyötyvän kyseisestä kielen muodosta. Esimerkiksi 1990-luvulla selkokielistä aineistoja aloitettiin tuottamaan myös vanhuksille ja uussuomalaisille. (Selkokeskus 2017.) Selkokieli ei kuitenkaan ole sama asia kuin selkeä yleiskieli. Kehittämisen lähtökohtana ovat aina kielenkäyttäjien erityistarpeet. (Kartio 2009, 9.)

Selkokielen kohderyhmää ovat henkilöt, joilla kielitaidon puute hankaloittaa arjen tilanteita, työelämää, opiskelua sekä yhteiskunnan toimintaan osallistumista. Syitä voivat olla muun muassa neurobiologiset syyt, kielitaidon heikentyminen sekä eri äidinkieli kuin suomi tai ruotsi. Neurobiologisia syitä voivat esimerkiksi olla kehitysvamma,

ADHD, lukivaikeus tai dysfasia. Kielitaidon heikentyminen voi puolestaan johtua muistisairaudesta tai afasiasta. (Selkokeskus 2016.)

Kyseessä ollessa selkokielineen vuorovaikutus osaavampi viestijä muuntaa omaa puhetta sanastolta, rakenteilta sekä sisällöltään keskustelukumppaninsa tarpeiden mukaisesti. Lisäksi hän pyrkii parhaansa mukaan ymmärtämään keskustelukumppaninsa tapaa viestiä ja puhua. Osaavamman viestijän tehtävänä on myös tukea toisen henkilön osallisuutta keskusteluun. Tämä tapahtuu muokkaamalla vuorovaikutuksen elementtejä helpommin ymmärrettäväksi. Näitä elementtejä voivat olla esimerkiksi ilmeet ja eleet. Tarvittaessa vuorovaikutuksena tukena voidaan käyttää myös erilaisia kommunikointikeinoja. Tavoitteena on tehdä molempien osapuolten ymmärtämisestä ja vuorovaikutukseen osallistumisesta helpompaa. (Kartio 2009, 8.)

Selkokieli on alun perin ollut kirjoitettua tekstiä. Tämän vuoksi selkokieleeseen liittyvät ohjeistukset ovat koskenet nimenomaan kirjoittamista. Tällöin aloitettiin yleiskielisten tekstien mukauttaminen selkokielisiksi mahdollistaen osalle kehitysvammaisista henkilöistä parempi ymmärtäminen ja osallistuminen. Selkokielestä on myös hyötyä henkilöille, jotka kaipaavat tukea puheen tai tekstin ymmärtämiseen, puhumiseen, lukemiseen tai kaikkiin näihin osa-alueisiin. Nämä henkilöt voivat kuulua muun muassa kehitysvammaisiin, muistisairaisiin, ikääntyneisiin, kielellisiin erityisvaikeuksiin, suomea opiskeleviin maahanmuuttajiin, afasiaan sairastuneisiin tai autismikirjon ihmisryhmiin. (Kartio 2009, 8.)

Selkokielineen puheen ohjeistuksessa olennaista on puheelle ominaisten elementtien apuna käyttäminen. Näitä elementtejä voivat olla esimerkiksi puheen ydinkohtien painottaminen ja sanojen korostaminen eleiden ja äänenpainon avulla. Tärkeisiin puhumisentaitoihin lukeutuu myös kyky mukauttaa kieltä selkokielisiksi. Selkokielineenkin vuorovaikutustilanne on parhaimmassa tapauksessa avoin. Puhuja saa välittömästi palautetta omasta puheestaan. Tämä mahdollistaa kielen muokkaamisen vuorovaikutustilanteen aikana. Puheen sisällön lisäksi tärkeäksi voivat nousta muun muassa piirtäminen, osoittaminen, ilmeet sekä eleet. Muita ymmärrettävyyttä lisääviä keinoja ovat pienet tauot asiakokonaisuuksien välillä sekä rauhallinen puhetahti. Tauotuksia ei saa pitää asiakokonaisuuksien keskellä. (Kartio 2009, 11, 13, 22.)

Ensimmäinen ohje selkopuhujalle on, että puhutaan aina yhdestä asiasta kerrallaan. Tämä on tärkeä ohjeistus varsinkin silloin, kun käsitellään aiheeltaan haastavia asioita. Puheen tulla olla myös järjestelmällistä. Pitkät ja polveilevat lauseet eivät ole selkokielistä. Järjestelmällisyys ja puheen lyhyys ovat avain asemassa esimerkiksi ohjeistuksissa. Aikaan ja paikkaan liittyvät puheenaiheet sekä syy-seuraussuhteet voivat olla keskustelukumppanille haastavia. Silloin tärkeää varmistaa, että kaikki osapuolet ovat ymmärtäneet kerrotut asiat. Selkokielen käyttäjällä voi olla haasteita hahmottaa esimerkiksi ajan kuluu. (Kartio 2009, 12—15.)

## 5 TULKKAUS

Tässä opinnäytetyössä keskitymme tulkkauksen osalta vain puhevammaisten tulkkaukseen. Henkilöt, jotka ovat sairastuneet afasiaan, kuuluvat puhevammaistulkkien asiakasryhmään. Vuonna 2010 voimaan astunut laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010) edistää vammaisen henkilön mahdollisuuksia toimia yhteiskuntansa yhdenvertaisena jäsenenä. Tulkkauspalveluun ovat oikeutettuja henkilöt, jotka ovat suomen kansalaisia sekä omaavat kuulo-, kuulonäkö- tai puhevamma ja tarvitsevat tulkkauspalvelua esimerkiksi opiskeluun, asiointiin tai virkistykseen. Yhtenä edellytyksenä on myös se, että henkilön tulee pystyä ilmaisemaan itseään tulkkauksen avulla. Lisäksi henkilöllä tulee olla käytössä jokin kommunikointikeino. Puhevammaisilla henkilöillä on oikeus vähintään 180:n tulkkaustuntiin vuodessa. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010).) Tulkkauspalvelua haetaan Kelan kautta ja sillä on vastuu järjestää kyseistä palvelua (Rautakoski & Huuhtanen 2011, 95; Ahosilta & Koslonen 2016, 41).

Tommolan (2006) mukaan tulkkaus on monikielistä kommunikaatiota. Siinä ymmärretään ja tuotetaan merkityksellisiä viestejä, mistä seuraa, että tulkkaus on informaation käsittelyprosessi. Yleisesti voidaan ajatella, että kyse on kognitiosta eli tiedon vastaanottamiseen, käsittelyyn, varastointiin ja mielenpalauttamiseen liittyvistä toiminnoista, tietoisuudesta, ongelmanratkaisusta ja ajattelusta. Tulkkaus voidaan jakaa kahteen tulkkaustapaan, konsekutiivitulkkaukseen ja simultaanitulkkaukseen. Konsekutiivitulkkauksessa tulkki tulkaa puhujan jälkeen hänen yhtä jaksoisen puheen sisällön ja simultaanitulkkauksessa tulkin puhe on yhtäaikaista lähtötekstin tuottajan kanssa. Asioimistilanteissa, jossa osapuolet käyttävät puhuttua kieltä tulkkaus tapahtuu

useimmiten konsekutiivisesti. (Tommola 2006, 128—129.) Viestin toisto on puhevammaisten tulkkauksessa merkittävä tulkkausmuoto. Puhevammaisen asiakas voi itse esimerkiksi kuulla keskustelukumppaninsa, mutta tämän jälkeen tulkki voi toistaa kuullun esimerkiksi viittoen ja kuvien avulla (Ahosilta & Koslonen 2016, 40—41).

Kerromme tässä opinnäytetyössä paritulkkauksesta luvussa 7.3 Tulkkaus ja paritulkkaus, kun käymme haastatteluaineistoa läpi. Paritulkkaus oli myös yksi haastattelun teemoista (liite 3). Sillä tarkoitetaan kahden tulkin vuorottelua tietyn mittaisissa aikajaksoissa tulkkaustoimeksiannon aikana. Tulkkipareina työskentely takaa tulkkauksen hyvän laadun, sillä tulkit pystyvät pitämään säännöllisesti taukoja. Paritulkkausmenetelmää käytetään pitkäkestoisissa sekä tiivistä keskittymistä vaativissa tulkkaustilanteissa. (TulkkausILONA Oy 2018b; Sivupersoonaa Oy 2019.)

Puhevammaisten henkilöiden tulkkaaminen voi sisältää moninaisia tapoja. Tämä johtuu siitä, että puhevammaisten henkilöiden kommunikointitavat sekä tarpeet vaihtelevat. (Rautakoski & HUUHTANEN 2011, 94; AHOSSILTA & KOSLONEN 2016, 41.) Esimerkiksi se voi olla ilmaisun tai ymmärtämisen tukemista ja avustamista sekä tulkkausta tai tulkintaa. Puhevammaisten tulkkauksessa on paljon erilaisia sisältöjä. Mahdollisia tulkkaustapoja voivat olla esimerkiksi epäselvän puheen välitön selventäminen ja muiden osapuolten puheen tulkkaaminen selkokielelle. Tulkkauksessa voidaan käyttää myös erilaisia apuvälineitä sekä kommunikointitapoja. Näitä erilaisia kommunikointitapoja ovat muun muassa piirtäminen, kirjoittaminen, tukisanalistat sekä viittomat. (Rautakoski & HUUHTANEN 2011, 94.) Tulkki tukee myös asiakkaan vuorovaikutusta muihin ihmisiin esimerkiksi vahvistamalla asiakkaan keskustelun aloitteita (Papunet 2010). Suomessa puhevammaisten tulkkiksi ammattikorkeakoulutasolla voi kouluttautua sekä Humanistisessa ammattikorkeakoulussa että Diakonia-ammattikorkeakoulussa (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2020; Humanistinen ammattikorkeakoulu 2020). Puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinnon voi puolestaan suorittaa useissa eri ammattiopistoissa sekä sosiaali- ja terveystieteiden oppilaitoksissa (Rautakoski & HUUHTANEN 2011, 96).

## 6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyömme toteutimme teemahaastattelujen avulla. Kerromme lisää tästä haastattelumenetelmästä luvussa 6.1. Prosessin edetessä taustalla oli päätös tutkia tulkkien kokemuksia. Kokemuksien kautta saimme vastauksia koskien hiljaista tietoa tulkkausallalla.

Kokemus käsitteenä on yksi hankalimmista ja monimerkityksisimmistä (Kukkola 2018, 41). Kokemus liittyy monenlaisiin asioihin, elämyksiin, tapahtumiin, tuntemuksiin ja ajatuksiin. Näiden lisäksi kokemuksella voidaan viitata myös kompetensseihin eli taitoihin ja kykyihin. Kokemus tarkoittaa kielenkäytössämme ja sosiaalisissa käytännöissämme useita eri asioita ja siksi niihin kuhunkin keskittyvä kokemuksen tutkimus voi olla luonteeltaan ja perustoiltaan hyvinkin omanlaistaan. (Kukkola 2018, 42.)

Karkeasti luokiteltuna kokemuksen tutkiminen on kokemuksen jäsentämistä luokitteluna, tiiviinä kuvauksena tai kuvauksista sellaisinaan. Yksinkertaisimmillaan kokemuksen tutkiminen on käytännön kuvausta kokemuksellisesta tapahtumasta sellaisenaan kuin se on toteutunut. Kuvaus voi olla joko mahdollisimman tarkka ja kattava kaikesta merkityksellisestä ja ei niin merkittävästä. Tai sitten se voi pyrkiä tiivistämään kokemuksesta jollain tavalla sen ydinpiirteet ja niiden mahdolliset merkitykset. Kokemuksen tutkimus ei tuota tällaisenaan mitään syväluotavaa tai kokemusta ylittävää ymmärrystä siitä itsestään, vaan kokemuksen tutkimus tavoittelee jäsenystä ja tulkintaa siitä, mistä kokemuksen kontekstissa on ollut kyse. (Kukkola 2018, 46.)

Ihmisen perspektiivi omaan elämäänsä rakentuu aiemmista kokemuksista, käsityksistä, arvoista ja tuntemisen tavoista. Näiden asioiden sisällä suuntaudutaan kohti elettyä nykyhetkeämme ja tulevaisuutta, joiden rajoissa koetaan ja tulkitaan kokemuksia sekä rakennetaan laajempia käsityksiä maailmasta. Ihminen on aina suhteessa maailmaansa, eikä sitä voida ymmärtää irrallisena asiana. (Laine 2018, 30—31.) Tulkilla on ammatti-identiteetti, jonka kautta hän saa kokemuksia ja rakentaa itselleen käsityksiä työnsä ympärille. Nämä kokemukset ja käsitykset muokkaavat heitä erilaisissa ympäristöissä, sillä niihin liittyy sekä kulttuurista vaikutusta mutta myös ammattitaitoa. Kokemuksellisesti he ovat saaneet erilaisia perspektiivejä toimiessaan eri henkilöiden tulkkeina, joka myös osaltaan vaikuttaa kokemusmaailmankuvaan.

## 6.1 Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Valitsimme aineistonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä ja sille on ominaista, että haastatteluun on ennalta päätetty jokin näkökulma. Haastattelu etenee myös tiettyjen keskeisten teemojen ympärillä. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 47—48.) Puolistrukturoidusta haastattelumenetelmästä puuttuu strukturoidulle haastattelulle tyypillinen kysymysten tarkka muotoilu ja järjestys. Haastattelija käy ennalta päätetyt teema-alueet haastattelutilanteessa läpi, mutta näiden sijoittaminen sekä laajuus voivat vaihdella haastattelujen välillä. (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 30.) Tämän seurauksena haastattelu ei etene tutkijan näkökulmasta, vaan tuo tutkittavien oman äänen ja mielipiteen kuuluviin. Teemahaastattelu huomioi ihmisten tulkinnat asioista sekä heidän antamansa merkitykset näille tapauksille, jotka ovat keskeisiä. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 48.) Teemahaastattelu mahdollisti näiden teema-alueiden ympärille muodostuvaa keskustelua, jolloin haastateltavat saivat itse tulkita esittämiämme kysymyksiä ja antaa niille henkilökohtaisen merkityksen.

Haastattelua voisi kuvailla keskusteluna, jonka kautta tutkija yrittää saada selville haastateltavilta tutkimuksen teemaan liittyviä asioita (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 28.) Koimme, että tällä teemahaastattelulla saisimme mahdollisimman laajan ja kattavan aineiston analyysia varten. Meidän päämääränämme haastatteluissa oli niiden keskustelunomaisuus, jonka kautta pyrimme saamaan vastauksia. Teema-alueet auttoivat punaisena lankana haastattelukysymyksissä sekä haastattelun tutkimustavoitteiden saavuttamisessa.

Tutkimusta edeltävä suunnittelu on ensiarvoisen tärkeä, sillä silloin havainnoidaan tutkimuksen tekemisen päälinjat ja keskeiset ratkaisut. Suunniteluun käytetty aika ei ole hukkaan heitettyä, sillä mitä huolellisemmin suunnitteluun keskittyy, sitä vähemmän on työlästä jälkipaikkailua. Suunnitteluvaiheessa tutkijan on päätettävä, millaisia päätelmiä aineistosta aiotaan tehdä. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 66.) Teemahaastattelu ja tutkimustyön toteuttaminen ovat meille molemmille täysin uusia asioita, joten sen vuoksi koemme myös suunnittelun tärkeyden isona osana meidän opinnäytetyötämme. Käytimme paljon aikaa esimerkiksi haastattelukysymysten hiomiseen ja teema-alueiden järjestämiseen. Liitteessä 3 on nähtävillä lopullinen haastattelurunko,

jonka pohjalta haastattelut toteutettiin. Uskomme, että hyvä suunnittelu aikaisessa vaiheessa mahdollisti sujuvamman lopputuloksen.

## 6.2 Haastattelujen toteutus

Tavoitteena on luonnostaan saavuttaa henkilöitä, joilla uskotaan olevan tietoa tai kokemusta aiheeseen liittyen. Hyvä keino on hyödyntää yhteyksiä ja kysyä ohjeita sopivien haastateltavien löytämiseen. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 83; Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 30.) Taustayhteisöllä tarkoitetaan yhteisöä, johon haastateltavat kuuluvat ja siksi haastattelupyynnön esittäminen tällaisille yhteisöille voi auttaa haastateltavien hankinnassa (Hirsjärvi & Hurme 2014, 83). Tutkimuksemme aineiston olemme saaneet haastatteleamalla kuutta puhevammaisten tulkkia. Aloitimme haastateltavien etsinnän olemalla yhteydessä opinnäytetyömme tilaajaan, jolla uskoimme olevan kontaktiväyliä puhevammaistentulkkeihin. Hän ehdotti yhteydenottoa Suomen Puhevammaistentulkit Ry:n tiedottajaan. Lisäksi hän ehdotti Facebook-ilmoitusta puhevammaistentulkkien palveluntuottajien ryhmään. Tilaajamme oli myös aktiivinen ohjeistamaan meitä saatekirjeessämme sekä Facebook-ilmoituksissa. Esimerkiksi hän ehdotti kuvan liittämistä Facebookissa esillä olevaan haastattelupyyntöön. Lopulta saatetekstimme (Liite 1 ja Liite 2) oli nähtävillä Suomen Puhevammaistentulkit Ry:n jäsensivuilla sekä kahdessa eri Facebook-ryhmässä. Saimme tarvitsemamme määrän haastateltavia kokoon viikon sisällä julkaisuista.

Haastattelemamme tulkit olivat eripuolilta Suomea. Kaksi heistä olivat Uudeltamaalta, kaksi Läntiseltä, yksi Itäiseltä ja yksi Keskiseltä alueelta. Kelan tulkkauspalvelua järjestetään kuudella Suomen maakuntia myötäilevällä alueella, joita ovat Uusimaa, Läntinen, Keskinen, Pohjanmaa, Itäinen sekä Pohjoinen alue (Kansaneläkelaitos 2020). Koska tulkit olivat sijoittuneet eri puolille Suomea, koimme ajallisesti sekä taloudellisesti helpoimmaksi tavaksi toteuttaa suurimman osan haastatteluista etäyhteydellä. Etäyhteydellä suoritetut haastattelut poikkeavat hieman kasvokkain toteutetuista haastatteluista. Siksi haastateltavan on mietittävä, onko valmis jättämään elekielen tarkkailun ja muut kasvokkaisen haastattelun hyvät puolet pienempään osaan. Näissä haastatteluissa on myös valmistauduttava ohjelmien kaatumiseen tai yhteyskatkoksiin. (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 35.) Käytimme etäyhteysskanavina Skypeä sekä ilmaista verkossa saatavilla olevaa Zoom.us -palvelua. Valitsimme kaksi etäyhteysskanavinta varautuaksemme mahdollisiin yhteysongelmiin. Testasimme

myös etukäteen molempia ja totesimme ne toimiviksi. Tekniikan testaaminen etukäteen sekä varasuunnitelmien pohtiminen luovat haastattelun toteuttamiseen levollisemman ilmapiirin (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 35).

Lopullisista haastatteluista toteutimme kaksi Skype-yhteydellä, kolme Zoom.us-yhteydellä sekä Keskisellä alueella työskentelevää tulkkia haastattelimme kasvotusten. Kaikissa haastatteluissa meillä oli käytössä älypuhelimien sanelin-sovellus. Lisäksi etäyhteydellä toteutetut haastattelut tallennettiin ohjelmien kautta videotallenteiksi. Näiden avulla teimme myöhemmässä vaiheessa litteroinnit haastatteluista. Saatekirjeesämme olimme maininneet haastatteluiden tallennuksen ja kuvauksen. Lisäksi informoimme haastateltavia vielä haastattelun alussa videotallenteesta ja kerroimme, milloin aloitamme ja lopetamme nauhoituksen. Tallenteet hävitettiin asianmukaisesti opinnäytetyöprosessin päätyttyä. Ruusuvuoren ja Tiittulan (2005) mukaan haastateltavan ja haastattelijan välille syntyvä luottamuksellinen side on informaation saannin edellytys. Tällä tarkoitetaan sitä, että haastattelun tarkoitus on kerrottava haastateltavalle totuudenmukaisesti, saadut tiedot ovat luottamuksellisia ja haastateltavien anonymiteettiä suojellaan. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 41.)

Haastattelijä kannustaa haastateltavaa vastaamaan, ohjaa keskustelua sekä muun muassa keskittää haastattelua tiettyihin teemoihin. Koska tutkimuksella on tavoite, ohjaa se tutkimushaastattelua. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 23.) Loimme haastattelurungon (Liite 3), jota käytimme apunamme kaikkien haastatteluiden toteutuksessa. Lisäksi teimme haastattelurungosta karsitun version, jonka lähetimme tulkeille etukäteen (Liite 4). Aloitimme haastattelurungon suunnittelun nostamalla mielestämme kuusi tutkimuksen kannalta tärkeintä teemaa. Näitä olivat taustatiedot, asiakasryhmä, tulkkaus, paritulkkkaus, hiljainen tieto sekä tulevaisuus. Paritulkkkaus nousi esiin opinnäytetyömme tilaajalta. Ruusuvuori ja Tiittula (2005) painottavat kysymysten muotoilun tärkeyttä. Niihin tulee kiinnittää erityisesti huomiota, sillä tärkeää on vähentää haastattelijan vaikutusta vastauksiin ja kysyä kysymykset samanlaisina tilanteesta riippumatta. Yleensä kysymykset ovat samalla muotoiltu jo liitettäväksi edelliseen puheenvuoroon tai aikaisempaan keskusteluun. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 51–52.) Alkuun listasimme ylös kaikki mieleen tulevat kysymykset ja teemoitimme ne. Pyysimme palautetta sekä ideoita kysymyksiin tilaajaltamme. Lisäksi kävimme haastattelurungon läpi opinnäytetyötämme ohjaavan lehtorin kanssa. Teimme kysymyksiin muutoksia saamamme palautteen perusteella.



Jos haastattelu liittyy haastateltavien työnkuvaan, on sujuvaa aloittaa haastattelu kysymällä työtehtävistä, työuran pituudesta ja hänen vastuualueistaan. Näistä kysymyksistä on vaivatonta siirtyä varsinaisiin haastatteluteemoihin. (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 38.) Tämän periaatteen pohjalta meidän mielestämme oli hyvä aloittaa kysymällä tulkkien taustatietoja. Seuraavaksi siirryimme asiakasryhmään, eli afasiaan sairastuneisiin henkilöihin, liittyviin kysymyksiin. Jo asiakasryhmässä esitimme kysymyksiä kommunikointiin ja tulkkaukseen liittyvistä erityispiirteistä, joten mielestämme seuraavat olennaiset teemat haastattelun kannalta olivat tulkkaus ja paritulkkaus. Koimme, että hiljainen tieto tulisi haastattelussa vasta tulkkauksen jälkeen, jotta siihen vaikuttavien asioiden merkitys hiljaisena tietona tulisi esille ammattikunnan sisällä. Tulevaisuuden teema oli loogisin sijoittaa viimeiseksi. Viimeisenä kysymyksenä annoimme tulkeille vielä mahdollisuuden kertoa jotain, mitä me emme olisi osanneet kysyä aihealueeseen liittyen.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä siksi, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet, ovat kaikille haastatteluun osallistujille samat. Kysymysten tarkka muoto sekä järjestys puuttuvat, mutta haastattelu ei ole kuitenkaan täysin vapaa niin kuin syvähaastattelussa. Puolistrukturoidulle menetelmällä on myös ominaista, että näkökulma haastatteluun on luotu aiemmin, mutta se ei määrittele kuitenkaan kaikkea. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 47—48.) Vaikka toteutimme kysymykset teema-alueittain haastattelutilanteissa, saatoimme rikkoa kaavaa. Kysyimme esimerkiksi asiakkaan kommunikointiin perehtymisestä “tulkkaus”-teeman alla, vaikka kysymys on alun perin sijoitettu “hiljainen tieto”-teeman alle. Esitimme ennalta suunniteltujen kysymysten ulkopuolelta lisäkysymyksiä liittyen haastateltavan antamaan vastaukseen tai saatoimme jättää joitain kysymyksiä kokonaan pois. Tällaisia tilanteita olivat esimerkiksi ne, jossa haastateltava oli jo aikaisemmin sisältänyt vastauksen toiseen kysymykseen tai hänen työkuvansa ei olisi antanut vastauksia näihin kysymyksiin. Eskola ja Suoranta (1998) toteavat, että puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille osapuolille samat. Kuitenkaan vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, vaan haastateltavat voivat vastata itselleen sopivalla tavalla omin sanoin. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 47.)

Jaoin haastatteluista saadut aineistot puoliksi ja litteroimme molemmat kolme haastattelua. Litteroinnilla tarkoitetaan haastatteludialogin puhtaaksi kirjoittamista

(Hirsjärvi & Hurme 2014, 138; Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 49). Esimerkiksi haastattelujen sisällönanalyysiin riittää, että haastatteluista litteroi vain kaiken sanotun (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 49). Informantit saivat värikoodit, jotta litteroidun aineiston läpi käynti olisi mahdollisimman helppoa ja tunnistaisimme, kuka informantti on kyseessä. Tässä opinnäytetyössä luvussa 7. Tulokset käytämme tulkeista nimityksiä V, O, P, L, S ja R perustuen litteroinnissa käytettyihin väreihin. Kun puhumme yksittäisen tulkin vastauksesta, käytämme hänestä esimerkiksi nimitystä Tulkki R. Tämän tyylinen nimeäminen helpottaa meitä muistamaan mikä vastaus kuuluu kenellekin tulkille. Tämän lisäksi haastattelujen litteroinnit olivat vain sanasanaisia. Jotkin haastateltavat käyttivät vastauksensa tukena yksittäisiä viittomia, näissä tilanteissa kirjasimme käytetyt viittomat litterointeihin.

### 6.3 Aineiston analyysi

Jos haastattelua on käytetty aineistonkeruumenetelmänä, siitä on saatu tyypillisesti laaja ja monipuolinen tekstimassa. Tätä tekstimassaa voi lähteä lähestymään usealta eri kantilta. Analyysin aloittamisen vaihe on usein laadullisessa haastattelututkimuksessa vaikea. Siksi onkin hyvä aloittaa aineiston keruu, siihen tutustuminen ja alustavien analyysien teko keskenään samanaikaisesti ja hyvissä ajoin. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 11.) Aineistoa on myös hyvä lukea läpi useaan kertaan ja varata tähän vaiheeseen aikaa. Tällä tavoin aineistosta alkaa nousta esiin ajatuksia sekä mielenkiintoisia kysymyksiä. Lisäksi sen tuttuus vaikuttaa siihen, kuinka hyvin sitä pystyy analysoimaan. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 143.)

Haastatteluaineistomme määrä oli kuusi tallennetta, jotka olivat pituudeltaan 35 minuutista aina kahteen tuntiin. Litteroitavaa massaa oli siis kiitettävästi. Kokonaisia A4-arkkeja litteroimme noin 70 sivun verran. Tässä vaiheessa haastatteluista tuli meille tuttuja, koska prosessoimme vastauksia samaan aikaan kirjoittaessamme niitä puhtaaksi. Aineistosta alkoi myös selkeästi nousta esiin tiettyjen vastausten yhtenäisyydet, mutta myös omat huomiot.

Aineistosta voidaan nostaa esille kolme osatehtävää. Näitä ovat aineiston teemoittelu, analysointi ja tulkinta. Näiden edellä mainittujen osatekijöiden painotus voi vaihdella eri tutkimuksissa, sillä tutkijan tutkimusvälineistö, tyyli ja tutkimuskohde vaikuttavat näihin. Eri vaiheiden eri tehtävät on hyvä kuitenkin tunnistaa. Pelkkä luokittelu ei esi-

merkiksi tarkoita vielä aineiston analysointia, sillä voidaan vain tukea kerätyn materiaalin tunnistamista ja haltuunottoa. (Ruusu vuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 11—12.)

Aineiston teemoittelu mahdollistaa pohjan, jonka avulla haastatteluaineisto voidaan tulkita, tiivistää sekä yksinkertaistaa (Hirsjärvi & Hurme 2014, 147). Siinä korostetaan sitä, mitä mistäkin teemasta on sanottu. Kyseessä on laadullisen aineiston läpikäymisestä ja lajittelusta eri aihepiirien mukaan. Tämän ansiosta voidaan vertailla tiettyjen teemojen ilmenemistä aineistossa. Seuraavaksi aineistosta aloitetaan etsimään varsinaisia teemoja eli tarkoituksena on löytää tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. Tässä vaiheessa analyysiä on myös tärkeä selventää, etsiikö aineistosta eroavaisuuksia vai samanlaisuuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105, 107.) Nämä vaiheet ovat välttämättömiä, jos tavoitteena on esimerkiksi vertailla aineiston eri osia keskenään. Teemoittelun avulla voidaan muun muassa nostaa aineistomassasta sen keskeiset sekä tärkeät piirteet. Tämän jälkeen on pohdittava sen onnistumista. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 147, 149.)

Aineiston yhdistelyllä tarkoitetaan vaihetta, jossa luokkien esiintymisien välille pyritään löytämään samankaltaisuuksia sekä säännönmukaisuuksia. Poikkeavuudet säännönmukaisuuksista havaitaan myös tässä vaiheessa. Tutkijan tekemä ajattelutyö on erityisen tärkeää yhdistelyvaiheessa. Yhdistelyn seurauksena löytyneet yhteydyt pitää kyetä ymmärtämään teoreettisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 149—150.)

Teemoittelimme haastatteluaineiston lisäämällä kunkin haastateltavan vastauksen teemojen kysymysten alle. Tästä vaiheesta on nähtävillä havainnekuva (kuva 2). Näin saimme saman aihealueen vastaukset yhdisteltyä yhteen. Tämän jälkeen aineiston tiivistäminen oli huomattavasti helpompaa. Myös erot ja yhtäläisyydet olivat helposti nähtävillä. Luimme molemmat nämä kysymysten alle teemoitellut aineistot läpi ja teimme niistä tahoillamme muistiinpanoja. Näiden muistiinpanojen tarkoituksena oli tiivistää vastausten ydinmerkityksiä. Sen lisäksi molempien muistiinpanoista nousi esille vastauksia ja merkityksiä, joita toinen ei ollut huomioinut. Näistä saimme aikaan keskustelua ja monipuolisemman näkökulman aineistoomme. Tässä vaiheessa olimme lukeneet aineiston läpi jo useaan kertaan ja se tuli koko ajan tutummaksi.

## TULKKAUS

- Mitkä ovat yleisimpiä kommunikaatiomenetelmiä, joita käytät kyseisen asiakasryhmän kanssa?

Tulkki R vastaus.

Tulkki L vastaus

Tulkki S vastaus.

Tulkki V vastaus.

Tulkki O vastaus.

Tulkki P vastaus.

- Millaiseksi koet tulkkaukseen valmistautumisen kyseisen asiakasryhmän kanssa?

Tulkki L vastaus.

Tulkki R vastaus.

Tulkki V vastaus.

Tulkki O vastaus.

Tulkki P vastaus.

Kuva 2: Havainnekuva haastatteluaineiston teemoittelusta kysymys kohtaisesti.

Aineiston analyysin perustana toimii aineiston kuvaileminen. Kuvailussa pyritään selvittämään henkilöiden, tapahtumien sekä kohteiden piirteitä tai ominaisuuksia. Asian sosiaalisen ja historiallisen merkityksen ymmärtämisen kannalta on tärkeää kontekstitieto. Kontekstitiedolla tarkoitetaan asiayhteyttä kuvaavaa tietoa. Kun kontekstitieto on ymmärretty, voidaan merkitysikin ymmärtää. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 146.) Teemoittelu auttoi meitä aineiston kuvailussa ja yhdisti vastaukset niiden antamiin konteksteihin. Esimerkiksi tulkkaus teeman alle kerätyt vastaukset linkittyivät tulkkauksen kontekstiin, jolloin poimitut aineistot helpottivat selvittämään haastateltavien vastauksien piirteitä sekä ominaisuuksia.

Tutkimus ei ole lopullisesti valmis, kun tulokset on analysoitu. Tuloksia ei voi jättää luettavaksi jakaumina ja korrelaatioina, vaan ne on selitettävä ja tulkittava. Tulkinta tarkoittaa sitä, että analyysin tuloksia mietitään ja ajatellaan, jonka jälkeen niistä koostetaan tutkijan omia loppupäätelmiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 224.) Tutkijan tavoitteena on päästä onnistuneisiin tulkintoihin, kun tutkimuksen aineisto on kerätty haastatteluiden kautta. Samaa haastatteluaineistoa voidaan tulkita eri näkökulmista sekä vaihtelevin tavoin. Tulkinta on onnistunut silloin, kun lukija pystyy löytämään tekstistä samat löydökset kuin tutkija, riippumatta siitä onko lukija tutkijan näkökulman kanssa samaa mieltä. Tutkijan tulkintoja tulkitsee lukija, koska lukijalla

ei ole mahdollisuutta saada haastatteluaineistoja luettavakseen. Lukijan on siis luotettava tutkijan tulkintaan. Esimerkiksi tarkka selvitys kyseiseen tulkintaan pääsemisestä varmentaa tutkijan tulkintaa. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 151—152.)

Laadulliselle aineistolle ominaista on aineiston ja tutkimusongelmien tiivis vuoropuhelu. Aineisto ei anna suoria vastauksia alkuperäiseen tutkimusongelmaan, vaan siihen tarvitaan analyttisiä kysymyksiä. Nämä kysymykset muotoutuvat ja tarkentuvat aineistoon tutustuessa. Aineisto on opittava tuntemaan, jos tutkija haluaa päästä dialogiin sen kanssa. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 13.)

Meidän tapamme analysoida tämän opinnäytetyön aineistoa, oli keskusteleva. Jotta pääsimme tulkitsemaan analyysin tuloksia, kävimme läpi litterointeja sekä muistiinpanoja keskustelujen kautta. Tällä tavoin saimme molempien näkökulmaa esille, jotta analyysin tulokset olisivat onnistuneita. Ruusuvuori, Nikander ja Hyvärinen (2010) mainitsevat aineiston hyvän tuntemuksen olevan väylä dialogisuuteen. Meidän tilanteessamme dialogisuus tapahtui niin aineiston kuin myös toistemme kanssa. Aineiston sisältö ja analysointi myös jäsenyivät itsellemme, kun kävimme sitä läpi keskustelun avulla. Molemmat koemme, että keskusteleva lähestymistapa oli kohdallamme toimivampi, kuin tiettyyn struktuuriin asetettu menetelmä. Tällä tarkoitamme sitä, ettemme litteraattien teemoittelun sekä omien muistiinpanojen tekemisen jälkeen koostaneet aineiston analyysiä uudelleen kirjalliseen muotoon. Keskustelujen kautta tehdyt analyysit ovat opinnäytetyömme tuloksia, jotka löytyvät luvusta 7 Tulokset.

Laadullisessa tutkimuksessa korostuvat analyysin systemaattisuuden ja tulkinnan luotettavuuden standardit. Systemaattisessa analyysissä tuodaan ilmi kaikki prosessin aikana tehdyt valinnat, rajaukset ja analyysin edistymiseen vaikuttavat periaatteet. Luotettavuuden vahvistamiseksi lukijalle havainnollistetaan, mistä osatekijöistä aineiston kokonaisuus muodostuu sekä kuvataan ne osat minkä ympärille päähavainnot rakentuvat. Vahvuuksien kuvaamisen lisäksi, aineiston analyysissä on hyvä myös tarkastella sen mahdollisia rajoituksia. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 27.)

Analysointi prosessin aikana meidän eteemme tuli tehtäväksi erilaisia valintoja sekä rajauksia. Opinnäytetyömme tietopohjan rakentamiseen vaikutti vahvasti tulkkien vastauksista nousseet elementit. Esimerkiksi selkokieli ja selkokielineen vuorovaikutus olivat vahvasti esillä vastauksissa, joten päätimme nostaa ne tietopohjaan selkeämpään rooliin kuin muut esille tulleet kommunikointimenetelmät. Rajausta puolestaan

tapahtui tilanteissa, joissa vastaukset eivät liittyneet afaattisiin henkilöihin asiakasryhmänä. Tällaisia olivat tilanteet, joissa viitattiin muihin puhevammaisten tulkin asiakasryhmiin. Tulkilla ei välttämättä ollut vastausta opinnäytetyössämme keskiössä olevaan asiakasryhmään.

Tutkimuksen pysähtyminen ainoastaan analyttisiin johtopäätöksiin jää periaatteessa kesken. Tulosten liittäminen teoreettisiin näkökulmiin sekä senhetkisiin käytännön ongelmiin luo tutkimukseen uutta perspektiiviä. Hyvä haastattelututkimus ei liitä tarkasteltavaa ilmiötä lopullisen tiedon tai yksiselitteisen tulkinnan rajaamaan tilaan. Analyysin loputtua ilmiö paremminkin saa uuden ja tuoreen lähestymistavan ansiosta muita tutkijoita kehittämään ja jatkamaan tutkimuksessa esiin tullutta dialogia. (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 29.) Analysointi vaiheessa tarkoituksemme ei ollut keskittyä vain saamaan johtopäätöksiä, vaan tietopohja kulki analyysikeskusteluissa koko ajan mukana. Näin saimme liitettyä tuloksia teoreettisiin näkökulmiin sekä luotua uutta perspektiiviä opinnäytetyöhön. Aineiston teemoittelun, analysoinnin sekä tulkinnan aikana mieleemme nousi myös useita mahdollisia jatkotutkimus aiheita. Näitä esittelemme tarkemmin luvussa 9.

## 7 TULOKSET

Tässä luvussa esittelemme teemoittain haastatteluista saatuja tuloksia. Teemat ovat haastattelurungon (liite 3) mukaisia ja ne on käsitelty samaisessa järjestyksessä. Olemme kuitenkin yhdistäneet tulkkauksen ja paritulkauksen teemat tässä tulosten esittelyssä. Tällaisen päätöksen teimme siksi, että ne linkittyvät aiheen puolesta toisiinsa. Näissä luvuissa olemme tuoneet esille, millaisia vastauksia tulkit antoivat haastattelukysymyksiin. Luvussa 8 puolestaan tarkastellemme vastauksista saatuja tuloksia.

### 7.1 Tulkkien taustatiedot

Aiemmin mainitsimme luvussa 6.2 Haastattelujen toteutus, että haastattelimme kuutta puhevammaisten tulkkia. Tulkit olivat koulutukseltaan sekä ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita, että erityisammattitutkinnon kautta tulkkipätevyyden saaneita henkilöitä. Lisäksi tulkkien työurien pituus vaihteli vuodesta yli kymmeneen vuoteen. Kaikki haastattelimamme tulkit työskentelivät tiiviisti afasiaan sairastuneiden henkilöiden parissa. Pari heistä toimi myös Aivoliiton Juttu-tupien ohjaajina.

Aivoliitto on valtakunnallinen järjestö niille, joilla on kehityksellinen kielihäiriö tai he ovat sairastaneet aivoverenkiertohäiriön (AVH). Aivoliiton tavoitteena on ennaltaehkäistä aivoverenkiertohäiriöitä sekä vaikuttaa myös kehityksellisten kielihäiriöiden tunnistamiseen varhaisemmassa vaiheessa. Järjestö auttaa ja tukee kohderyhmiään ja haluaa vähentää näistä aiheutuvia seurauksia yksilön ja perheen elämässä sekä yhteiskunnassa muun muassa järjestötoiminnalla ja lisäämällä tietoa. (Aivoliitto 2020b.) Juttu-tuvat ovat työväen- ja kansalaispistoissa toimivaa ryhmätoimintaa, joka on suunnattu afaattisille henkilöille. Niiden toiminta on säännöllistä ja sitä edistetään yhteistyönä Aivoliiton kanssa. Esimerkiksi Juttu-tuvissa toimivat ohjaajat ovat saaneet koulutuksen afaattisten henkilöiden kommunikoinnin tukemiseen. Tupien tarkoituksena on antaa antoisaa ryhmätoimintaa ja vertaistukea osallistujille ja samalla tukea sekä kannustaa sosiaaliseen kanssakäymiseen. (Aivoliitto 2020c.)

Viisi tulkeista teki Kelan välittämiä tulkkauksia. Yksi tulkeista työskenteli järjestössä tulkki-nimikkeellä, mutta ei tehnyt tulkkaustyötä. Hän toivoi seuraavan kilpailutuksen tuovan työhönsä myös tulkkauksia. Tulkkien työnkuviin kuului myös kommunikaatio-ohjauksia. Lisäksi kaksi tulkeista oli esimiestehtävissä. Tulkki R oli aloittanut toimimella ja siirtynyt siitä yksinyrittäjäksi. Nykyään hänellä oli osakeyhtiö ja useampi alainen. Tämän vuoksi tulkkauksen lisäksi hänen työnkuvaansa kuului hallinnollisia tehtäviä. Tulkki P toimi myös esimiestehtävissä.

Tulkkaustöiden lisäksi haastateltavat olivat kerryttäneet työkokemusta muista kommunikaatioalaan liittyvistä töistä. Näitä olivat esimerkiksi hanketyöskentely, järjestötoiminta, luennointi, vapaaehtoistyö sekä oppilaitosyhteistyö. Tulkin ammattipätevyyden lisäksi kaikilla haastateltavilla oli myös muiden alojen koulutuksia. Vastaajien joukossa oli aiemmalta koulutustaustaltaan erityislastentarhanopettaja, teknillistieteellinen koulutus, koulunkäynninohjaaja, sairaanhoitaja sekä sosionomi-diakoni.

Kahdella tulkeista oli vahva kontakti afasiaan sairastuneisiin henkilöihin jo tulkkiopin-tojen ajalta. Molemmat olivat jo silloin mukana Aivoliiton Juttu-tuvissa ja jatkoivat tätä yhteistyötä opiskelujen päätyttyä. Tulkki S nosti myös esiin tulkkausharjoittelujen aikana tulleet kontaktit. Tämän lisäksi hänellä oli omakohtaista kokemusta afasiasta perhepiirissä.

Kolme haastateltavista mainitsi aikaisemmat työkokemukset sekä –ympäristöt syyksi hakeutua puhevammaisten tulkkiopintoihin. Tulkki V oli kiinnostunut puheterapeutin työstä, jonka kautta hän päätyi tulkkausalanalle. Hänen mukaansa ”samat asiakasryhmät ikään kuin pyörii” myös tulkkauspuolella. Tulkilla R oli omakohtainen kokemus puhevammaisuudesta ja koulutuksen kautta hän halusi hakea omaan elämäänsä taitoa ja toimintamalleja. Tulkki S oli puolestaan hyvin kiinnostunut kuvista ja niiden kehittämisestä. Tämä oli saanut alkunsa Papunetin viittomakuvista.

## 7.2 Asiakasryhmä

Afaattiset henkilöt asiakasryhmänä oli kaikille haastateltaville tuttu. Tulkki R pohti asiakasryhmän tuttuutta yrityksensä työntekijän näkökulmasta. Työntekijä oli jo 90-luvulta lähtien tehnyt puhevammaisten tulkkausta ja ensimmäiset asiakkaat olisivat mahdollisesti olleet aivoverenkiertohäiriö asiakkaita. Tulkki R koki myös puhevammaisten tulkkauksen alan kehityksen alkaneen vahvasti afasiaan sairastuneista henkilöistä. Yleisesti vastauksista esiintyi, että afasiaan sairastuneita henkilöitä on tulkkausasiakkaina viikoittain. Lisäksi Juttu-tuvat kokoontuvat kerran viikossa.

Asiakasryhmä koettiin sekä mielenkiintoisena että haastavana. Haastavuuteen vaikutti erilaiset taudinkuvat yksilöiden välillä sekä mahdolliset liitännäissairaudet, kuten epilepsia. Tulkki V:llä oli tullut vastaan asiakas, joka oli halunnut näyttää papereista ensimmäisellä tulkkaustilauksella kaikki diagnoosinsa. Tulkkina hänen oma kokemuksensa tässä tilanteessa oli, että papereissa lukenut ”ei ymmärtämisen haastetta” ei vastannut todellista tilannetta. Hän pystyi tulkkina selkeästi havaitsemaan ymmärtämisen ongelmia. Lisäksi hän ajatteli myös yhtenä erityispiirteenä sen, etteivät afaattiset henkilöt halua herättää huomiota. Esimerkiksi asiakas oli pyytänyt poistamaan tulkki-kytintä, koska ei halunnut näyttää ulkopuolisille kulkevansa tulkin kanssa. Tulkki S nosti esiin puhekyvyn menetyksen tuoreella sairastuneella. Hän antoi esimerkiksi oman kokemuksensa keskustelutilanteesta vastikään afasiaan sairastuneen henkilön kanssa, jonka puheesta ei saanut mitään selvää. Henkilö ahdistui siitä, ettei hänen puheensa ymmärretä. Tulkki S piti sitä asiana, jota työstitään paljon sairauden ensimmäisinä vuosina.

Asiakasryhmän erityispiirteeksi nousi vahvasti aikaisempi elämä ennen sairastumista. Tulkki L vastasi monen sairastuneen olleen tavallisia työssäkäyviä ihmisiä, normaalisti



puhuvia ja toimivia, ja aivan yhtäkkiä tilanne on muuttunut toiseksi. Kaikissa vastauksissa korostui vahvasti ihmisen tunteminen. Esimerkiksi Tulkki P kertoi, että tulkin täytyy pystyä perehtymään asiakkaan taustoihin, nykytilaan sekä kommunikointimenetelmään. Kommunikointimenetelmästä hän antoi esimerkiksi asiakkaita, jotka käyttävät vain sanoja ”perkele” tai ”kyllä” ja ”ei”, jotka eivät välttämättä pidä paikkaansa.

Spastisuudella tarkoitetaan lihasten raajajäykkyyttä (Terveyskylä.fi 2017). Useampi tulkki toi esille spastisuuden sekä halvausoireet, jotka vaikuttivat henkilön toimintaan. Afasiaan sairastuneilla henkilöillä oli usein käytössään erilaisia apuvälineitä, kuten pyörätuoleja. Toisaalta tilanne voi olla myös toinen. Tulkki S esimerkiksi vertasi afasiaan sairastuneita henkilöitä kuuroihin, joiden normista poikkeava kommunikointitapa ei näy ulospäin.

Yleisin vastaus afaattisten asiakkaiden ikäjakaumassa oli viidestäkymmenestä kahdeksaankymmeneen ikävuoteen. Poikkeuksiakin oli, esimerkiksi Tulkki R kertoi nuorimman asiakkaansa olleen päälle parikymppinen. Tulkki P puolestaan kertoi vanhimman asiakkaansa olleen 95-vuotias. Iän ei koettu vastauksissa vaikuttavan merkittävästi asiakkaan kommunikointiin tai kommunikointimenetelmiin. Tulkki O esimerkiksi korosti enemmänkin afasian laajuuden merkitystä.

Tulkeilla oli yleisesti kokemus, että afasiaan sairastuneet henkilöt hakevat tulkkauspalvelua huonosti. Esimerkiksi Tulkki V kertoi Juttu-tuparyhmässään olevan kaksi henkilöä, joilla oli tulkkauspalvelupäätös. Kuitenkaan tätä palvelua ei ole otettu käyttöön. Kolmessa vastauksessa oli selvästi nähtävissä, että asiakasryhmä oli kasvanut. Tulkki P uskoi kasvun johtuvan toimialueensa puheterapeuttien työstä. Puheterapeutit olivat erittäin aktiivisia tekemään tulkkauspalvelupäätöksen nopeasti sairastumisen jälkeen ja palvelu pyrittiin saamaan jo sairaalajaksolle. Tulkki L oli sitä mieltä, että asiakkaiden määrä oli kasvanut suhteessa tulkkien määrän kasvuun. Määrän kasvun seurauksena tietoisuus tulkkauspalveluista oli hänen mielestään lisääntynyt. Tulkki O puolestaan ajatteli tiedon olevan edelleen vajanaista. Hän kertoi vieläkin tapaavansa säännöllisesti henkilöitä, jotka eivät ole tietoisia tällaisen palvelun mahdollisuudesta. Lisääntymistä oli siis tapahtunut, mutta tieto ei kata niin hyvin kuin sen olisi syytä kattaa.

### 7.3 Tulkkaus ja paritulkkaus

Yleisimmiksi kommunikointimenetelmiksi nousivat esimerkiksi selkokieli, puhe, tietotekniset laitteet kuten tabletti, kuvat, internetin kuvahaku, kuvakansiot, kommunikaatio-sovellukset kuten GoTalk, eleet, ilmeet, äänenpainot, osoittelu sekä viittomat. Tulkit kertoivat, että heillä on aina mukana myös paperia ja kynää. Tämä mahdollisti tukisanalistojen kirjoittamisen sekä puheen tahdissa piirtämisen. Tulkki R mainitsi käyttävänsä piirtämiseen myös tabletin piirto-ohjelmaa. Asiakkaiden kommunikointimenetelmiksi mainittiin muun muassa pantomiimi, ilmeet, eleet sekä kirjoittaminen. Tulkki S antoi esimerkin tilanteesta, jossa asiakas yritti kirjoittaa ja tuottaa sanan alun. Toisaalta saattoi käydä niin, ettei kirjoitettu sana ollut oikea tai tarkoitettu.

Valmistautumisesta kysyttäessä monella tulkilla esiintyi vastauksessa tulkkaustilanteen sisältö. Vastauksissa kuitenkin ilmeni hajontaa koskien materiaalin valmistusta. Tulkki R mainitsi tukiviittomien kertaamisen sekä mahdollisten kuvien valmistuksen ennen tilausta. Tulkki O puolestaan oli sitä mieltä, että ”harvemmin tarvitsee mitään materiaalia niin kun siihen tulkkaustilanteeseen”. Hänen mukaansa se olisi ehkä jopa mahdotonta. Tulkki P kertoi, ettei tulkkauksiin välttämättä pysty valmistautumaan mitenkään. Tätä hän perusteli sillä, että tilauksessa lukee ainoastaan asiointi ja ”sehän voi tarkoittaa ihan mitä tahansa”.

Tavallisimmiksi ongelmatilanteiksi tulkkauksessa kerrottiin tilanteista, joihin on menty liian vauhdikkaasti. Tulkki L kertoi tapauksesta, joka oli alkanut jo ennen kuin asiakkaan kanssa oli vaihdettu sanaakaan. Tämä oli vaikeuttanut tulkkaustilannetta, koska tulkkauksen syytä ei ollut alustettu. Tulkki S korosti omassa vastauksessaan asiakkaan sekä hänen menneisyytensä tuntemista. Samaan viittasi myös Tulkki R, joka puhui asiakkaan aggressiivisesta käytöksestä. Tämä käytös ei johtunut tulkkauksesta eikä tulkin tulkkaustaidoista vaan asiakkaan omista käytöshäiriöistä. Tulkki P ja Tulkki O toivat esille ymmärtämisen haasteet. Tulkki P kertoi tilanteesta, jossa asiakas ei itsekkään ymmärtänyt mitä halusi kertoa. Tulkki O:n vastauksessa asiakkaan ymmärtämättömyys suhteessa tilanteen kolmanteen osapuoleen nousi yhdeksi ongelmaksi. Tulkki O mainitsi aiheet, jotka olivat tulkille outoja. Tällöin tulkin oli vaikea esittää lisäkysymyksiä selvittääkseen asiakkaan tarkoitusperiä.

Tulkki R koki yhdeksi erityispiirteeksi muistin ongelmat ja nosti esiin afasian vaikutuksen toiminnanohjaukseen. Hän kertoi esimerkin asiakkaasta, jota oli pyydetty keittämään kahvia. Asiakas kuitenkin seisoj kahvinkeitin edessä, pöydällä suodatinpussit ja kahvipurut, tekemättä mitään. Hän ei kyennyt toteuttamaan annettua tehtävää. Tulkki R pohti tilanteen tuomaa ongelmaa siitä näkökulmasta, missä kohtaa asiakas tarvitsee tulkkausta. Onko tilanne vain muistiin perustuva asia, joka on asiakkaan ongelmana, vai tarvitseeko tilanteessa tulkata. Tulkkauksesta esiin nousi myös varmistamisen tärkeys. Tulkit tarkoittivat varmistamisella sitä, että asiakkaalle esitetään usealla eri tavalla kysymys, jotta asiakkaan oma ääni tulisi varmasti kuuluviin.

Tulkkilista koettiin afasiaan sairastuneiden henkilöiden kanssa tarpeelliseksi. Tätä perusteltiin asiakkaan tuntemisella, mutta myös tulkin tuttuudella asiakkaalle. Tulkki L sanoi tutun tulkin helpottavan asiakkaan jännitystä, koska moni heistä kertoi menevänsä lukkoon vieraiden ihmisten seurassa. Tutuus auttoi myös sanojen sekoittuessa, esimerkiksi päänsärky voikin tarkoittaa pääministeriä. Tulkki P koki tulkkilistat ehdottomiksi kyseisen asiakasryhmän kanssa. Tulkki O kertoi tulkkilistan hyväksi, mutta mainitsi myös listan ulkopuolelta tilattavan tulkkeja asiakkaan hyväksynnällä. Tulkki S koki, ettei tulkkilista välttämättä ole hyödyllinen, sillä se voi vaikeuttaa tulkin saantia. Tämän vuoksi hänen mielestään vieras tulkki on parempi kuin ei tulkkia ollenkaan. Hän kuitenkin mainitsi tuttuuden auttavan tulkkaustilanteessa.

Jokainen tulkki korosti perehdytyksen tärkeyttä. Tulkki P veti tiukan linjan siihen, ettei asiakkaalle tulkata ilman perehdytystä. Hänen mielestään se on väärin asiakasta kohtaan ja sitä kautta myös häntä itseään kohtaan. Tulkit kertoivat, että perehdytyksessä saadaan tietoa asiakkaan kommunikoinnista sekä hieman jo hänen taustoistaan. Lisäksi se antoi varmuutta työskentelyyn. Perehdytyksen saaminen koettiin pääsääntöisesti onnistuvan hyvin. Jos perehdytystä ei saanut, esimerkiksi Tulkki V ja Tulkki R luottivat omaan osaamiseensa.

Kysyttäessä tulkkien tarpeesta olla yhteydessä toisiinsa koskien asiakkaan kommunikointia ja tulkkausta, vastaukset jakaantuivat tasaisesti. Kolme tulkkia koki tiedon välittämisen olevan tarpeellista, toiset kolme eivät. Tarpeellisuutta perusteltiin tulkkien yhteispelillä sekä sillä, että on hyvä tietää mikä on asiakkaalle sopivin tapa ottaa tulkkausta vastaan. Tulkki S korosti vastauksessaan asiakkaan kommunikoinnin kehittävän ja kuntoutuvan vähitellen, joten myös tulkkaus kehittyi asiakkaan mukana. Hän

koki asiakkaan turvallisuuden kannalta hyödylliseksi tulkkien tietävän ja jakavan hoitoon sekä avustamiseen liittyviä tietoja. Tulkki V kertoi olevansa muihin tulkkeihin yhteyksissä, jos perehdytys asiakkaan kommunikointiin ei onnistunut. Hänen mielestään tarvittavaa tietoa sai helposti kollegoilta, mutta vain jos se tuntui molemmista luontevalta tiedonjako tavalta.

Ne tulkit, jotka eivät pitäneet yhteydenpitoa muihin tulkkeihin tarpeellisena, perustelivat vastausta perehdytyksen kautta. Tulkki R ja Tulkki O:n mukaan perehdytyksessä sai riittävän tiedon asiakkaan kommunikoinnista. Tulkki O sanoi tulkkaukseen vaikuttavien asioiden kertomisen olevan sopivaa, jos asiakas antoi siihen luvan. Tulkki P:n vastaus oli ehdoton ei. Hänen mukaansa ainoa väylä olla yhteydessä toisiin on Kela ja asiakkaan asioista keskustellaan vain asiakkaan läsnä ollessa. Yhteydenpitokeinoksi hän esitti myös asiakkaan kotoa löytyvää reissuvihkoa, johon tulkit kirjoittavat mitä on tehty ja mitä seuraavalla kerralla tullaan tekemään. Esimiesasemassa olevat tulkit nostivat esille yrityksen sisällä tapahtuvan tiedonvaihdon.

Vaitiolovelvollisuus nousi tärkeään rooliin ammattieettisistä säännöistä. Se koettiin kuitenkin joissain tilanteissa hieman haastavana. Esimerkiksi Tulkki S mainitsi terapiatilanteet, joissa tulkki on asiakkaan kielen sekä kommunikaation asiantuntija, voimatta kuitenkaan tuoda asiantuntijuuttaan esille. Tulkki O korosti vaitiolovelvollisuuden tärkeyttä, sillä hän oli useasti törmännyt omaisen tai hoitohenkilökunnan uteluun asiakkaan asioista. Näihin tulkki ei voi ottaa kantaa. Avustamista koskeva sääntö koettiin epäselvänä. Moni mietti, millaista on pienimuotoinen avustaminen. Tulkki O oli asettanut avustamisen rajat kommunikoinnin saatavuuteen. Hän sanoi kantavansa esimerkiksi kommunikaattoria kassissa perustuen tähän saatavuuteen. Tulkki S koki ammattisäännöt haasteellisina, koska uskoi niiden syntyneen alun perin viittomakielen tulkkauksen alalla.

Paritulkkauksesta kysyttäessä kaikkien vastaus oli, että paritulkkausta esiintyy hyvin harvoin, jos ollenkaan. Tulkki R kuitenkin kertoi, millaisissa tilanteissa paritulkkausta oli lähdetty toteuttamaan. Näitä olivat asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen tai oikeustulkkaukset. Tulkki O nosti esiin paritulkkauksen tärkeyden oikeustulkkauksissa, sillä se takaisi oikeusturvan tulkille. Pitkät tilaukset olivat myös syy, jonka vuoksi tulkit käsittivät paritulkkauksen hyödylliseksi. Useampi tulkki antoi esimerkiksi ”tulkkien

työvuorot”. Pitkän tilauksen aikana tulkki pyritään vaihtamaan puolessa välissä tilausta, jotta kuormittavuus tasaantuisi. Asiakkaan kommunikoinnin ei koettu vaikuttavan paritulkkauksen tarpeellisuuteen. Enemmän asiaa lähestyttiin tulkkaus tilauksen keston ja asian näkökulmasta.

#### 7.4 Hiljainen tieto

Juttu-tuvassa työskentelevät tulkit olivat saaneet Aivoliitolta koulutusta kyseisestä asiakasryhmästä. Tulkki L oli puolestaan käynyt erilaisissa tulkkausalan koulutuksissa. Nämä koulutukset olivat olleet yleispäteviä, mutta hän koki saaneensa niistä hyödyllistä tietoa myös afasiaan sairastuneiden kanssa toimimiseen. Tulkit P, R ja O olivat sitä mieltä, että kollegiaalinen tuki oli avuksi. Esimerkiksi kokemusten vaihto, varsinkin eri taustojen sekä kokemusten omaavien tulkkien kesken koettiin hyödyllisenä.

Tulkit R ja P, jotka toimivat esimiestason tehtävissä, nostivat selkeästi esille firman sisäisen tiedonkulun. Esimerkiksi tulkit voivat olla yhteydessä esimiehiin haastavissa tilanteissa sekä kysyäkseen neuvoa. Tulkki V kertoi työnantajansa järjestämistä ryhmistä, joissa keskusteltiin läpi erilaisia tapauksia. Ryhmässä pyrittiin miettimään ratkaisuja tilanteisiin ja kuinka nämä tilanteet olisivat voineet olla sujuvampia.

Kysyessämme saivatko tulkit toimintatapoja tai eväitä muilta tulkeilta, suurin osa vastasi saavansa niitä. Tulkki R pohti asiaa firman ulkopuolisten tulkkien kanssa käydyn keskustelun näkökulmasta. Hän ei kokenut tällaiselle olevan luontevaa paikkaa ja tulkin perään soittaminen tuntui haasteelliselta ajatukselta. Tulkki P sanoi oppivansa työyhteisön keskustelujen kautta itsekin uusia asioita, joita hän saattaa kokeilla käytännössä.

Kaikki tulkit sanoivat reflektoivansa omaa työtään ja olivat sitä mieltä, että se vaikutti heidän omaan toimintaansa. Tulkki O ja Tulkki L kertoivat pyytävänsä asiakkailta palautetta tulkkaus jälkeä ja molemmat kokivat saavansa palautetta asiakkailta hyvin. Tulkki V nosti esiin työnantajansa järjestämän mentorijärjestelmän, jonka avulla hän oli voinut kysyä apua myös mentoriltaan. Keskustelun tärkeys korostui reflektointi prosessissa, esimerkiksi Tulkki P kertoi keskustelevansa oman lähiesimiehensä kanssa.

Pitempään työssä olleet tulkit kokivat, että työuran pituus vaikutti asiakasryhmän kanssa työskentelyyn. Vähemmän aikaa alalla olleet tulkit korostivat tulkkiopiskelujen aikaisten harjoittelujen tärkeyttä. Kumpikin heistä oli suorittanut ammattikorkeakoulututkinnon. Tulkki L toivoi, että erikoisammattitutkinto olisi ollut pidempi. Hän kuitenkin tiedosti kouluttautuneensa puhevammaisten tulkkausalan alkuvaiheessa ja uskoi nykyään tietoa sekä kokemusta olevan varmasti enemmän. Tulkki R koki oman siviilielämänsä vaikuttaneen työskentelyynsä koulutuksen ja työuran keston lisäksi. Tulkki P mainitsi omaehtoisen kouluttautumisen, taustakoulutuksien sekä taustatyökokemuksen vaikuttaneen paljon hiljaisen tiedon määrään.

Tulkki O näki, ettei tietoa pimitettäisi tulkkien kesken, sillä tiedosta olisi kaikille hyötyä. Myös Tulkki V puhui avoimen keskustelun puolesta koskien asiakasryhmää. Tulkki R koki yhteistyön oppilaitosten kanssa tärkeänä väylänä hiljaisen tiedon levittämiseen. Oppilaitosyhteistyö saattoi olla esimerkiksi oppilaitoksissa luennointia tai opiskelijoiden harjoittelupaikan järjestämistä. Tulkki S huomautti ammattiyhdistyksen toiminnan tärkeyden jäsenistön näkökulmasta. Hän korosti jäsenistön aktiivista toimintaa, esimerkiksi ideoinnin kautta, ettei kaikki työ jäisi hallituksen tehtäväksi. Hän ei kokenut sosiaalisen median kanavia otollisiksi eettisten kysymysten vuoksi. Hiljaisen tiedon paikaksi Tulkki P puolestaan mielsi ainoastaan Kelan asiakasprofiiliin, kun kyseessä on nimenomaan tietyn asiakkaan tiedoista.

Afaattisten henkilöiden tulkkauksessa hiljaisen tiedon koettiin sisältävän asiakkaan tulkkaukseen liittyviä asioita. Näitä olivat esimerkiksi asiakkaan taustatiedot, jotka helpottavat asiakkaan tulkkausta, vamman vaikutukset asiakkaaseen sekä tiedon vastaanottamisen tavat ja siinä tukeminen. Tulkki L mainitsi tärkeäksi ystävällisen ja turvallisen olon luomisen asiakkaalle, että ”hän ei tee mitään väärin vaan mä oon siinä se salapoliisi”.

Hiljaista tietoa koettiin olevan tulkkausalalla paljon. Tulkki O oli vastaajista ainoa, jonka mielestä näin ei ollut. Hänen ajatuksensa oli, että oleellinen tieto alalla liikkuu. Tulkki L pohti hiljaisen tiedon määrän johtuvan siitä, että kyseessä on uusi ala. Hän uskoi monilla olevan suuria kysymyksiä mielessä sekä alalla olevan paljon veteen piirrettyjä viivoja. Ratkaisuna hän näki keskustelukulttuurin lisäämisen. Tulkki V:n mielestä tulkkauksen palvelujentuottajien kilpailutus oli yksi syy hiljaisen tiedon määrään.

Hän miettii, että ”alalla on varmaan paljon sellasta tietoa, mitä ihmiset ei tällasen ky-räilyn hengessä välitä toisilleen”. Tulkki P koki hiljaista tietoa olevan ehkä liikaakin. Hän uskoi tämän johtuvan yleisen kirjausjärjestelmän puutteesta.

## 7.5 Tulevaisuus

Vastaukset asiakasryhmän tietojen keräämisestä yhteen paikkaan vaihtelivat vastaa-jien välillä paljon. Esimerkiksi Tulkki P ja Tulkki R eivät kokeneet sitä tarpeelliseksi ja he pohtivat, mitä tällainen jaettava tieto olisi. Molemmat nostivat esille jo olemassa olevan tiedon. Esimerkiksi Tulkki R kertoi Aivoliitolla olevan hyvää kirjallisuutta. Tulkki O pohti myös, mitä kyseinen tieto voisi olla. Hän kuitenkin mainitsi moniam-matillisen yhteistyön ja sen tärkeyden esimerkiksi puheterapeuttien kanssa. Tulkki V ja Tulkki L puolestaan kokivat tiedon keräämisen hyödylliseksi. Tulkki L sanoi tapaa-misten tai koulutuspäivien olevan todella hyviä. Tulkki V taas näki hyvin tehdyn kirjan itselleen sopivana ratkaisuna. Molemmat kokivat myös suljetun keskusteluryhmän toi-mivana tapana ja erityisesti Tulkki V korosti työn raskaiden asioiden purkamista kol-legoiden kesken.

Lisäkoulutuksesta kysyessämme tulkkien vastaukset vaihtelivat keskenään. Tulkki P ei kokenut itselleen lisäkoulutuksen tarvetta. Hän mainitsi uusien tulkkien kannalta hyö-dylliseksi ohjeistusta Juttu-tuvista, mitä Juttu-tuvissa tehdään ja miten siellä voisi tul-kata. Tätä hän perusteli sillä, että ne ovat hyvin tyypillisiä tulkkauspaikkoja. Tulkki O sanoi kaipaavansa lisäkoulutusta aivoverenkiertohäiriön vaikutuksista aivoihin, jotta hän voisi ymmärtää asiakkaan tilannetta paremmin. Tulkki V olisi halunnut lisäkoulu-tusta apuvälineisiin. Hän mainitsi erityisesti asiakkailla käytössä olevat erilaiset käsi- ja jalkatuet. Hänen mielestään niistä tietäminen auttaisi asioiden hoidossa, esimer-kiksi tulkkauksilanteissa, joissa soitetaan asiakkaan viallisesta tuesta. Tulkki L kertoi, että häntä itseään kiinnostaisi kuntoutus ja sen tilanne tällä hetkellä.

Kaikki haastatteluun osallistuvat tulkit kokivat asiakasryhmän lisääntyvän. Kuitenkin Tulkki R ja Tulkki S sanoivat tulkin käytön olevan vähäistä asiakasryhmän kokoon nähden. Vähäiseen määrään voidaan katsoa jo luvussa 7.2 Asiakasryhmä esitetty ylei-nen tietämättömyys tulkkauspalvelusta. Tulkki S nosti esiin kynnyksen lähteä hake-maan tulkkauspalvelua. Siihen voi vaikuttaa esimerkiksi taloudellinen tilanne, sillä palvelupäätöksen saaminen vaatii lääkärillä tai puheterapeutilla käyntiä.

Tulkki R toivoi, että kommunikaatio-ohjaus olisi jo osana kommunikoinnin apuvälineen hankintaa. Tämä mahdollistaisi ohjauksen sujuvammaksi ja sen saatavuuden varhaisemmassa vaiheessa. Myös mahdolliset kommunikoinnin apuvälineet yksilöllistettäisiin aikaisemmin. Tulkki R näkisi tämän hyvänä työllistäjänä tulkkausalalla. Tulkki L puolestaan korosti asiakkaiden kohtaamista ”ihminen ihmisenä”, joka näkyi inhimillisenä toimintana. Tätä hän perusteli sillä, että asiakkaan kanssa ollaan lähi-kontaktissa eikä tekemisissä isojen massojen kanssa.

## 8 TULOSTEN TARKASTELUA

Tässä luvussa tarkastelemme haastatteluista saatuja tuloksia. Nostamme esiin mielestämme mielenkiintoisia ja tärkeitä seikkoja opinnäytetyömme aiheen kannalta. Luvun lopuksi kokoamme vastaukset opinnäytetyömme tutkimuskysymyksiin. Olemme tehneet näistä vastauksista myös havainnoivan taulukon (taulukko 3).

Tulkkien taustojen eroavaisuudet näkyivät siinä, että erikoisammattitutkinnon suorittaneille oli takanaan pidempi työura kuin ammattikorkeakoulun käyneillä tulkeilla. Uskomme tämän johtuvan siitä, että ammattikorkeakoulu tason tulkkeja ei ole kauan vielä valmistunut. Mielestämme vastauksista on huomattavissa tietynlaista varmuutta omaan ammatillisuuteen peilaten tulkeilla, jotka ovat työskennelleet pidempään. Esimerkiksi vähemmän aikaa alalla olleet tulkit olivat sitä mieltä, että he reflektoivat omaa työtänsä liikaa. Myös epävarmuuden kokemus oli reflektoinnissa läsnä. Vastikään valmistuneet tulkit kokivat myös, ettei heille ole vielä kertynyt suuria määriä hiljaista tietoa.

Juttu-tuvat esiintyivät pienessä roolissa kahden tulkin vastauksissa, jotka toimivat näiden ryhmien ohjaajina. Heille oli kertynyt kokemusta asiakasryhmästä ohjauksen sekä Aivoliiton järjestämien koulutuksien kautta. Vastauksien erot Juttu-tupa ohjaajien ja muiden tulkkien välillä asiakasryhmästä eivät eronneet merkittävästi toisistaan. Mielestämme näillä ohjaajilla oli kuitenkin enemmän näkemystä afaattisten henkilöiden arkielämästä sekä sairauden vaikutuksista sen toimivuuteen. Nämä tulkit nostivat esille muun muassa, kuinka vaikeaa äkillisen sairastumisen hyväksyminen on sekä asiakkaiden haluttomuuden herättää huomiota omalla sairautellaan.

Asiakkaan tunteminen tuli esiin myös tutkiessamme tulkkien kokemuksia kyseisestä asiakasryhmästä. Tuttuuteen liittyy vahvasti asiakkaan elämä ennen sairastumista ja



vaikutukset nykyiseen toimintaan, esimerkiksi kuinka sairauden hyväksyy. Lisäksi jokainen henkilö, jolla on afasia, ei ole toistensa kopio. He kaikki ovat yksilöitä, mikä on myös tulkin otettava huomioon omassa ammatissaan. Yksinkertaisimmillaan afasiolla tarkoitetaan kielen oppimisen jälkeen syntynyttä kielihäiriötä (Lehtihalmes 2017, 27). Tulkkiain mainitseman asiakasryhmän ikäjakaumat olivat pääsääntöisesti viidestäkymmenestä ylöspäin. Nämä seikat kertovat mielestämme sen, että tällä asiakasryhmällä on kokemusta elämästä ilman sairautta. Esimerkiksi takana voi olla pitkä työura, perhettä, harrastuksia sekä mielenkiinnonkohteita. Tällaiset asiakkaalle merkitykselliset seikat hänen elämässään antavat tulkille perspektiiviä toimia työssään.

Tulkkiain kokemuksista afaattisten henkilöiden tulkkauksen erityispiirteistä nousi monia erilaisia näkökulmia. Merkittävin vastaus oli kommunikaatiomenetelmien moninaisuus sekä se, että yhden asiakkaan kanssa ei käytetä vain yhtä menetelmää. Toisin sanoen menetelmistä käytetään kaikkia, jotka vähänkin helpottavat vuorovaikutustilanteen ja kommunikoinnin sujuvuutta tulkkauksessa. Yhtenä erittäin konkreettisenä tulkkauksen erityispiirteenä nähtiin varmistaminen ja sen tärkeys. Varmistaminen on seurausta asiakkaiden sanojen merkityksien sekoittumisesta, esimerkiksi ”kyllä” voi tarkoittaa jotain muuta kuin ”kyllä”.

Tulkkiain pidettiin pääsääntöisesti tärkeänä. Tämä perusteltiin sillä, että tulkkaus on sujuvampaa, kun asiakas on tuttu. Myös asiakkaan tilannetta ja oloa helpottaa tulkin tuttuus, jolloin kynnyks hakea ja käyttää palvelua madaltuu. Meillä nousi pohdintaan tilanne vastavalmistuneen tulkin näkökulmasta, jolloin ei ole vielä kenenkään listatulkkiain. Listalle pääsy voi olla uutena tulkkiain todella haastavaa. Ymmärrämme kuitenkin tulkkiain vastauksissa esille tulleen tuttuuden tulkkaustilanteissa ja sen sujuvuudessa. Tästä syystä tulkkiain ovat varmasti käytännöllisiä kyseisen asiakasryhmän kanssa.

Meille opinnäytetyön tekijöinä tuli yllätyksenä tulkkiain kokemus siitä, että afasiaan sairastuneet henkilöt hakevat ja käyttävät tulkkauspallvelua niukasti. Kuten Johdannossa totesimme, puhevammaisten tulkkauspallvelun suurin asiakasryhmä on henkilöt, joilla on afasia (Roisko, Vesala & Ylitalo 2018, 18). Vaikka asiakkaita on tulkeilla viikoittain, siitä huolimatta pallvelun hakeminen ja käyttäminen ovat vähäistä. Pohdimme, kuinka suuri osa afasiaan sairastuneista henkilöistä jää tulkkauspallvelun ulkopuolelle ja kuinka heidät saataisiin pallvelun piiriin.

Tilaaajataholta tuli toive paritulkkauksen teeman lisäämisestä haastatteluun ja sitä kautta myös opinnäytetyöhön. Lopputuloksesta tuli mielenkiintoinen. Kun vertasimme tulkkaukseen ja paritulkkaukseen sisältyviä vastauksia, on niissä nähtävissä ero kokemuksen ja käsityksen välillä. “Kokemuksista puhuminen eroaa esimerkiksi siitä, miten puhutaan yleisistä käsityksistä, kuten mielipiteistä ja uskomuksista” (Laine 2018, 39). Tulkkaukseen tulleet vastaukset perustuivat pitkälti tulkkien omiin kokemuksiin, kun taas paritulkkausta alettiin pohtia käsitysten kautta. Siihen esitettiin uskomuksia, kuinka sitä voitaisiin toteuttaa ja mitä se sisältäisi. Huomasimme vasta analysointivaiheessa tämän kokemuksen ja käsityksen erot vastauksien välillä.

Tämä oli mielenkiintoinen huomio aineistosta, sillä itsellämme on selkeämpi käsitys paritulkkauksesta ja sen käytännön toteutuksesta viittomakielen tulkkauksen opintojen myötä. Myös tilaajamme oli kanssamme samaa mieltä asiasta. Hänellä on pitkä tausta viittomakielen sekä puhevammaisten tulkkina, joka on antanut perspektiiviä tulkkausalan muutoksiin. Hän sanoi keskustelun olleen viittomakielen paritulkkauksesta kaksikymmentä vuotta sitten hyvin samankaltainen kuin puhevammaisten tulkkauksessa tänä päivänä. Puhevammaisten paritulkkaus mahdollistaisi hiljaisen tiedon siirtymisen tulkilta toiselle. Siinä tulkit näkisivät toistensa työskentelytapoja ja tulkkausmenetelmiä, joista voisivat saada sekä oppia itselleen uusia toimintamalleja.

Me emme halunneet asettaa tulkeille rajoja hiljaisen tiedon määrittelyllä. Tarkoituksenamme oli saada kuuluviin tulkkien subjektiiviset kokemukset ja hiljaisen tiedon ymmärtäminen. Tulkit kokivat hiljaiseksi tiedoksi sekä sairauteen liittyvää tietoa että tulkkaukseen liittyvää tietoa. Myös hiljaisen tiedon vastauksiin peilautui vahvasti asiakkaan taustojen tunteminen, jonka koettiin antavan eväitä työn suorittamiseen.

Vastaukset antoivat hiljaisen tiedon ilmiöstä erittäin konkreettisia esimerkkejä. Nämä ovat tulkin hiljaisen tiedon kannalta merkittäviä, mutta meidän huomioissamme hiljaista tietoa tuli esiin myös tulkkien esitellessä esimerkkitapauksia työelämästään. Kuten taulukossa 2 luvussa 3 Hiljainen tieto esitetään, osallistuva toimija on osana hiljaista tietoa, kun taas objektiivinen havainnoija tätä ei ole. Ajatellaan tulkeilla olevan huomaamattaan osallistuvan toimijuuden kautta kertynyttä hiljaista tietoa. Tulkit eivät välttämättä itse tiedosta tämän tiedon määrää ja kaikkea siihen kuuluvaa.

Kokemuksista nousi esille hiljaisen tiedon määrä kentällä, jota ajateltiin olevan paljon. Tähän vaikuttavia tekijöitä olivat vastauksissa esimerkiksi alan uutuus, kilpailutus

sekä rajojen epäselvyys. Mielestämme Kelan kilpailutus hiljaista tietoa rajoittavana tekijänä oli mielenkiintoinen kannanotto. Pohdimme, että kilpailutuksen vaikutus näin pienessä ammattiryhmässä voi olla kohtalokas. Siitä voi seurata muun muassa epätasa-arvoa toimijoiden välillä. Myös alan kehitys voi hidastua, jos hiljainen tieto ei pääse saavuttamaan työntekijöitä.

Ammattikorkeakoulun käyneet tulkit kertoivat tulkkausharjoittelujen roolin henkilökohtaisen hiljaisen tiedon saantinsa kannalta merkittävänä. Luvussa 3 Hiljainen tieto mainitsimme työhön opastuksen. Työnopastuksen kautta tapahtuu työhön liittyvän hiljaisen tiedon siirtymistä, joka opetustilanteissa lyhentää opetteluvaihetta ja nopeuttaa työtehtävän haltuunottoa (Virtainlahti 2005, 40). Vaikka tulkit olivat vielä työuransa kautta vähemmän kokeneita, he olivat kuitenkin saaneet hiljaista tietoa jo ennen työuran aloittamista. Me koemme, että harjoitteluissa saadut opit ja kokemukset antavat mainiot lähtökohdat hiljaisen tiedon kerryttämiseksi. On tärkeää, että tulkkiopiskelijat pääsevät toteuttamaan harjoittelujaan kentälle. Harjoittelujen avulla työelämään on helpompi päästä kiinni, sillä oppimista on tapahtunut jo harjoittelun aikana ja työtehtävän haltuunotto on vaivattomampaa.

Yksi tulkeista kertoi yrityksessään toimivasta mentorointijärjestelmästä. Tulkki V sanoi pystyvänsä ottamaan yhteyttä mentoriin, jos on halunnut pohtia esimerkiksi vaikeaa tulkkaustilannetta. Mentoroinnissa yhdistyy muun muassa taidot, kokemuksen kautta oppiminen ja tiedon jakaminen (Virtainlahti 2005, 39). Me uskomme, että tällainen yrityksen järjestämä mentorointi tukee paljon tulkin kehitystä ja osaamista. Lisäksi sen vuorovaikutteisuus henkilöiden välillä antaa toimintamalleja ja hiljaista tietoa kumpaakin suuntaan. Mentorointi suhteiden luominen tulkkausalalla eri-ikäisten, eri uran pituuksien sekä eri taustakoulutuksien omaavien tulkkien kesken toisi mielestämme yhteisöllisyyttä tälle alalle. Tämä mahdollistaisi myös hiljaisen tiedon ja kokemusten jakamisen luottamuksellisessa vuorovaikutuksessa kahden henkilön välillä.

Tulkkien mielipiteet tavasta jakaa tietoa vaihtelevat. Omassa tutkimuksessamme oli selvästi nähtävillä vasta ammattikorkeakoulustavalmistuneiden avoimempi suhtautuminen tiedonjakamiseen kollegoiden välillä, myös yritysten rajojen ulkopuolelle. Esimiesasemassa olevat tulkit olivat huomattavasti tiukempia asian suhteen. Heidän näkemyksensä mukaan, yrityksen sisällä tapahtuva tiedonjakaminen esimiehelle oli sallittavaa. Vaitiolovelvollisuuden tärkeyttä korostettiin, mutta osaltaan sen koettiin

myös rajoittavan hiljaisen tiedon kulkua. Meidän mielestämme kollegiaalisen vaitiolo-velvollisuuden lisääminen alalla mahdollistaisi hiljaisen tiedon kulun ammattilaisten välillä.

Moniammatillinen yhteistyö esiintyi joissakin vastauksissa ja sen toivottiin tulevaisuudessa kehittyvän. Esimerkiksi tiivis yhteistyö puheterapeuttien kanssa koettiin tärkeäksi. Olemme vastauksien kanssa samaa mieltä. Toivoisimme moniammatillisen yhteistyön kehittyvän suuntaan, jossa hyödyntäisiin laajemmin myös puhevammaisten tulkin asiantuntijuutta ja ammattitaitoa. Uskomme yhteistyön kautta luotavan uusia työpaikkoja sekä asiakaspalvelun laadun parantuvan. Esimerkiksi Tulkki R:n toive kommunikoinninvälinepolun helpottumisesta ja sen yksilöllistämisestä aikaisemmassa vaiheessa kehittäisi asiakaspalvelun laatua.

Opinnäytetyömme ensimmäinen tutkimuskysymys oli millaisena tulkit kokevat afaattisten henkilöiden tulkkauksen erityispiirteet. Tuttuus nähtiin yhtenä merkittävimpänä erityispiirteenä. Tällä tarkoitettiin, että tulkki tuntee asiakkaan ja hänen menneisyyttään. Lisäksi sillä viitattiin myös siihen, että tulkki olisi asiakkaallekin tuttu. Erityispiirteitä olivat myös varmistaminen, selkokieli ja selkokielineen vuorovaikutus sekä asiakkaiden yksilöllisyys. Varmistamisella tarkoitettiin tulkkauksen yhteydessä tapahtuvaa kyselyä. Varmistamisen avulla selvitettiin, onko asiakas ymmärtänyt tulkatun asian ja onko tulkki ymmärtänyt asiakasta. Selkokieli ja selkokielineen vuorovaikutus nousivat käytetyimmäksi tulkkausmenetelmäksi vastausten perusteella. Vaikka selkokieli ja selkokielineen vuorovaikutus on nostettu tutkimuskysymyksen vastaukseksi, näihin tulkkauksen erityispiirteisiin liittyi kuitenkin vahvasti asiakkaiden yksilöllisyys. Tällä tarkoitettiin sitä, ettei tulkkausmenetelmiä voinut yleistää. Vastauksissa painotui eri menetelmät, joita käytettiin asiakkaan omien tarpeiden mukaan tilanteesta riippuen.

Toinen tutkimuskysymyksemme oli mitkä ovat tulkkien kokemukset kyseisestä asiakasryhmästä. Afaattiset henkilöt koettiin mielenkiintoisina asiakkaina. Ryhmän sanottiin kuitenkin olevan haastava, johtuen asiakkaiden yksilöllisyydestä ja sairauden erilaisista ilmenemismuodoista. Asiakasryhmän katsottiin hyötyvän paljon tulkkauspalvelusta, vaikka suuri osa sairastuneista eivät ole sen piirissä tai he eivät käyttäneet myönnettyä tulkkauspalvelua.

Viimeisenä tutkimuskysymyksenä oli, kuinka hiljainen tieto koetaan tulkkien ammattikunnan sisällä. Jakamatonta hiljaista tietoa nähtiin olevan paljon. Tätä selitettiin nuorella alalla, jolla tarkoitettiin puhevammaisten tulkkauksen olevan tuore verrattuna muuhun tulkkausalaan. Lisäksi Kelan kilpailutuksilla sekä yhtenäisen kirjausjärjestelmän puuttumisella uskottiin olevan vaikutusta tiedon määrään. Hiljaisen tiedon jakaminen miellettiin tärkeäksi, mutta tällä hetkellä siihen ei koettu olevan sopivaa tapaa.

Taulukko 3: Opinnäytetyössämme saadut vastaukset tutkimuskysymyksiin tiivistettynä.

TUTKIMUSKYSYMYKSET	SAADUT VASTAUKSET
Millaisena tulkit kokevat afaattisten henkilöiden tulkkauksen erityispiirteet?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuttuus</li> <li>• Varmistaminen</li> <li>• Selkokieli ja selkokielineen vuorovaikutus</li> <li>• Asiakkaiden yksilöllisyys</li> </ul>
Mitkä ovat tulkkien kokemukset kyseisestä asiakasryhmästä?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mielenkiintoinen asiakasryhmä, mutta haastava</li> <li>• Asiakkaiden yksilöllisyys</li> <li>• Hyötyisivät tulkkauspalvelusta</li> </ul>
Kuinka hiljainen tieto koetaan tulkkien ammattikunnan sisällä?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jakamatonta hiljaista tietoa on paljon</li> <li>• Syyt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nuori ala</li> <li>○ Kelan kilpailutus</li> <li>○ Yhtenäisen kirjausjärjestelmän puuttuminen</li> </ul> </li> </ul>

## 9 POHDINTA

Tässä luvussa pohdimme opinnäytetyötämme kokonaisuutena. Kuvaamme missä mielestämme onnistuimme, missä olisimme voineet toimia toisin, tilaajamme esittämiä havaintoja työstämme sekä työn merkittävyyttä tulkkausalalle. Lisäksi tuomme esiin mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

Alkuperäinen ajatuksemme opinnäytetyöstämme olisi ollut keskittyä siihen, miten sujuva ja sujumaton afasia (luvut 2.1 ja 2.2.) vaikuttaisivat tulkkaukseen ja tulkkausmenetelmien valintaan. Kuitenkin keskusteluissa tilaajan kanssa kesällä 2019 ja oman pohdintamme jälkeen päätimme luopua tästä jaottelusta. Tehdessämme haastatteluja ja analysoidessamme vastauksia, huomasimme päätökseen olleen oikea. Tulkit eivät yleisesti ottaen tiedä millaisesta afasian muodosta on asiakkaan kohdalla kyse. Tämän

vuoksi olisi ollut haastavaa toteuttaa opinnäytetyötä sujuvan ja sujumattoman afasian jaottelun pohjalta.

Omasta kiinnostuksesta sekä yhden tulkin haastatteluvastauksesta johtuen päädyimme käsittelemään laajasti afasiaa, sen muotoja ja ilmenemistapoja. Tulkki toivoi lisätietoa aivoverenkiertohäiriöistä ja missä se aivoissa vaikuttaa. Esimerkiksi jos aivoverenkiertohäiriö tapahtuu tietyssä osassa aivoja, kuinka se vaikuttaa muun muassa ymmärrykseen. Afasiasta ja aivoverenkiertohäiriöistä löytyy paljon kirjallisuutta ja tietoa, joista olemme koonneet tiivistetyn teoriapohjan. Laaja lähteiden käyttö sekä kattava tietoperusta ovat meidän mielestämme onnistuneet tässä opinnäytetyössä. Olemme tehneet tiedonhankintaa laajasti käyttäen luotettavia lähteitä, joissa on mukana myös vieraskielisiä teoksia.

Koimme myös onnistuneemme haastateltavien hankinnassa. Tilaajamme ehdotti sosiaalisen median kanavia sekä kuvan lisäämistä saatetekstiin. Halusimme tehdä huomiota herättävän haastattelupyynnön (liite 2), joten kuvan lisääminen ja muokkaaminen olivat hyvä idea. Tämä myös tuotti tulosta, sillä saimme nopeasti tarvittavan määrän haastateltavia.

Opinnäytetyö prosessissamme olisimme voineet kiinnittää paremmin huomiota aikataulutukseen. Olimme molemmat ensikertalaisia tämän laajuisen kirjallisen työn toteutuksessa. Sen vuoksi emme aina osanneet hahmottaa tarvittavan ajan määrää. Esimerkiksi haastattelujen litterointien kohdalla aikaa kului huomattavasti enemmän kuin olimme itse ajatelleet, vaikka lähdekirjallisuudessa tämän vaiheen kestosta oli varoiteltu. Esimerkiksi Eskola, Lätti ja Vastamäki (2018, 49) mainitsevat litteroinnin olevan työläs vaihe. Myös analysoinnin olisi voinut aloittaa aikaisemmin. Vielä viimeistely vaiheessakin haastatteluista löytyi uusia näkökulmia, joita nostimme opinnäytetyön aineiston analysointiin mukaan.

Toteutimme opinnäytetyömme pääsääntöisesti kevään 2020 aikana, joten maailman tilanne vaikutti väistämättä työskentelyymme. Koronaepidemia sulki Suomessa sekä koulut että kirjastot. Tämän vuoksi myös osa tarvitsemistamme lähdekirjallisuuksista jäi saamatta. Näille kaikille emme onnistuneet löytämään sähköistä vastinetta, joten osa viitetiedoista ovat toissijaisia. Esimerkiksi luvussa 3 Hiljainen tieto olemme käyttäneet Michael Polanyin käsityksiä hiljaisesta tiedosta toissijaisten lähteiden kautta.

Prosessin aikana opimme käytännössä, kuinka haastattelu toimii aineistonkeruu menetelmänä. Opimme esimerkiksi, miten haastattelurunko rakennetaan, kuinka teemat vaikuttavat kysymysten asetteluun ja miten haastateltava kohdataan. Jokaisen haastattelun aikana kävimme oppimisprosessin, jonka myötä seuraava haastattelu sujui aina hieman paremmin. Kaiken uuden teoriatiedon lisäksi opimme pitkäjänteisyyttä. Aiemmin mainitsimme, ettemme ole tehneet näin laajaa työtä ennen tätä, joten keskeneräisyyden kestäminen ja tekstin muokkaaminen uudelleen ja uudelleen ovat opettaneet paljon kärsivällisyyttä.

Puhevammaisten tulkkien haastattelujen kautta saimme uusia näkökulmia tulkin työhön sekä tietoa erityisesti afasiaan sairastuneista henkilöistä asiakasryhmänä. Lisäksi alkuperäinen ajatukseemme hiljaisen tiedon määrästä kentällä osoittautui haastattelujen kautta melko paikkansa pitäväksi. Hiljaisen tiedon yhtenä ongelmana on, etteivät henkilöt välttämättä ole tietoisia siitä, mitä oikeasti tietävätkään (Virtainlahti 2005, 44). Toivomme, että tämän opinnäytetyön kautta tulkit alkaisivat pohtia oman ammattisuutensa osatekijöitä hiljaisen tiedon kautta. Itse koemme hiljaisen tiedon esille tuomisen merkittävänä, sillä olemme pian siirtymässä työelämään. Meillä vastavalmistuneina tulkkina tällaista tietoa ei vielä ole, minkä vuoksi hiljaisen tiedon saataavuuden helpottuminen olisi tärkeää tulkkien kesken.

Työmme merkittävydestä kertoi tilaajamme palaute. Hän sanoi työssämme näkyvän selkeästi puhevammaisten tulkkausalun puutteet, esimerkiksi koulutuksen ja kollegiaalisen toiminnan lisäämisen tarve. Pohdimme yhdessä erikoisammattitutkinnon sekä ammattikorkeakoulututkinnon antamia erilaisia valmiuksia. Esimerkiksi ammattikorkeakoulussa opetuksessa keskitytään tulkkauksen teoriaan. Tässä työssä huomaa myös tulkkien heterogeenisyyden, sillä heidän ajattelunsa omasta työstään poikkeaa toisistaan. Esitimme luvussa 8 Tulosten tarkastelu paritulkkauksen nykytilannetta puhevammaisten tulkkauksessa. Koemme, että merkittävänä huomiona opinnäytetyössämme on paritulkkauksen vaikutus hiljaisen tiedon jakamiseen. Paritulkkauksessa tulkit näkisivät toistensa työskentelyä, mutta tällä hetkellä tämän puute estää hiljaisen tiedon liikkuvuuden ja uusien toimintamallien oppimisen.

Mahdollisia jatkotutkimus aiheita nousi monia erilaisia. Tilaaja ehdottamia aiheita olivat muun muassa miten kollegiaalinen vaihtolovelvollisuus helpottaisi ja vaikuttaisi puhevammaisten tulkkien työhön, kuinka paritulkkaukset tapahtuisi puhevammaisten

tulkkauksessa sekä mitä on pienimuotoinen avustaminen puhevammaisten tulkkauksessa. Meidän ajattelumme jatkotutkimus aiheita puolestaan olivat kuinka puhevammaisten tulkkiensa asiakkaat kokevat kollegiaalisen vaitiolovelvollisuuden, kuinka vastavalmistuneet tulkit pääsevät asiakkaiden tulkkilistoille sekä kollegiaalisen vaitiolovelvollisuuden tarkempi määrittely puhevammaisten tulkkauksessa.



## LÄHTEET

Ahosilta, Reeta & Koslonen, Tytti 2016. Tulevaisuuden tulkki. Puhevammaisten tulkin ja viittomakielentulki työn vaatimukset muutosten keskellä. Teoksessa Hanna-Kaisa Turja (toim.) Kenttä ja koulutus. Näkymiä tulkkausalan kehittämiseen. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu, 39—46.

Aivohalvaus- ja dysfasialiitto ry 2012. Kommunikointi afaattisen henkilön kanssa. Viitattu 19.3.2020. [https://issuu.com/strokery/docs/kommunikointi\\_afasia](https://issuu.com/strokery/docs/kommunikointi_afasia)

Aivoliitto 2020a. Mikä on aivoverenkiertohäiriö (AVH)? Viitattu 19.3.2020. <https://www.aivoliitto.fi/aivoverenkiertohairio/faktat/>

Aivoliitto 2020b. Aivoliitto – Aivojen ja puheen asialla. Viitattu 18.3.2020. <https://www.aivoliitto.fi/aivoliitto-ry/>

Aivoliitto 2020c. Juttu-tupa – kohtaamispaikka afaattisille henkilöille. Viitattu 15.3.2020. <https://www.aivoliitto.fi/kommunikaatiokeskus/afasia/juttutupa/>

Bastiaanse, Roelien & Prins, Ronald S. 2014. Aphasia. Teoksessa Louise Cummings (toim.) The Cambridge Handbook of Communication Disorders. New York: Cambridge University Press, 224—246.

Batthey, Alison 2018. Who's Afraid of AAC? The UK Guide to Augmentative and Alternative Communication. Abington: Routledge.

Diakonia-ammattikorkeakoulu 2020. Tulkki (AMK), viittomakielen ja puhevammaisten tulkkaus. Viitattu 21.3.2020. <https://www.diak.fi/hakeminen/koulutukset/amk/tulkki-viittomakieli-tulkkaus/>

Eskola, Jari; Lätti, Johanna & Vastamäki, Jaana 2018. Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus. 5. painos, 27—51.

Haldin-Herrgård, Tua & Salo, Petri 2008. Piilevien voimavarojen ilmaisemisesta hiljaisessa osaamisessa. Teoksessa Auli Toom & Jussi Onnismaa & Anneli Kajanto (toim.) Hiljainen tieto. Tietämistä, toimimista, taitavuutta. Helsinki: Kansanvalistusseura, 277—300.

Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2014. Tutkimushaastattelu. Teehamahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Hirsijärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. 13-14. painos. Helsinki: Kustanneosakeyhtiö Tammi.

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2020. Tulkki välittää ja viestii. Viitattu 21.3.2020. [https://www.humak.fi/opiskelijaksi/tulkki/?gclid=EAIAIQob-ChMIvYyjq-r6AIVj8myCh1GUASBEAAYASAAEgJk7\\_D\\_BwE](https://www.humak.fi/opiskelijaksi/tulkki/?gclid=EAIAIQob-ChMIvYyjq-r6AIVj8myCh1GUASBEAAYASAAEgJk7_D_BwE)

Huuhtanen, Kristiina 2011a. Mitä kommunikointi on. Teoksessa Kristiina Huuhtanen (toim.) Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Espoo: Kehitysvammaliitto ry. 4. painos, 12—24.

Huuhtanen, Kristiina 2011b. Merkit ja merkkijärjestelmät. Teoksessa Kristiina Huuhtanen (toim.) Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Espoo: Kehitysvammaliitto ry. 4. painos, 58—63.

Huuhtanen, Kristiina 2011c. Kommunikointi elein ja viittomin. Teoksessa Kristiina Huuhtanen (toim.) Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Espoo: Kehitysvammaliitto ry. 4. painos, 27—31.

Jyväskylän yliopisto 2020. Nonverbaalinen viestintä. Viitattu 19.3.2020. <https://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/ryhmaviesti/vuorovaikutus/viestinta/nonverbaalinen.html>

Kansaneläkelaitos 2020. Henkilökohtainen tulkkilista. Viitattu 18.4.2020. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-tulkkilista>

Kartio, Johanna 2009. Kohti selkokielistä vuorovaikutusta. Teoksessa Johanna Kartio (toim.) Selkokieli ja vuorovaikutus. Helsinki: Kehitysvammaliitto Oy, 8—24.

Klippi, Anu 2009. Aikuisiän aivovaurion aiheuttamat kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen ongelmat. Teoksessa Olli Aaltonen, Reijo Aulanko, Antti Iivonen, Ani Klippi & Martti Vainio (toim.) Puhuva ihminen. Puhetieteiden perusteet. 1.—2. painos. Helsinki: Otava, 261—267.

Klippi, Anu 2017. Kielen käyttö, vuorovaikutus ja keskustelun pulmat. Teoksessa Anu Klippi, Anna-Maija Korpijaakko-Huuhka, Matti Lehtihalmes & Pirkko Rautakoski (toim.) Afasia. Aikuisiän kielihäiriöiden aivoperusta ja kuntoutus. Helsinki: Gaudamus Oy, 84—98.

Kukkola, Jani 2018. Kokemuksen tutkimuksen metatiede: kokemuksen käsitteen käytön ja kokemuksen ehtojen tutkimus. Teoksessa Jarkko Toikkanen & Ira A. Virtanen (toim.) Kokemuksen tutkimus VI. Kokemuksen käsite ja käyttö. Rovaniemi: Lapland University Press, 41—63.

Kääntä, Leila & Haddington, Pentti 2012. Johdanto multimodaaliseen vuorovaikutukseen. Teoksessa Pentti Haddington & Leila Kääntä (toim.) Kieli, keho ja vuorovaikutus. Multimodaalinen näkökulma sosiaaliseen toimintaan. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 11—45.

Laine, Timo 2018. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 29—50

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010). Viitattu 10.12.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100133?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=vammaisten%20tulkkaus>

Landis, Theodor 2006. Emotional Words: What's So Different From Just Words? Viitattu 19.3.2020. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.553.822&rep=rep1&type=pdf>

Lehtihalmes, Matti 2017. Afasian aivoperusta ja kliininen oirekuva. Teoksessa Anu Klippi, Anna-Maija Korpijaakko-Huuhka, Matti Lehtihalmes & Pirkko Rautakoski (toim.) Afasia. Aikuisiän kielihäiriöiden aivoperusta ja kuntoutus. Helsinki: Gaudemus Oy, 27—41.

National Aphasia Association 2020a. Global Aphasia. Viitattu 21.3.2020. <https://www.aphasia.org/aphasia-resources/global-aphasia/>

National Aphasia Association 2020b. Anomic Aphasia. Viitattu 22.3.2020. <https://www.aphasia.org/aphasia-resources/anomic-aphasia/>

Numminen, Heli 2006. Muisti ja lukeminen. Teoksessa Leenala Laura Leskelä & Hannu Virtanen (toim.) Toisin sanoen. Selkokielen teoriaa ja käytäntöä. Helsinki: Oppimateriaalikeskus Opikse, 32—36.

Ochfeld, Elisa; Newhart, Melissa; Molitoris, John; Leigh, Richard; Cloutman, Lauren; Davis, Cameron; Crinion, Jennifer & Hillis, Argye E. 2010. Ischemia in Broca Area Is Associated With Broca Aphasia More Reliably in Acute Than in Chronic Stroke. *Stroke* (41) 2/2010, 325—330. Viitattu 22.3.2020. <https://www.ahajournals.org/doi/epub/10.1161/STROKEAHA.109.570374>

Paloniemi, Susanna 2008. Hiljaisen tiedon jakaminen työyhteisöissä — työssä oppimisen rajapinnalla. Teoksessa Auli Toom & Jussi Onnismäe & Anneli Kajanto (toim.) Hiljainen tieto. Tietämistä, toimimista, taitavuutta. Helsinki: Kansanvalistusseura, 255—274.

Papunet 2010. Opas puhevammaisten tulkkauspalvelusta. Viitattu 20.3.2020. [http://papunet.net/tietoa/fileadmin/muut/Esitteet/Tulkkauspalveluopas\\_2010.pdf](http://papunet.net/tietoa/fileadmin/muut/Esitteet/Tulkkauspalveluopas_2010.pdf)

Papunet 2019a. Eleilmaisuus ja olemuskieli viestinnässä. Viitattu 14.4.2020. <https://papunet.net/tietoa/eleilmaisuus-ja-olemuskieli-viestinnassa>

Papunet 2019b. Kommunikointiohjelma. Viitattu 15.4.2020. <https://papunet.net/tietoa/kommunikointiohjelma>

Papunet 2019c. Tukiviittomat kommunikoinnissa. Viitattu 14.4.2020. <https://papunet.net/tietoa/tukiviittomat-kommunikoinnissa>

Pohjalainen, Marjut 2012. Hiljaisen tiedon käsite ja hiljaisen tiedon tutkimus: Katsaus viimeaikaiseen kehitykseen. Informaatiotutkimus, 31 (3), 1–10. Viitattu 16.4.2020. <https://journal.fi/inf/article/view/7079/5613>

Rautakoski, Pirkko & Huuhtanen, Kristina 2011. Tulkkauspalvelun perusteet. Teoksessa Kristina Huuhtanen (toim.) Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Espoo: Kehitysvammaliitto ry. 4. painos, 93–97.

Roisko, Eija; Vesala, Hannu T. & Ylitalo, Juho 2018. Myönnetty, ei käytetty. Selvitys puhevammaisten tulkkauspalvelun haasteista ja mahdollisuuksista vuosina 2011–2014. Viitattu 23.3.2020. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/251192>

Ruusuvuori, Johanna; Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 9–36.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. 3. painos. Tampere: Vastapaino, 22–56.

Selkokeskus 2016. Kohderyhmät. Viitattu 17.3.2020. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/kohderyhmat/>

Selkokeskus 2017. Määritelmä. Viitattu 17.3.2020. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/maaritelma/>

Service, Elisabet 2017. Työmuisti ja kieli. Teoksessa Anu Klippi, Anna-Maija Korpijaakko-Huuhka, Matti Lehtihalmes & Pirkko Rautakoski (toim.) Afasia. Aikuisiän kielihäiriöiden aivoperusta ja kuntoutus. Helsinki: Gaudeamus Oy, 42–54.

Sivupersoonaa Oy 2019. Tietopankki. Mitä tarkoittaa paritulkkaus? Viitattu 16.4.2020. <https://www.sivupersoonaa.com/tietopankki/>

Suhonen, Katri 2010. Mitä hiljainen tieto on hengellisessä työssä? Kokemuksellinen näkökulma hiljaisen tiedon ilmenemiseen, siirrettävyyteen ja siirrettävyyden merkitykseen ikääntyneiden diakoniatyöntekijöiden ja pappien työssä. Diakonian tutkimus 1/2010, 54–64. Viitattu 14.4.2020. [http://dts.fi/wp-content/uploads/2009/10/DT1\\_2010.pdf#page=4](http://dts.fi/wp-content/uploads/2009/10/DT1_2010.pdf#page=4)

Terveyskylä.fi 2017. Raajajäykkyys eli spastisiteetti. Viitattu 21.3.2020. <https://www.terveyskyla.fi/aivotalo/sairaudet/aivoverenkiertohäiriöt/elämää-aivoverenkiertohäiriön-jälkeen/raajajäykkyys-eli-spastisiteetti>

Tikoteekki-verkosto 2020. Kommunikointiohjelmat. Viitattu 15.4.2020. <https://tikoteekkiverkosto.fi/apuvalineiden-saatavuus/laitteet/kommunikointiohjelmat/>

Tommola, Jorma 2006. Tulkkaus kognitiivisesta näkökulmasta. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) Käden käännteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkauksen teoriaa ja käytäntöä. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab, 128—142.

Toom, Auli 2008. Hiljaista tietoa vai tietämistä? Näkökulmia hiljaisen tiedon käsitteen tarkasteluun. Teoksessa Auli Toom & Jussi Onnismaa & Anneli Kajanto (toim.) Hiljainen tieto. Tietämistä, toimimista, taitavuutta. Helsinki: Kansanvalistusseura, 33—58.

Trygg, Boel Heister, 2010. Graafinen kommunikointi. Esineet, kuvat ja symbolit puhetta tukevassa ja korvaavassa kommunikoinnissa. Suom. Pirkko Rautakoski. Espoo: Kehotysvammaliitto ry. 3. painos.

TulkkausILONA Oy 2018a. Yritys. Viitattu 23.3.2020. <http://www.tulkkausilon.fi/yritys>

TulkkausILONA Oy 2018b. Tulkkaus. Viitattu 16.4.2020. <http://www.tulkkausilon.fi/tulkkaus>

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustanneosakeyhtiö Tammi.

Virtainlahti, Sanna 2005. Hiljaisen tiedon tunnistaminen ja siirtäminen. Teoksessa Raili Moilanen & Markku Tasala & Sanna Virtainlahti (toim.) Hiljainen tieto näkyväksi. Helsinki: Edita, 26—45.

Von Tetzchner, Stephen & Martinsen, Harald 1991. Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin. Suom. Kaisa Launonen. 2. painos. Espoo: Kehitysvammaliitto.

## LIITTEET

### Liite 1. Haastattelun saatekirje

Saatekirje  
Kuopio 10.1.2019

Hei!

Olemme neljännen vuorikurssin tulkkiopiskelijoita Humanistisesta ammattikorkeakoulusta Kuopion kampukselta. Keväällä 2020 valmistuu opinnäytetyömme. Tarkoituksenamme on selvittää puhevammaisten tulkkien kokemuksia, kun asiakkaana on henkilöt, jotka sairastavat afasiaa. Opinnäytetyömme tarkoitus on saada kentältä haastattelujen kautta kokemuksia sekä hiljaista tietoa kyseisestä asiakasryhmästä. Työmme tilajana toimii TulkkausLONA Oy Kuopiosta.

Opinnäytetyön aineisto kerätään yksilohaastattelujen kautta. Etsimme kuutta (6) puhevammaisten tulkkia haastateltavaksi, jotka voivat olla koulutustaustaltaan erikoisammattitutkinnon tai ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita. Työvuosilla ei ole väliä, mutta toivomme työkokemusta afaattisten henkilöiden parista. Haastattelut toteutetaan kasvotusten tai etäyhteydellä tammi- ja helmikuun 2020 aikana. Jos kyseinen aikataulu ei kuitenkaan sovi teille, mutta haluaisitte osallistua haastatteluun, voimme keskustella paremmasta ajankohdasta.

Haastattelumateriaalit käsitellään luottamuksellisesti, anonymisti sekä hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua.

Opinnäytetyön ohjaajana toimii Sirpa Lyytinen (0400-349327). Opinnäytetyö julkaistaan internetissä hyväksymisen jälkeen osoitteessa [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi)

Mikäli kiinnostuitte, ottakaa rohkeasti yhteyttä! Kerromme mielellämme lisää työstämme. Toivomme mahdollisia yhteydenottoja 19.1.2020 mennessä.

Kiitoksia mielenkiinnostanne ja mukavaa vuoden 2020 alkua!

Ystävällisin terveisin,  
Tulkkiopiskelijat  
Oona Villikka ja Sanni Väisänen  
[oona.villikka@humak.fi](mailto:oona.villikka@humak.fi)  
[sanni.vaisanen@humak.fi](mailto:sanni.vaisanen@humak.fi)

## Liite 2. Haastattelun saateteksti Facebook-ryhmiin

Hei,

Olemme neljännen vuoden tulkkiopiskelijoita Humanistisesta ammattikorkeakoulusta Savon sydäimestä, Kuopiosta. Suuntaudumme puhevammaisten tulkkaukseen. Opintomme ovat nyt siinä vaiheessa, että työstämme opinnäytetyö ja tarvitsimme teidän apuanne! Opinnäytetyömme aiheena on puhevammaisten tulkkien *kokemukset* sekä *hiljainen tieto*, kun asiakasryhmänä on afasiaa sairastavat henkilöt.

Etsimme haastateltavia mahdollisimman eri taustoilla. Koulutustaustalla ja työuran pituudella ei ole väliä, kunhan olet työskennellyt afaatikoiden parissa edes kerran.

Ohessa saatekirja, jossa kerromme asiasta tarkemmin. Jos kuitenkin heräsi lisäkysymyksiä, ota rohkeasti yhteyttä! Vastaamme niihin mielellämme.

Ilmoita kiinnostuksesi 19.1.2020 mennessä:

[oonavillikka@humak.fi](mailto:oonavillikka@humak.fi)

[sannivaisanen@humak.fi](mailto:sannivaisanen@humak.fi)

Ystävällisin terveisin,

Oona Villikka ja Sanni Väisänen



## Liite 3. Haastattelurunko

### HAASTATTELURUNKO

#### Taustatiedot:

- Millainen taustakoulutus? Kuinka kauan työura on kestänyt? Missä on haastateltavan toimialue?
- Kuvaile työnkuvaasi: Mitä teet? Mitä työhön kuuluu? Miksi olet kouluttautunut puvatulkiksi/eat?

#### Asiakasryhmä:

- Kuinka tuttu kyseinen asiakasryhmä on sinulle?
- *(Millaisena koet kyseisen asiakasryhmän? Esimerkiksi onko haastava asiakasryhmä?)*
- Kuinka paljon työskentelet kyseisen asiakasryhmän kanssa?
- Mitkä ovat mielestäsi kyseisen asiakasryhmän erityispiirteet? Entä kommunikointiin/tulkkaukseen liittyvät erityispiirteet?
- Onko kyseisessä asiakasryhmässä minkälainen ikäjakauma? Vaikuttaako ikä mielestäsi asiakkaan kommunikointiin (esimerkiksi nuoremmilla ihmisillä mobiililaitteet/sovellukset)
- Oletko huomannut muutosta kyseisessä asiakasryhmässä työurasi aikana? (esimerkiksi asiakkaiden määrässä, ikärakenteen muutokset, sukupuolijakauma, tietoisuuden kasvun vaikutukset --> haetaanko tulkkauspalvelua aikaisemmin diagnoosin jälkeen)

#### Tulkkaus:

- Mitkä ovat yleisimpiä kommunikointimenetelmiä, joita käytät kyseisen asiakasryhmän kanssa? Onko käytössä osoittelu, apuvälineet (tabletit), kommunikointisovellukset, kuvahaku, esinekommunikointi, piirtäminen, tukisanalijat, selkeä puhe?
- Millaiseksi koet tulkkaukseen valmistautumisen kyseisen asiakasryhmän kanssa?
- Mitkä ovat tavallisimpia ongelmatilanteita tulkkauksessa kyseisen asiakasryhmän kanssa?
- Onko mielestäsi tulkkilista tarpeellinen kyseisen asiakasryhmän kanssa?
- Tarvitseeko mielestäsi tulkkiensa olla yhteyksissä toisiinsa koskien asiakkaan kommunikointiin ja tulkkaukseen? *(Vaikuttaako kollegiaalinen vaihtoluovollisuus tulkkauksen laatuun?)*
- Miten koet tulkin ammattieettiset säännöt kyseisen asiakasryhmän kanssa?

#### Paritulkkaus:

- Onko paritulkkausta käytössä kyseisen asiakasryhmän kanssa? Jos on, millaista paritulkkaus näissä tilanteissa on?
- Kokisitko paritulkkauksen tarpeelliseksi? Miksi? Miksi et?
- Jos koet paritulkkauksen tarpeelliseksi, mitkä seikat vaikuttavat tarpeellisuuteen? Esimerkiksi tilanteen luonne? Kesto? Ympäristö?
- Millaista asiakkaan kommunikoinnin tulisi olla, jotta paritulkkaus olisi mielestäsi tarpeellista?

#### Hiljainen tieto:

- *(Oletko saanut työnantajaltasi ohjeistusta/tukea kyseisen asiakasryhmän kanssa toimimiseen? Tai oletko itse työnantajana antanut työntekijöillesi ohjeistusta/tukea kyseisen asiakasryhmän kanssa?)*
- Keskusteletko kollegoiden kanssa tulkkauksesta/tulkkaus ratkaisusta/tulkkauksen onnistumisesta? Saatko toimintatapoja/eväitä muilta tulkeilta?
- Reflektoitko/arvioitko omaa työtäsi? Kuinka? Kuinka reflektointi vaikuttaa omaan toimintaasi?
- *(Koetko kyseisen asiakasryhmän kanssa tarpeelliseksi asiakkaaseen ja hänen kommunikointiinsa tutustumisen etukäteen? Vaikuttaa se työhösi jollain tavalla?)*



- Kuinka koet oman koulutuksesi/työurasi pituuden vaikuttavan työskentelyysi kyseisen asiakasryhmän kanssa? (Esimerkiksi onko pitemmän työuran aikana saanut kerättyä itselleen enemmän kokemusta ja hiljaista tietoa kyseisestä asiakasryhmästä). Kuinka tämä näkyy työskentelyssäsi?
- Miten tätä hiljaista tietoa olisi mielestäsi parasta tuoda julki ja useamman tulkin tietoisuuteen?
- Mitä koet hiljaisen tiedon sisältävän afaatikkojen tulkkauksessa? Koetko, että omalla alallasi on paljon hiljaista tietoa? Mistä uskot tämän johtuvan?

Tulevaisuus:

- Kokisitko työsi kannalta tarpeelliseksi, jos kyseisestä asiakasryhmästä olisi kerätty tietoa yhteen paikkaan? Esimerkiksi kollegoiden keskinen keskusteluryhmän, kirjallista opasta, työpajan järjestämistä?
- *(Mihin osa-alueeseen kaipaisit lisäkoulutusta suhteessa kyseiseen asiakasryhmään? Esimerkiksi kommunikatisovellusten käyttöön, apuvälineiden käyttöön?)*
- Millaisena työllistäjänä näet kyseisen asiakasryhmän (afaatikot)?
- Onko sinulla asiakasryhmän kommunikointiin tai tulkkaukseen vielä jotakin lisättävää mitä emme ole osanneet kysyä?

## Liite 4. Tulkille etukäteen lähetetty haastattelurunko

### Haastattelurunko

#### Taustatiedot:

- Millainen taustakoulutus? Kuinka kauan työura on kestänyt? Missä on haastateltavan toimialue?
- Kuvaile työnkuvaasi: Mitä teet? Mitä työhön kuuluu? Miksi olet kouluttautunut puvattulkiksi/eat?

#### Asiakasryhmä:

- Mitkä ovat mielestäsi kyseisen asiakasryhmän erityispiirteet? Entä kommunikointiin/tulkkaukseen liittyvät erityispiirteet?
- Oletko huomannut muutosta kyseisessä asiakasryhmässä työurasi aikana? (esimerkiksi asiakkaiden määrässä, ikärakenteen muutokset, sukupuolijakauma, tietoisuuden kasvun vaikutukset --> haetaanko tulkkauspalvelua aikaisemmin diagnoosin jälkeen)

#### Tulkkaus:

- Mitkä ovat yleisimpiä kommunikointimenetelmiä, joita käytät kyseisen asiakasryhmän kanssa? Onko käytössä osoittelu, apuvälineet (tabletit), kommunikointisovellukset, kuvahaku, esinekommunikointi, piirtäminen, tukisanalistat, selkeä puhe?
- Tarvitseeko mielestäsi tulkkiensa olla yhteyksissä toisiinsa koskien asiakkaan kommunikointiin ja tulkkaukseen? (Vaikuttaako kollegiaalinen vaihtolovelvollisuus tulkkauksen laatuun?)

#### Paritulkkaus:

- Onko paritulkkausta käytössä kyseisen asiakasryhmän kanssa? Jos on, millaista paritulkkaus näissä tilanteissa on?
- Millaista asiakkaan kommunikoinnin tulisi olla, jotta paritulkkaus olisi mielestäsi tarpeellista?

#### Hiljainen tieto:

- Keskusteletko kollegoiden kanssa tulkkauksesta/tulkkaus ratkaisusta/tulkkauksen onnistumisesta? Saatko toimintatapoja/eväitä muilta tulkeilta?
- Reflektoitko/arvioitko omaa työtäsi? Kuinka? Kuinka reflektointi vaikuttaa omaan toimintaasi?
- Mitä koet hiljaisen tiedon sisältävän afaatikkojen tulkkauksessa? Koetko, että omalla alallasi on paljon hiljaista tietoa? Mistä uskot tämän johtuvan?

#### Tulevaisuus:

- Kokisitko työsi kannalta tarpeelliseksi, jos kyseisestä asiakasryhmästä olisi kerätty tietoa yhteen paikkaan? Esimerkiksi kollegoiden keskinen keskusteluryhmän, kirjallista opasta, työpajan järjestämistä?
- Millaisena työllistäjänä näet kyseisen asiakasryhmän?