

LENA SEGLER-HEIKKILÄ & GUN-VIOL VIK

## Kun puhe tuottaa vaikeuksia

Tulkkausalan ammattilaiset ja asiakaslähtöiset apuvälineet puhevammaisen henkilön tukena

Diak



Lena Segler-Heikkilä & Gun-Viol Vik

# KUN PUHE TUOTTA VAIKEUKSIA

TULKKAUSALAN AMMATTILAISET JA ASIAKAS-  
LÄHTÖISET APUVÄLINEET PUHEVAMMAISEN  
HENKILÖN TUKENA



Tämä teos on lisensoitu Creative Commons  
Nimeä-EiKaupallinen-EiMuutoksia 4.0  
Kansainvälinen -lisensillä.

DIAK **TYÖELÄMÄ** 30

Kannen kuva: Meeri Utti / Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Taitto: PunaMusta Oy

ISBN 978-952-493-415-2 (painettu)  
ISSN 2343-2187 (painettu)  
ISBN 978-952-493-416-9 (verkkojulkaisu)  
ISSN 2343-2195 (verkkojulkaisu)

Humanistisen ammattikorkeakoulun julkaisuja, 150  
ISSN 2343-0664 (painettu)  
ISSN 2343-0672 (verkkojulkaisu)

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-416-9>

PunaMusta Oy  
Tampere 2022

# TIIVISTELMÄ

Lena Segler-Heikkilä & Gun-Viol Vik

**KUN PUHE TUOTTA VAIKEUKSIA**  
**Tulkkausalan ammattilaiset ja asiakas-**  
**lähtöiset apuvälineet puhevammaisen**  
**henkilön tukena**

Helsinki  
116 s.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2022  
Diak Työelämä 30

Tämän julkaisun artikkeleissa käsitellään tulkkausta henkilöille, joilla on puhevamma, sekä kommunikaatio-ohjauksen menetelmiä ja käytäntöjä. Kirjoittajina ovat Diakonia-ammattikorkeakoulun (Diak) sekä Humanistisen ammattikorkeakoulun (Humak) henkilökuntaa ja alumneja sekä alalla toimivia asiantuntijoita ja ammattilaisia.

Vuonna 2011 sisällytettiin ensimmäistä kertaa tulkkausta puhevammaisille henkilölle korkeakoulutasoiseen tutkintoon Diakissa, ja vuonna 2018 käynnistettiin Humakissa vastaava koulutus. Alan koulutusta oli aikaisemmin järjestetty opistotasoisena koulutuksena. Aloite tämän julkaisun tekemiseen syntyi vuonna 2021 Diakin ja Humakin yhteisessä Tulkkauksen osaamiskeskityksessä. Pidetään tärkeänä koota puhevammaisten tulkkaukseen ja kommunikaatio-ohjaukseen liittyvää tietoa julkaisuun, joka palvelisi sekä koulutusta että käytännön työelämää. Samalla julkaisulla haluttiin ammattikorkeakoulutasoisen puhevammaisten tulkkauksen koulutuksen ensimmäistä vuosikymmentä.

Julkaisussa on kahdeksan artikkelia, joiden kirjoittamiseen on osallistunut kuusitoista kirjoittajaa. Artikkeleissa käsitellään ammattikorkeakoulutasoisen alan koulutuksen sisältöjä, tulkkien toimintaympäristöä, tulkin ja kommunikaatio-ohjaajan työtä, moniammatillista asiakastyötä sekä käytännön työkenttää. Artikkelit valaisevat niin puhevammaisten tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen teoreettista taustaa kuin myös konkreettista työskentelyä ja sen kontekstia.

**Avainsanat:** puhevammaisten tulkkaus, kommunikaatio-ohjaus, tulkkipäätös, kommunikoinnin apuvälineet, moniammatillinen yhteistyö, toimijuus

# ABSTRACT

**Lena Segler-Heikkilä & Gun-Viol Vik**

**WHEN SPEECH BECOMES DIFFICULT  
Professionals and customer-oriented  
utilities in support of a person with  
a speech impairment**

Helsinki  
116 pp.

Diaconia University of Applied Sciences,  
2022  
Diak Työelämä 30

The articles in this publication focus on interpreting for persons with a speech impairment as well as methods and practices of communication instruction for persons using augmentative and alternative communication (AAC). The articles have been written by Diak's and Humak's personnel and alumni, alongside with experts and professionals within the field.

Year 2011 marked the first time that Diak included interpreting for persons with a speech impairment into a university-level degree, with Humak following suit in 2018. Before this, education in the field was limited to a vocational institute level. The initiative for this publication was born in 2021 in Diak's and Humak's joint center of competence on interpreting questions. Gathering information regarding interpreting and communication partner instruction for persons with a speech impairment into a single publication was deemed important from both educational and working life's perspectives. Another purpose for the publication was to celebrate the first decade of university-level education of interpreters for persons with a speech impairment.

The publication contains eight articles, featuring a total of 16 writers. The articles address the contents of UAS level education, the operational environment for interpreters, the work of an interpreter and a communication instructor, multidisciplinary collaboration work as well as the work itself on a practical level. The articles shine a light on the theoretical background for both interpreting for persons with a speech impairment as well as the work itself and its context.

**Key words:** interpreting for persons with a speech impairment, augmentative and alternative communication (AAC), interpreter training, communication utilities, multidisciplinary collaboration, agency

# SISÄLLYS

<b>Tiivistelmä</b>	3
<b>Abstract</b>	4
<b>Esipuhe</b>	6
Gun-Viol Vik, Ulla Niittyinperä ja Raija Roslöf <b>Puhevammaisten tulkkauksen koulutuksen ensimmäinen vuosikymmen Diakonia-ammattikorkeakoulussa</b>	10
Lena Segler-Heikkilä <b>Tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen tulkki (AMK) -koulutus Humanistisessa ammattikorkeakoulussa</b>	21
Riikka Paavonperä ja Satu Holm <b>Puhevammaisten tulkin toimijuus ja eettinen päätöksenteko</b>	31
Maarit Costiander & Pauliina Lybeck <b>Tulkkauksen puhevammaisen henkilön osallisuuden edistämiseksi</b>	48
Reeta Ahosilta ja Hanna-Kaisa Turja <b>Puhevammaisten tulkin työn merkityksiä luomassa</b>	58
Kaisa Laine, Karoliina Joutsia ja Virpi Yiannakou <b>Kommunikaatio-ohjaus: Mitä? Miksi? Miten?</b>	71
Tanja Gavrilov ja Tiina Tanskanen <b>Poimintoja kuvakommunikaatiosta</b>	89
Pia Lindevall ja Ulla Niittyinperä <b>Puhevammaisen asiakkaan apuvälineen valinta ja käyttöönotto</b>	101
<b>Kirjoittajat</b>	114

# ESIPUHE

Tämä julkaisu on tuotettu Diakonia-ammattikorkeakoulun (Diak) ja Humanistisen ammattikorkeakoulun (Humak) yhteistyönä. Artikkeleihin perustuvan julkaisun kirjoittajiksi kutsuttiin vuonna 2021 Diakin ja Humakin puhevammaisten tulkkausten koulutuksen opetushenkilöstöä yhteistyössä alalla toimivien asiantuntijoiden ja ammattilaisten kanssa. Julkaisuun on koottu puhevammaisten tulkkausta käsittelevää tietoa alan koulutuksen ja työelämän tarpeisiin. Aloite julkaisun tekemiseen syntyi Diakin ja Humakin yhteisessä Tulkkausten osaamiskeskityksessä, joka aloitti toimintansa vuonna 2021. Puhevammaisten tulkkausten koulutus käynnistettiin Diakissa viittomakielen tulkkausten koulutuksen rinnalle vuonna 2011. Humakissa Tulkkausten ja kommunikaatio-ohjauksen koulutus aloitettiin syksyllä 2018. Julkaisulla juhlistetaan myös ammattikorkeakoulutasoisen puhevammaisten tulkkausten koulutuksen ensimmäistä vuosikymmentä Suomessa.

Puhevammaisten henkilöiden oikeudet tulkkauspalveluihin sisällytettiin Suomen lainsäädäntöön 1980-luvun loppupuolella laissa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (L 380/1987). Runsas vuosikymmen myöhemmin laissa vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (L 133/2010) määritellään viittomakielen tulkkausten rinnalla puhevammaiselle henkilölle tarkoitettua tulkkausta kielensisäisenä tulkkauksena. Kyseisessä laissa tulkkauksella tarkoitetaan viittomakielellä tai jollakin kommunikaatiota selventävällä menetelmällä tapahtuvaa viestin välittämistä. Tarkennuksena todetaan, että välittäminen voi tapahtua kahden kielen välisenä taikka kielen sisäisenä tulkkauksena, kun käytetään jotakin kommunikaatiota täydentävää tai selventävää menetelmää (L 133/2010 4. §).

Ensimmäiset puhevammaisten tulkkausten koulutukset käynnistettiin ammatillisissa oppilaitoksissa sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon suorittaneille 1990-luvulla. Näistä muutaman kuukauden kestäneistä täydennyskoulutuksista puhevammaisten tulkkiensa koulutus on kehittynyt ammattiopistoissa ja sosiaali- ja terveysalan oppilaitoksissa toteutettavaksi opetuksiksi ja erikoisammattitutkintoon johtavaksi näyttötutkinnoksi. Diakin vuonna 2011 uudistamassa opetussuunnitelmassa päädyttiin sisällyttämään tulkkaus puhevammaisille asiakkaille vaihtoehtoisena opintokokonaisuutena viittomakielen tulkkauskelle. Ensimmäiset ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneet puhevammaisten tulkit



valmistuivat Diakista vuonna 2015. Humakissa vuonna 2018 alkaneesta Tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen koulutuksesta ensimmäiset opiskelijat valmistuivat kesällä 2022.

Tämän julkaisun kahdessa ensimmäisessä artikkelissa kuvataan Diakin ja Humakin tulkki (AMK) -tutkintojen kehittämistä ja tutkintojen sisältöjä. Julkaisun muissa artikkeleissa lähestytään tulkkausta puhevammaisille henkilöille eri toimijoiden näkökulmista. Artikkeleiden kirjoittajista ja heidän taustaorganisaatioistaan on tietoa julkaisun lopussa.

Gun-Viol Vik, Ulla Niittyinperä ja Raija Roslöf esittelevät artikkelissaan puhevammaisten tulkkauksen koulutuksen ensimmäistä vuosikymmentä Diakonia-ammattikorkeakoulussa. He kuvaavat lukijalle aluksi koulutuksen lähtökohtia ja syvenyvät sen jälkeen opetussuunnitelmien valmisteluprosessien ja sisältöjen esittelyyn. Kirjoittajat kertovat lisäksi myös opinnäytetöiden eri aiheista ja paneutuvat artikkelin lopussa koulutusten jatkuvan kehittämisen esittelyyn.

Lena Segler-Heikkilä kertoo Humanistisen ammattikorkeakoulun Tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen koulutuksen perustamisprosessista ja sisällöistä. Lisäksi hän esittelee lehtoreiden ajatuksia koulutuksesta ja keskittyy sen jälkeen neljän vuonna 2018 aloittaneen opiskelijan opiskelu- ja harjoittelukokemusten esittelyyn. Kirjoittaja tutustuttaa opiskelijoiden kahteen julkaistuun opinnäytetyöhön esimerkkinä siitä, miten opinnäytetyöt voivat palvella työelämän tarpeita.

Satu Holm ja Riikka Paavonperä tarkastelevat artikkelissaan puhevammaisten tulkin toimijuutta ja eettistä päätöksentekoa käytännön työn kontekstissa sekä Kelan järjestämisvelvollisuuden näkökulmasta. He esittelevät artikkelissaan puhevammaisten tulkin ammattia ja koulutusta sekä puhevammaisten tulkin toimintaympäristöä Kelan palvelujärjestelmässä. Lisäksi kirjoittajat määrittelevät toimijuuden käsitteen niin sosiaalisena perustana kuin myös laajemmin ammatillisesta sekä tulkin työn näkökulmasta. Artikkelin lopussa Holm ja Paavonperä pohtivat puhevammaisten tulkin roolia eettisenä päätöksentekijänä.

Maarit Costiander ja Pauliina Lybeck käsittelevät puhevammaisen henkilön tulkin mahdollisuuksia edistää puhevammaisten asiakkaiden osallisuutta. Kirjoittajat määrittelevät osallisuuden käsitteen puhevammaisuuden näkökulmasta. Lisäksi he käsittelevät erilaisia viestinnän keinoja vuorovaikutuksessa. Costiander ja Lybeck antavat myös konkreettisia esimerkkejä multimodaalisten keinojen käytöstä tulkkauksessa. Artikkelin lopussa he pohtivat puhevammaisten tulkkausta osallisuuden edistäjänä.

Reeta Ahosilta ja Hanna-Kaisa Turja tarkastelevat puhevammaisten tulkin työtä koulutuksen, työn kehittämisen ja työyhteisön näkökulmista. Kirjoittajat nostavat esille puhevammaisten tulkkina toimivien henkilöiden työympäristöjen vaatimukset, työyhteisön merkityksen siinä sekä kehittävän työtteen roolia. Kirjoittajat esittävät esimerkkitapausten avulla erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden päivätoiminnan puitteissa toteutuvassa tulkkauksessa. Kirjoittajat esittävät esimerkkitapausten avulla, miten erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tulkkaus toteutuu päivätoiminnan puitteissa. Konkreettisilla esimerkkitapauksilla kirjoittajat havainnollistavat, miten puhevammaisten tulkki tekee ratkaisuja ammatilliseen osaamiseensa sekä tilanteeseen nojaten.

Kaisa Laine, Karoliina Joutsia ja Virpi Yiannakou kuvaavat artikkelissaan kommunikaatio-ohjauksen sisällönanalyysiä, tarvetta ja käytännön toteutusta. Kirjoittajat käsittelevät aluksi kommunikointia ja vuorovaikutusta ihmisen perus- ja ihmisoikeuksina sekä kommunikaatio-ohjauksen vaikuttavuutta. Laine, Joutsia ja Yiannakou pohtivat myös sisäisen motivaation ja oppijakeskeisyyden tärkeyttä sekä tavoitteiden asettelua ohjauksessa. Kirjoittajat korostavat ohjauksen pohjautuvan toimintamalleihin, viitekehyksiin ja osaamiseen, joita kommunikaatio-ohjaajan tulisi hyödyntää. He ottavat kantaa myös ohjaajan persoonan ja vuorovaikutustaitojen merkitykseen ohjauksessa.

Tanja Gavrilov ja Tiina Tanskasen artikkelin aihe on kuvakommunikaatio. He käsittelevät erilaisten kuvien ja kuvakokoelmien valintaa ja käyttöä jokapäiväisessä arjessa ja kommunikoinnin tukemisessa sekä puhevammaisten tulkin työssä. Kirjoittajat esittelevät artikkelissaan myös kuvien ikonisuutta, kuvakommunikoinnin käyttäjäryhmiä puhevammaisten tulkkauspalvelussa sekä uusien kuvien syntymistä. Gavrilov ja Tanskanen käsittelevät artikkelinsa lopussa kuvakommunikoinnin merkitystä avusteisena kommunikointimenetelmänä ja kuvakommunikoinnin käyttöä puhevammaisten tulkkauksessa.

Pia Lindevall ja Ulla Niittyinperä käsittelevät artikkelissaan puhevammaisen asiakkaan apuvälineen valintaa ja käyttöönottoa sekä puheterapeuttien kouluttajien että puhevammaisten tulkkien kouluttajien näkökulmasta. He esittelevät puhevammaisten tulkin ja puheterapeutin koulutusta ja ammattia ja kertovat sen jälkeen puhevammaisuuteen liittyvästä tiedosta sekä puhevammaisen henkilön oikeuksista saada lakisääteistä tulkkipalvelua. Seuraavaksi kirjoittajat käsittelevät puhevammaista henkilöä kommunikoinnin apuvälineiden käyttäjänä ja esittelevät erilaisia tietokoneavusteisia apuvälineitä sekä niiden käyttöä. Artikkelin lopussa Lindevall ja Niittyinperä pohtivat apuvälineiden valintaa puheterapeutin näkökulmasta ja kuvaavat myös, miten kommunikoin-

nin apuvälineitä otetaan käyttöön ja miten käyttöopastusta voidaan antaa. Kirjoittajat yhdistävät tässä julkaisun muissa artikkeleissa esitettyjä näkökulmia.

Toivomme kirjan antavan lukijalle paljon uutta ja monipuolista tietoa puhevammaisten tulkkauksen kentältä.

Helsingissä, 20.12.2022

Kirjan toimittajat

# PUHEVAMMAISTEN TULKKAUKSEN KOULUTUKSEN ENSIMMÄINEN VUOSIKYMMEN DIAKONIA- AMMATTIKORKEAKOULUSSA

2010-luvun alussa Diakonia-ammattikorkeakoulussa (Diak) päätettiin laajentaa tulkkauskooulutuksen sisältöjä koskemaan myös tulkkausta henkilöille, joilla on puhevamma. Uusi koulutus rakennettiin jo vakiintuneen viittomakielen tulkkien koulutuksen rinnalle. Vuonna 1998 viittomakielen tulkkien koulutus aloitettiin Diakissa ja Humanistisessa ammattikorkeakoulussa (Humak). Silloin viittomakielen tulkkien koulutus muutettiin opistotasoisista koulutuksista ammattikorkeakoulutasoisiksi.

Diakissa suuntautuminen puhevammaisten tulkkaukseen lisättiin tulkkien koulutukseen vuonna 2011. Humakissa tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen koulutus käynnistettiin vuonna 2018. Runsaan vuosikymmenen aikana Diak on määrätietoisesti suunnitellut ja kehittänyt työelämän tarpeisiin perustuvaa puhevammaisten tulkkien koulutusta rinnakkain viittomakielen tulkkauksen koulutuksen ja puhuttujen kielten asioimistulkkauksen koulutuksen kanssa.

## **Uuden koulutuksen lähtökohdat**

Tulkkauspalvelua säätelevän lainsäädännön sekä koko palvelujärjestelmän muutokset aiheuttivat tarpeen päivittää Diakin tulkkauksen opetussuunnitelmaa. Suunnittelu aloitettiin keväällä 2009. Opetussuunnitelmauudistukseen vaikuttivat tuleva tulkkauspalvelulaki sekä viittomakielisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun siirtäminen kunnilta valtiolle vuonna 2010 (HE 2009/220; Laki vammaisen henkilön tulkkauspalvelusta 2010/133). Lain voimaantulon jälkeen Kansaneläkelaitos (Kela) on vastannut vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun järjestämisestä ja kustannusten korvaamisesta tulkkauspalvelua välittävillä välityskeskuksille ja palveluntuottajille, mutta ei itse tarjonnut tulkkauspalveluita. Sekä viittomakielen tulkkauksen että puhevammaisten henkilöiden tulkkauksen palvelujen järjestäminen ja kilpailuttaminen ovat siirtyneet Kelan tehtäviksi.

Diakissa alettiin ajankohtaisten muutosten innoittamina kehittää opetus-suunnitelmaa, jossa viittomakielen tulkkauksen lisäksi toisena erikoistumisalana on puhevammaisten tulkkaus. Kehitettiin opetussuunnitelma, jonka mukaan opiskelijat ensin suorittavat yhteiset tulkkausalan opinnot kahden lukuvuoden aikana. Sen jälkeen he suuntautuvat joko kielensisäiseen tulkkaukseen eli puhevammaisten tulkkaukseen tai kieltenväliseen tulkkaukseen eli viittomakielen tulkkaukseen. Tärkeänä pidettiin, että kaikki opiskelijat saavat perustiedot molemmista aloista, minkä jälkeen he valitsevat, kumpaan alaan haluavat erikoistua syvemmin.

Koulutukseen tarvittiin uutta osaamista, ja Diakin lehtorit alkoivat koulututtaa tulkkaukseen puhevammaisille henkilöille. Heistä osa suoritti alkuvuosi-na puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinnon (ks. Opetushallitus, 2010) ja osa myöhemmin ammattikorkeakoulututkinnon suuntautumisvaihtoehtonaan puhevammaisten tulkkaus.

Diakista tuli ensimmäinen puhevammaisten tulkkeja kouluttava korkeakoulu Suomessa. Uusi opetussuunnitelma otettiin käyttöön syksyllä 2011 (Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2011). Ensimmäiset AMK-tutkinnon suorittaneet puhevammaisten tulkit ja kielensisäiseen tulkkaukseen erikoistuneet tulkit valmistuivat Diakista vuonna 2015. Tutkinto on nelivuotinen tutkinto, jonka laajuus on 240 opintopistettä. Tutkintonimike on tulkki (AMK) ja todistuksessa lukee tarkennuksena ”Opiskelija on opinnoissaan suuntautunut kielensisäiseen tulkkaukseen (suomen kieli ja puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät)”.

### **Puhevammaisten tulkkauksen opetussuunnitelmat**

Vuonna 2011 käyttöön otettua opetussuunnitelmaa kehitettiin edelleen Diakin seuraavassa opetussuunnitelmauudistuksessa vuonna 2019. Vuoden 2011 opetussuunnitelman mukaan tutkinnon nimi oli tulkki (AMK) viittomakieli ja tulkkaus. Vuonna 2019 puhevammaisten tulkkaus mainitaan tutkintonimikkeessä, josta tuli tulkki (AMK) viittomakielen ja puhevammaisten tulkkaus (Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2019). Vuoden 2019 tulkkausalan opetussuunnitelmauudistus oli laaja, ja se koski myös vuonna 2011 Diakissa aloitetun puhuttujen kielten tulkkauksen asioimistulkkauksen opetussuunnitelmaa (Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2012).

Vuoden 2011 opetussuunnitelman mukaan opiskelleet pystyivät suuntautumaan puhevammaisten tulkkaukseen suorittamalla vaihtoehtoisina ammattiopintoina 25 opintopisteen kokonaisuuden, johon kuului kommunikaatiopedagogiikan ja puhevammaisten tulkkauksen opintoja. He olivat silloin jo suorittaneet kaikkien opiskelijoiden yhteiset opinnot, jotka loivat vakaan perustan sekä viittoma-

kielialasta että eri kommunikaatiomenetelmien käytöstä. Tämän lisäksi neljännen vuoden syventävissä opinnoissa oli 38 opintopisteen kokonaisuus, jossa opiskelija vahvisti kielensisäisen tulkkauksen ja pedagogiikan osaamistaan. Alan substanssiopintojen lisäksi edellä mainittuun kokonaisuuteen kuului työelämävalmiuden opintoja ja harjoittelu.

Vuoden 2019 opetussuunnitelmauudistuksen taustaksi koottiin sidosryhmiltä, työelämätahoilta, opiskelijoilta ja alumneilta aikaisemmasta koulutuksesta palautetta sekä toiveita koulutuksen kehittämiseen. Useilta tahoilta korostettiin, miten tulkin tutkinnolla voi tulkkausalalla tehdä yhä moninaisempia töitä. Eri tahojen antamien tietojen mukaan Diakista valmistuneet työskentelivät pääsääntöisesti tulkkaustehtävissä, mutta myös monipuolisissa tehtävissä yrittäjinä, esihenkilöinä, opettajina, kommunikaatio-ohjaajina, asiantuntijoina ja hanketyöntekijöinä.

Työelämän moninaisten tarpeiden takia opetussuunnitelmauudistuksessa lisättiin viittomakielen ja puhevammaisten tulkkauksen opiskelijoiden mahdollisuuksia suunnata opintojaan. Kuten vuoden 2011 opetussuunnitelmassa myös vuoden 2019 opetussuunnitelmassa kahden ensimmäisen vuoden opinnot (120 op) ovat kaikille koulutuksen opiskelijoille yhteisiä. Nämä opinnot antavat – aivan kuten edellisessäkin opetussuunnitelmassa – vahvan pohjan viittomakielialalle ja erilaisten kommunikaatiomenetelmien käyttöön sekä laajan tuntemuksen asiakasryhmistä.

Kolmantena ja neljäntenä vuonna opiskelijat voivat omilla valinnoillaan vaihtaa tutkintonsa sisältöön ja siihen osaamiseen, jonka he saavuttavat opinnoillaan. Silloin he suuntautuvat puhevammaisten tulkkaukseen tai viittomakielen tulkkaukseen. Nämä kokonaisuudet ovat laajuudeltaan 25 opintopistettä. Kolmannen vuoden kevätlukukaudella, opiskelijoille tarjotaan kolme valinnaisten opintojen osaamiskokonaisuutta. Nämä ovat kommunikaatio-ohjauksen pedagogiikka (20 op), uudeksi vaihtoehdoksi opetussuunnitelmauudistuksessa luotu suuntaus yrittäjäys ja järjestötoiminta (20 op) tai opinnot kansainvälisenä vaihtoopiskelijana (20 op). Neljännen vuoden syyslukukaudella opiskelija voi edelleen laajentaa osaamistaan suorittamalla toisen suuntautumisen opinnoista 15 opintopistettä. Tällöin esimerkiksi puhevammaisten tulkkaukseen suuntautunut opiskelija suorittaa lisää viittomakielen tulkkauksen opintoja niiden lisäksi, jotka hän suoritti opintojen alkuvuosina. Opiskelija voi silloin myös suorittaa kirjoitustulkkauksen opintoja (10 op).

Opiskelijoiden mahdollisuudet valita laajat puhevammaisten tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen opintokokonaisuudet voitiin siis vuoden 2019

opetussuunnitelmassa säilyttää, vaikka opinnoissa tarjottiin enemmän vaihtoehtoisia suuntautumisvaihtoehtoja. Uuden opetussuunnitelman mukaan puhevammaisten tulkkaukseen orientoituva opiskelija voi kolmannen vuoden syksyllä valita kokonaisuuden Puhevammaisten tulkkaukseen suuntaavat opinnot (25 op), jossa keskitytään puhetta tukeviin ja korvaaviin menetelmiin. Seuraavana lukukautena hän voi jatkaa opintojaan suorittamalla kommunikaatio-ohjauksen pedagogiikan opintoja (20 op). (Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2019.) Puhevammaisten tulkkauksen opintoja opiskelija voi koota tutkintoonsa reilusti yli 50 opintopistettä, kun mukaan lasketaan kahden ensimmäisen vuoden kaikille yhteiset opinnot ja koulutukseen kuuluvat harjoittelut. Näin laajat puhevammaisten henkilöiden tulkkaukseen tähtäävät opinnot luovat vakaan pohjan työelämän tehtäviin.

Diakin avoimen ammattikorkeakoulun kautta opetussuunnitelmaan kuuluvat opinnot ovat tarjolla myös muille kuin tutkinto-opiskelijoille. Tulkki (AMK) -tutkinnon suorittanut tulkki voi samoin valmistumisensa jälkeen täydentää ja syventää omaa osaamistaan avoimen ammattikorkeakoulun opinnoilla.

Diak järjestää yhdessä Humakin kanssa yhteisen tulkkausalan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon, jonka laajuus on 90 opintopistettä. Tämä yhteistyö on jatkunut vuodesta 2009. Tuolloin koulutusohjelman nimi oli Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma ja tutkintonimike oli viittomakielentulkki (YAMK). Vuodesta 2016 koulutuksen nimi on ollut Tulkkaustoiminnan kehittäminen ja tutkintonimike tulkki (YAMK). (Rainò & Vik, 2020, s. 16–21.) Alkuvuosina tutkinnon pystyivät suorittamaan opiskelukelpoisuuden täyttävät viittomakielien tulkit ja vuodesta 2016 lähtien myös puhevammaisten tulkit. Vuodesta 2020 yhteiseen ylempään tutkintokoulutukseen ovat voineet hakea myös tulkki (AMK) -tutkinnon suorittaneet puhuttujen kielten asioimistulkit.

### **Puhevammaisten tulkkaus Diakin opinnäytetöiden aiheina**

Vuodesta 2015 lähtien Diakissa on julkaistu viitisenkymmentä puhevammaisten tulkkausta käsittelevää AMK-tasoista opinnäytetyötä ja kaksi puhevammaisten tulkkausta käsittelevää ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyötä. Osa opinnäytetöistä on tehty parityönä tai kolmen opiskelijan yhteisenä työnä. Opinnäytetyöt tehdään Diakissa työelämän yhteistyötaholle ja/tai työelämäohjaajan tuella ja siksi ne myös heijastavat työelämän kehittämissuuntia ja kehittämistarpeita. Opinnäytetöiden aiheet ovat vaihtelevia, mutta joitakin keskeisiä aihepiirejä on käsitelty useammassa työssä. Tässä luvussa annetaan joitakin esimerkkejä näistä aihepiireistä ja niitä käsittelevistä opinnäytetöistä.

Monet Diakissa valmistuneet opinnäytetyöt ovat niin sanottuja kehittämispainotteisia opinnäytetöitä, joissa opiskelijat kehittävät jotakin tuotetta tai materiaalia määritellyn kohderyhmän käyttöön. Yhtenä keskeisenä aihekokonaisuutena puhevammaisten tulkkaukseen suuntautuvien opiskelijoiden opinnäytetöissä on puhevammaisten henkilöiden tarpeisiin tuotettu materiaali esimerkiksi viitotulla puheella, tukiviittomilla, kuvituksella tai selkokielellä (mm. Palin, 2016; Niemi & Alatalja, 2017; Pöysti, 2020; Koskinen ym., 2021; Erkkilä ym., 2022). Opinnäytetöissä heijastuu puhevammaisten tulkkien asiakaskunnan moninaisuus. Puhevammaisten tulkkausta on käsitelty eri asiakasryhmien näkökulmista ja niiden tarpeita ajatellen. Näitä asiakasryhmiä ovat muun muassa henkilöt, joilla on CP-vamma, afaattiset henkilöt, nepsy-lapset, muistisairaat ja eri ikäryhmiin kuuluvat henkilöt, joilla on puhevamma.

Tiedottaminen puhevammaisuudesta ja puhevammaisten tulkkauksesta muodostaa opinnäytetöiden joukossa yhden aihekokonaisuuden (mm. Varhia & Virtanen, 2015; Kaksonen ym., 2017; Mäkinen & Tamminen, 2019; Backman ym., 2022). Kohderyhmänä tiedon lisäämiseen tarkoitetuissa opinnäytetöissä ovat joko suuri yleisö tai suunnatusti jokin tietty ryhmä, kuten sosiaali- ja terveysalan opiskelijat, asiakaspalvelutehtävissä työskentelevät, opetus- ja ohjaustehtävissä toimivat tai puhevammaisen henkilön lähipiiri.

Puhevammaisen henkilön tulkin tehtävä moniammatillisessa työskentelyssä on aihe, jota opinnäytetöissä on käsitelty eri näkökulmista. Köpsin (2020) haastattelututkimuksessa puhevammaisten tulkit pohtivat omien tehtävien rajanvetoa suhteessa avustajien tehtäviin. Korsijärvi (2020) puolestaan käsittelee, mitä lastensuojelun tehostetussa perhetyössä puhevammaisten tulkkaus voisi olla yhtenä osatekijänä moniammatillista yhteistyötä. Autio (2016) selvitti haastattelututkimuksella, millaista kommunikaatio-ohjaajien ja puheterapeuttien yhteistyö on Turun alueella. Hänen tutkimuksensa mukaan ammattiryhmien välistä yhteistyötä pidettiin tärkeänä. Aihetta käsittelevä Costianderin ja Lybeckin ylemmän ammattikorkeakoulututkimuksen opinnäytetyö ilmestyi vuonna 2021. Opinnäytetyössään Costiander ja Lybeck käsittelevät sitä, miten lapsen palvelupolkua voitaisiin kehittää puheterapeuttien ja puhevammaisten tulkkien yhteistyönä.

Puhevammaisten henkilöiden näkemykset tulkkauksesta ja heidän vaikutuksensa tulkin työskentelyyn ovat aiheita, joita on käsitelty sekä ylemmän että alemman AMK-tutkimuksen opinnäytetöissä. Joutsia (2018) käsittelee ylemmän ammattikorkeakoulututkimuksen opinnäytetyössään laadukasta tulkkausta puhevammaisen henkilön näkökulmasta. Hän käyttää aineistonaan puhevammaisten henkilöiden haastatteluja. Boman (2018) puolestaan käsittelee AMK-tutkimuksen



opinnäytetyössään käyttäjäkeskeisyyttä puhevammaisten tulkkauksessa Hän seuraa tulkkien toimintaa käytännön tulkkaustilanteissa ja tutkii, miten tulkit huomioivat asiakkaiden tarpeita käytännön tulkkaustilanteissa.

Puhevammaisten tulkkauksen tilannetta ja asemaa työelämässä on käsitelty esimerkiksi selvittämällä valmistuneiden tulkkien työllistymistilannetta (mm. Rostedt & Elo, 2019) ja yrittäjyyttä erityisesti puhevammaisten tulkkauksen alalla (Honkavuori ym., 2017). Yrittäjyystaitojen vahvistamisen tarve niin viittomakielen tulkkien kuin puhevammaisten tulkkien koulutuksessa nousi esille Rantamäen (2018) ylemmän ammattikorkeakoulututkiminnon opinnäytetyössä). Hänen tutkielmansa tuloksia pystyttiin hyödyntämään tuolloin Diakissa meneillään olleessa viittomakielen ja puhevammaisten tulkkauksen opetussuunnitelman uudistuksessa.

Vuosina 2015–2022 valmistuneiden opinnäytetöiden aihepiirit kuvaavat puhevammaisten tulkin työtehtävien laajaa kirjoa ja myös sitä alan osaamista, jota Diakin puhevammaisten tulkkauksen koulutus tarjoaa. Seitsemän vuoden aikana valmistuneissa opinnäytetöissä ei näy selkeää siirtymistä jostakin aihepiiristä johonkin toiseen. Viime vuosien aikana on kuitenkin noussut esille kaksi näkökulmaa, jotka saattavat kuvastaa alan kehittyviä tutkimussuuntauksia. Nämä ovat käyttäjäkeskeisyys asiakkaan näkökulmasta ja puhevammaisten tulkkien asema ja tehtävät moniammatillisessa yhteistyössä.

## **Koulutuksen jatkuva kehittäminen**

Yhteiskunta kehittyi 2020-luvun taitteessa yhä digitaalisempaan suuntaan. Koronapandemian aikana etätulkkaus yleistyi ja vakiintui työtavaksi. Diakin viittomakielen ja puhevammaisten tulkkauksen koulutuksessa päätettiin siirtyä monimuotototeutukseen. Koulutuksen ensimmäinen monimuotoryhmä aloitti syksyllä 2020. Diakin puhuttujen kielten asioimistulkkien koulutus oli alusta lähtien toiminut monimuoto-opetuksena. Siten Diakissa oli jo kokemusta monimuoto-opetuksesta tulkkien koulutuksessa, ja sitä voitiin hyödyntää. Diakissa tehtiin alkuvuonna 2022 kaikille koulutusaloille suunnattu opiskelijakysely etäopiskelusta ja siitä, mikä tekisi etäopiskelusta mielekkäämpää. Kyselyyn vastasi yli 300 opiskelijaa. Kyselystä saatiin yleisluontoista tietoa Diakin eri alojen monimuoto-opinnoissa opiskelevien opiskelijoiden toiveista. Kyselyyn vastanneiden 21 puhevammaisten tulkkauksen opiskelijan mielestä haastavinta on kommunikointimenetelmien oppiminen etäopintoina. Tätä mieltä oli 90 % tämän ryhmän vastanneista. Opiskelijapalautteet ovat arvokkaita tiedonlähteitä, kun päätetään monimuoto-opetuksen käytännön toteutuksesta.

Diakissa tehtiin 2020-luvun alussa strategista kehittämistyötä, jonka yhtenä tuloksena oli uusi kampusrakenne. Sen myötä Turun tulkkausalan koulutus päätettiin siirtää Helsingin kampukselle syksyllä 2023. Jo aikaisemmin toteutettu viittomakielen ja puhevammaisten tulkkauksen koulutuksen siirtäminen monimuoto-opetukseen oli askel, jota voidaan pitää hyvänä ratkaisuna myös koulutuksen siirtämisen kannalta.

Diakissa on kehitetty tulkkausalan koulutusta opetussuunnitelmien ja niiden toteutusten lisäksi myös hankkeiden avulla, kuten vuosina 2022–2023 hankkeella Tulevaisuuden tulkkaustaidot (Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2022). Kehittämisessä on keskitytty sekä pedagogisen että teknisen osaamisen kehittämiseen. Monipuolinen oppimisympäristöjen käyttö edellyttää henkilöstöltä sekä useiden sähköisten järjestelmien että teknisten sovellusten ja ohjelmien hallintaa. Puhevammaisten tulkkauksen koulutuksen kommunikaatio-ohjelmien osaaminen on erityishaaste lehtoreille. Lisäksi niiden tekninen hallinnointi ja lisenssien voimasaolosta huolehtiminen haastavat myös it-asiantuntijoita.

Puhevammaisten henkilöiden tulkkeina toimivat tulkit tarvitsevat hekin jatkuvasti lisää tekniseen osaamiseen liittyvää koulutusta valmistumisensa jälkeen. Tulkkien tarve saada lisäkoulutusta erilaisista ohjelmista, sovelluksista ja laitteista kävi ilmi vuonna 2020 valmistuneessa selvityksessä tulkkausalan tulevaisuudennäkymistä (Rainò & Vik, 2020). Erityisesti puhevammaisten kommunikaatiovälineisiin liittyvää koulutusta kaivattiin. Selvityksessä todetaankin, että tulkkausalan kouluttajien merkittävä osaamistarve liittyy teknologian käyttöön ja sen kehittämiseen asiakkaiden ja tulkkien tarpeisiin. Nykyisissäkin tulkkauksen AMK-tutkinnoissa on teknologian käyttöön ja digitaalisten välineiden kehittämistarpeisiin liittyvää sisältöä, mutta ajan tasalla pysyminen on koulutukselle haasteellista. Asian edistämiseen tarvittaisiin vielä nykyistä enemmän ammattikorkeakoulujen ja työelämän yhteistyötä. (Rainò & Vik, 2020, s. 53–54.)

Puhevammaisten tulkkauksen lisääminen ammattikorkeakoulututkinnon suuntautumisvaihtoehtona 2010-luvun alussa saattoi Diakissa olla rohkea askel, mutta jälkikäteen arvioiden askel oli onnistunut. Diakin tulkkausalan henkilöstö on osannut ennakoida tulevaa ja työelämän muuttuvia tarpeita ja sen perusteella kehittää korkeakoulutasoista tulkkikoulutusta. Samalla on tehty koko työkenttää kehittävää verkosto- ja TKI-työtä. Opinnäytetyöt ja kehittämishankkeet, kuten vuonna 2022 käynnistynyt ESR-rahoitteinen hanke Tulevaisuuden tulkkaustaidot, on toteutettu tiiviissä yhteistyössä tulkkausalan toimijoiden kanssa.

Puhevammaisten henkilöiden tulkkien koulutuksen alkuvuosina puhuttiin ”kisasta”, kielensisäisestä tulkkauksesta, kun taas uuden, vuoden 2019 opetus-

suunnitelman myötä siirryttiin puhumaan ”puvasta”, tulkkauksesta henkilöille, joilla on puhevamma. Tämä nimityksen muutos saattaa myös laajemmin kuvastaa alan kehitystä kymmenen vuoden aikana: sen sijaan, että keskitytään tulkkaukseen kielen välityksellä, keskitytään tulkkaukseen palveluna henkilöille, joilla on puhevamma.

## LÄHTEET

- Autio, L. (2016). *Tavoitteena toimiva yhteistyö: Katsaus kommunikaatio-ohjaajien ja puheterapeuttien yhteistyöhön* [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/110082>
- Backman, S., Norrbacka, E. & Rostedt, M. (2022). *Kommunikoinnin eri mahdollisuudet: itseopiskelumateriaali Turun ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille* [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/745887>
- Boman, H. (2019). *Käyttäjakeskeisyys puhevammaisten tulkkausessa* [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/160642>
- Costiander, M. & Lybeck, P. (2021). *Puheterapian ja tulkkauksen yhteistyön mahdollisuudet puhevammaisille lapsille: tutkimus puheterapeuttien tiedoista ja perheiden kokemuksista tulkkauspalvelun aloittamisesta* [YAMK-tutkinnon opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/702786>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu (2011). *Opetussuunnitelma. Tulkki (AMK), viittomakieli ja tulkkaus*. <https://opinto-opas.diak.fi/fi/43204/fi/14566>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu (2012). *Opetussuunnitelma. Tulkki (AMK), asioimistulkkaus*. <https://opinto-opas.diak.fi/fi/43204/fi/14565>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu (2019). *Opetussuunnitelma. Tulkki (AMK), viittomakielen ja puhevammaisten tulkkaus*. <https://opinto-opas.diak.fi/fi/43204/fi/47045>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu (2022). *Tulevaisuuden tulkkauksenaidot*. <https://tulevaisuudentulkkauksenaidot.diak.fi/>
- Erkkilä, A.-E. Ruoho, E. & Salmi, T. (2022). *Kulttuuri kuuluu kaikille: Tukiviitotun lastennäytelmän tekeminen erityislapsille* [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/745894>
- HE 220/2009. Hallituksen esitys 2009/220, 16.10.2009. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n muuttamisesta. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2009/20090220>
- Honkavuori, J., Aalto, S. & Pyökäri, L. (2017). *Puhevammaisten tulkkausta ja kommunikaatio-ohjausta tarjoavan osakeyhtiön perustaminen* [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/127648>
- Joutsia, K. (2018). *Puhevammaisten asiakkaiden näkemyksiä tulkkaukseen vaikuttavista keskeisistä laatu-tekijöistä* [YAMK-tutkinnon opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/151256>
- Kaksonen, S., Mikola, S. & Paavola, J. (2017). *Opiskelutulkkaus yhdenvertaistaa!: Tiedottava video puhevammaisten opiskelutulkkauksesta* [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/127651>
- Korsijärvi, P. (2020). *Lastensuojelun tehostettu perhetyö: Perustietoa moniammatillisen työskentelyn tueksi tulkkiopiskelijoille, tulkeille ja sosiaalialan ammattilaisille* [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/349798>
- Koskinen, E.\_M., Rihti, A. & Väisänen, L. (2021). *Pupun Pulmakulma - Vuorovaikutuksen tukeminen nepsy-lasten kanssa* [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/496005>
- Köpsi, E. (2020). *"Tärkeintä on tulkkaus": Puhevammaisten tulkkiensa ajatuksia heidän roolistaan ja työnkuvastaan tulkkausalalla* [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/336371>

- L 133/2010. Laki vammaisen henkilön tulkkauspalvelusta 2010/133. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>
- Mäkinen, A. & Tamminen, S. (2019). *Video asiakaspalvelijoille viittomakielisen ja puhevammaisen asiakkaan kohtaamisesta* [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/169629>
- Niemi, J. & Alatalja, L. (2017). *IHANA KAMALA SÄÄ: Esteetön seikkailutarina nuorille* [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/127646>
- Opetushallitus (2010). *Näyttötutkinnon perusteet. Puhevammaisten tulkin näyttötutkinto*. (Määräykset ja ohjeet 2010:30). Opetushallitus.
- Palin, C. (2016). *Seniори-ikäisten kehitysvammaisten henkilöiden kommunikaatio- ja vuorovaikutustaitojen tukeminen puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien avulla* [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/116278>
- Pöysti, O. (2020). *Sosiaalisia tarinoita puhevammaisille henkilöille seksuaaliterveydestä* [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/336373>
- Rainö, P. & Vik, G-V (2020). *Tulkkausalan tulevaisuudennäkymät. Asioimistulkkauksen, viittomakielen- ja kirjoitustulkkauksen sekä puhevammaisten tulkkauksen koulutustarpeista ja alan tulevaisuudennäkymistä..* (Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja, 113). Humanistinen ammattikorkeakoulu <https://www.theseus.fi/handle/10024/346460>
- Rantamäki, S. (2018). *Yrittäjyyden vahvistaminen viittomakielen ja tulkkauksen koulutuksessa Diakonia-ammattikorkeakoulussa*. [YAMK-tutkinnon opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/151669>
- Rostedt, S. & Elo, L. (2019). *Selvitys vuosina 2016–2018 valmistuneiden viittomakielen ja puhevammaisten tulkkienväistytyksestä* [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/169633>
- Varhia, K. & Virtanen, H. (2015). *Kuinka toimia tulkkiä käyttävän asiakkaan kanssa: Esitteet viittomakielen ja puhevammaisten tulkkienväistytyksestä* [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/91313>

Lena Segler-Heikkilä

# TULKKAUKSEN JA KOMMUNIKAATIO- OHJAUKSEN KOULUTUS (TULKKI AMK) HUMANISTISESSA AMMATTIKORKEAKOULUSSA

Humanistisen ammattikorkeakoulun (Humak) Tulkkaus ja kielellinen saavutettavuus -vahvuusalan alla toimii kaksi osaamiskärkeä, jotka ovat viitottujen kielten tulkkaus Helsingissä (tulkki (AMK), viittomakielen tulkkaus) ja kommunikaatioasiantuntijuus Kuopiossa (tulkki (AMK), tulkkaus ja kommunikaatio-ohjaus). Kuopion toimipisteessä käynnistyi syksyllä 2018 tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen koulutus (tulkki AMK), jonka ensimmäiset opiskelijat valmistuivat kesällä 2022. Tässä artikkelissa kerrotaan koulutuksen perustamisprosessista, sen sisällöistä, lehtoreiden ajatuksista koulutuksen sisällöistä sekä myös neljän vuonna 2018 aloittaneen opiskelijan opiskelu- ja harjoittelukokemuksista. Lisäksi esitellään kaksi tämän ryhmän opiskelijoiden julkaistua opinnäytetyötä esimerkkeinä siitä, miten opinnäytetyöt voivat palvella työelämän tarpeita.

Kuopiossa koulutetaan asiantuntijoita, jotka osaavat hyödyntää tulevassa työssään erilaisia kommunikointia tukevia menetelmiä kuten esimerkiksi viitottua puhetta, puheen rytmistä piirtämistä, kehollista ilmaisua, ilmeitä, eleitä ja kommunikaatiota tukevaa tulkkausta erilaisilla apuvälineillä. Näillä menetelmillä tuetaan, täydennetään tai korvataan vuorovaikutustilanteessa käytettyä kieltä. Kuopiosta valmistuu tulkkauksen ja vuorovaikutuksen ohjaamisen asiantuntijoita, jotka voivat toimia tulkkeina muun muassa asiakkaille, joilla on puhevamma. Vahva pedagoginen osaaminen ja vuorovaikutuksen asiantuntijuus luovat perustan kommunikaation ohjaus-, neuvonta- ja valmennustehtäviin eri-ikäisille asiakkaille ja eri tahoille. Syventävät ja vapaasti valittavat opinnot tarjoavat mahdollisuuden pätevöityä tulkiksi myös muille asiakasryhmille ja muihin asiantuntijatehtäviin. (Humak, 2022.)

## **Katsaus Tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen koulutuksen perustamisesta**

Humakissa Tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen koulutuksen (Tulkki AMK) opetussuunnitelmaa laadittiin syksystä 2016 kevääseen 2018 saakka. Koulutusohjelmaan koulutus otettiin käyttöön syksyllä 2018 aloittavalle ryhmälle. Pienemmän ryhmän voimin rakennettiin ensin koulutuskokonaisuudet niin Helsingin kampuksen viittomakielen tulkkauksen kuin Kuopion kampuksen tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen opintoihin. Koulutuskokonaisuuksista yhteensovitettiin tulkkausalaa yhteisesti toteutettavat opintokokonaisuudet sekä kaikille Humakin koulutusaloille tarkoitettavat yhteisesti toteutettavat opintojaksot. Kuopiossa opetussuunnitelman opintojaksojen tavoitteiden ja sisältöjen tuottamiseen osallistui koko silloinen tiimi. Koulutus muutettiin vuonna 2021 monimuotokoulutukseksi. Ensimmäiset 2018 opintonsa aloittaneet opiskelijat valmistuivat keväällä 2022.

## **Tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen koulutuksen opetussuunnitelma 2018–2024**

Tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen koulutuksen opetussuunnitelmassa 2018–2024 esitetyt opinnot rakentuvat yleisistä opinnoista (10 op), ammatillisista ja ammatillisesti syventävistä opinnoista (185 op), kehittämistoiminnan opinnoista (30 op) sekä yritysopinnoista (10 op). Opiskelija täydentää osaamistaan lisäksi vapaasti valittavilla opinnoilla (15 op). Alla olevassa kuvassa (Kuva 1) näkyvät koulutusohjelman rakenne ja sisältö kokonaisuudessaan. Siinä esitetty viittomakielen tulkkauksen koulutus toteutetaan Helsingissä (tulkki (AMK), viittomakielen tulkkauksen koulutus) ja tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen koulutus Kuopiossa (tulkki (AMK), tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen koulutus). (Humak, 2018a; Humak, 2018b, s. 10–11.) Tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen opintoihin kuuluu 80 opintopistettä ammatillisia opintoja, jotka ovat yhteisiä Helsingissä toteutuvan viittomakielen tulkkauksen koulutuksen (tulkki AMK) kanssa. Helsingissä keskitytään viittomakielen tulkkauksen opintoihin, Kuopiossa sen sijaan kommunikaatio-ohjaukseen sekä kommunikaatiota tukevan tulkkauksen opintoihin. Tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen opiskelijat keskittyvät opinnoissaan puhevalmiuden alaan (15 op), kommunikaatiomenetelmien ja vuorovaikutuksen ohjaukseen (20 op) ja puhevalmiuden tulkkaukseen (25 op). Viimeksi mainittuun kokonaisuuteen sisältyy puhetta korvaavien ja tukevien menetelmien opintojakso. Myös vuorovaikutusosaamiseen syventyminen (15 op) kuuluu tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen aineopintojen sisältöihin. Painopiste on toisin sanoen selvästi kommunikaatioasiantuntijuudessa. (Humak, 2018a; Humak, 2018b.)



Kuva 1. Humakin Tulkkauksen ja kielellisen saavutettavuuden koulutuksen opetussuunnitelma 2018–2024.

Opetussuunnitelman mukaiset ensimmäiset harjoittelut ajoittuivat aikaan juuri ennen koronapandemiaa. Kommunikointia tukevien menetelmien harjoittelu to-



teutettiin ensimmäisellä kerralla yhteistyössä Savas-säätiön kanssa. Opiskelijoille tarjottiin harjoittelupaikkoja säätiön toimintayksiköissä. Tämä mahdollisuus antoi niin koulutukselle kuin työelämän edustajille mahdollisuuden kehittää uuden opetus suunnitelman harjoitteluja työelämää palvelevaan suuntaan. Koronaepidemia vaikutti myös voimakkaasti toiseen ja kolmanteen harjoittelujaksoon, koska harjoittelupaikkoja oli vaikea saada aaltoilevan epidemiatilanteen takia. Tämä vaikutti osaltaan myös opiskelijoiden valmistumiseen.

### **Henkilökunnan mielipiteitä ja ajatuksia koulutuksesta**

Tätä artikkelia varten haastateltiin keväällä 2022 Tulkkaus ja kielellinen saavutettavuus -vahvuusalan koulutuspäällikkö Tytti Luomaa. Lisäksi haastateltiin myös lehtori Sirpa Lyytistä ja lehtori Marjukka Nisulaa, jotka olivat vastanneet pääosin tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen opetus suunnitelman laatimisesta.

Koulutuspäällikkö Tytti Luoma pitää hyvin positiivisena sitä, että kommunikaatiota tukevan tulkkauksen koulutus saatiin korkeakoulutasoiseksi. Lisäksi hän korosti haastattelussa myönteisenä asiana sitä, että keskiössä on edelleen vahva suomalaisen viittomakielen taidon osaaminen. Erikoisammattitutkinto on Luoman mukaan sen verran kapeampi, ettei siinä ehdi saada viittomakielen taitoa tai kieleen pohjautuvia menetelmiä kunnolla haltuun. (Tytti Luoma, henkilökohtainen tiedonanto, 2.9.2022). Erikoisammattitutkinto on 180 osaamispisteen laajuinen kokonaisuus, ja sitä tarjoavat useat ammattioppilaitokset kuten esimerkiksi Aavo, Gradia, Livia tai Vernerin (Aavo, i.a.; Gradia, i.a.; Livia, i.a.; Vernerin, i.a.). Tutkinto antaa kelpoisuuden ammattikorkeakouluopintoihin ja korkeakoulututkintoon johtaviin opintoihin.

Tukiviittomat ja viitotun puheen käyttö edellyttävät Luoman mukaan laajaa viittomavarastoa. Myös tulkkaustaidon syvälinen harjoittelu on mahdollista korkeakoulutasolla. Haittaa taas aiheuttaa Luoman mukaan se, että tutkinnosta ei tiedetä riittävästi. Humakin täytyisi saada huomattavasti enemmän tehoa koulutuksen tunnistamiseen ja opiskelijarekrytointien onnistumiseen. Lisäksi Luoman mukaan pitäisi lisätä yhteiskunnan eri sektoreiden tietoisuutta ja ymmärrystä siitä, minne kaikkialle tutkinnolla voi työllistyä. Tällä hetkellä tiedon puute koulutuksen hyödynnettävyydestä on hänen mukaansa suurta. Työllistyminen olisi mahdollista muun muassa järjestöjen ja tulkkausalan yritysten lisäksi viestintä- ja sotealoille sekä varhaiskasvatukseen, mutta ongelma on se, ettei koulutuksesta ja sen sisällöistä tiedetä riittävästi. (Tytti Luoma, henkilökohtainen tiedonanto 2.9.2022.)

Humakissa päätettiin jakaa koulutus Kuopioon ja Helsinkiin tutkimustulok-

siin nojaten. Luoman mukaan työelämään ei haluta ylitarjontaa viittomakielen tulkeista. Siksi aloituspaikat jakaantuivat tasan puhevammaisten tulkkaukseen ja viittomakielen tulkkaukseen. (Tytti Luoma, henkilökohtainen tiedonanto, 2.9.2022.) Aloituspaikkojen määrään on tulossa muutos, kun vuodesta 2023 alkaen Kuopiossa tarjotaan enemmän aloituspaikkoja kuin Helsingissä.

Lehtori Sirpa Lyytisen mukaan kaikille lehtoreille toteutukset olivat koulutuksen alkaessa uusia, koska opetussuunnitelma sisälsi pääosin uusia opintojaksoja (Sirpa Lyytinen, henkilökohtainen tiedonanto 31.8.2022). Lehtorit pitivät jokaisen opintojakson rakentamista alusta asti mielenkiintoisena. Lisäksi he kehittivät opintojaksojen sisältöjä vuosien varrella sisällöllisesti oppimista mahdollisimman hyvin palveleviksi kokonaisuuksiksi. Viimeisen eli neljännen vuoden opintojaksot päättyivät keväällä 2022, joten koko nelivuotinen kierros kaikkine opintojaksoineen on nyt kertaalleen opetettu. Lehtoreiden mukaan opintojaksojen ensimmäinen opetuskerta oli haastava ja opetus helpottui vasta toisen aloitettavan opiskelijaryhmän kohdalla, sillä sisältöjä oli voitu sekä omien kokemusten että opiskelijoiden palautteiden avulla kehittää. Tämän jatkokehittämisen ansioista opintojaksoista on vuosien mittaan tullut sisällöllisesti monipuolisempia ja kiinnostavampia. Nyt jokaista opintojaksoa on opetettu jo kolme kertaa ja kehitetty edelleen huomattavasti. (Sirpa Lyytinen ja Marjukka Nisula, henkilökohtainen tiedonanto 31.8.2022.)

### **Kahden opiskelijan opinnäytetyön esittely**

Saija Lunti (2022) teki opinnäytetyönsä potilasohjeen kielellisestä saavutettavuudesta (tyypin 2 diabeteksen hoito-ohje selkokielellä ja selkokuvilla). Hän selvitti opinnäytetyössään, mitä selkojulkaisun kirjoittamisessa ja kuvittamisessa on huomioitava, jotta julkaisu palvelisi perusselkokielen asiakasryhmää. Osa kehittämistehtävää tuotettiin Ydinasia-hankkeelle. Ydinasia-hankkeen tavoitteena oli kehittää sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden kielellisen saavutettavuuden osaamista. Hanke oli Euroopan sosiaalirahaston rahoittama ja Humakin koordinoima hanke (2020–2022), jonka osapuolina toimivat Humak, Savonia, Kuopion kaupunki ja Siilinjärven kunta. (Ydinasia-hanke, 2022.) Luntin tuotoksena oli Ydinasia-hankkeelta saatu hoito-ohjeen käännös selkokielelle. Hoito-ohje opastaa, miten tyypin 2 diabetesta sairastava henkilö voi hoitaa sairauttaan ruokavaliolla ja liikunnan avulla. Lunti hyödynsi myös selkokuvitusta selkotekstin tukena.

Kehittämistyössä hyödynnettiin palvelumuotoilua menetelmänä. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan suunnitteluprosessia, jonka tavoitteena on luoda tarkoituksenmukaisia ja helppokäyttöisiä palveluita, tiloja tai tuotteita. Palautetta

kerättiin palvelumuotoilulle ominaisella luotaintyökalulla. Luotainmenetelmällä tarkoitetaan itsedokumentointityökalua, johon tutkimukseen osallistuva henkilö kirjaa itsenäisesti palveluun tai arkeensa liittyviä tapahtumia ja havaintoja tietyn ajanjakson aikana. (Palo, 2022.) Tutkimusajanjakson päätteeksi luotain palautettiin opinnäytetyön tekijälle. Lunti keräsi asiakaspalautetta valmiista tuotteesta kasvokkaisessa vuorovaikutustilanteessa kysymysten ja havainnoinnin avulla.

Nina Naumanen (2022) keskittyi opinnäytetyössään kielensisäisten tekstitysten tarkasteluun ja siihen, miten Kirkkohallitus voisi hyödyntää puheentunnistusta ja tekstitystyökaluja omassa toiminnassaan. Naumasen mukaan teknologian kehittyminen on lisännyt erilaisia tekstitystyökaluja sekä puheentunnistusohjelmia kielensisäisen tekstittämisen tueksi. Opinnäytetyön tavoite oli ohjata henkilökuntaa käyttämään tällä hetkellä saatavissa olevia tekstitystyökaluja ja puheentunnistusta kielensisäisten tekstitysten tekoprosessissa. Opinnäytetyön tilaaja oli Kirkkohallitus. Opinnäytetyön materiaalit täydentävät Kirkkohallituksen intranetin saavutettavuusohjeistuksia kielensisäiseen tekstitykseen liittyvillä ohjeistuksilla. Ohjeistukset löytyvät ainoastaan Kirkkohallituksen intranetistä eikä niitä ole julkaistu muualla. Tuotosten valmistamisessa hyödynnettiin palvelumuotoilun näkökulmaa. (Naumanen, 2022; Ojasalo ym., 2015; Manneri & Koivisto, 2019.)

Opinnäytetyön tuloksena syntyi kolme tuotosta. Kehittämistyötä kuvaavan raportin lisäksi tuotettiin kahdeksan PowerPoint-muodossa olevaa kirjallista ohjetta eri tekstitystyökalujen ja puheentunnistusohjelmien käytöstä. Naumanen järjesti maaliskuussa 2022 webinaarin, jonka tavoitteena oli antaa vinkkejä videon tekstittämisestä sekä esitellä erilaisia ohjelmia tekstittämisprosessin tueksi. Naumanen antoi webinaarissaan myös käytännön ohjeita, kuinka hyödynnetään erilaisia ohjelmia kielensisäisen tekstityksen tekemiseen. Teknologian kehittyessä jatkuvasti opinnäytetyön tuotteita voi Naumasen mukaan joutua uudelleen muokkaamaan nopeallakin tahdilla. (Naumanen, 2022.)

### **Syksyllä 2018 aloittaneiden opiskelijoiden mietteitä koulutuksesta**

Tätä artikkelia varten kartoitettiin ensimmäisessä ryhmässä aloittaneiden opiskelijoiden mietteitä koulutuksesta. Verkkoyhteydellä toteutuneessa yksilöhaastattelussa käsiteltiin koulutuksen sisältöihin ja toteutukseen liittyviä kysymyksiä. Ennen haastattelua opiskelijoille oli lähetetty etukäteen pohdittavaksi seuraavat kysymykset:

1. Minkä takia päätit opiskella tulkkausta ja kommunikaatio-ohjausta?
2. Millä työpaikoilla suoritit harjoittelusi? Minkälaisia työtehtäviä sinulla oli?

3. Oletko opintojen ohella tehnyt tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjaukseen liittyvää työtä?
4. Onko jokin työharjoittelupaikoistasi potentiaalinen tuleva työpaikkasi?
5. Millä tavalla harjoittelu on edistänyt työverkostojasi?
6. Onko sinulla jo tässä vaiheessa työpaikka tiedossa tai oletko jo alan töissä?
7. Mikä olisi unelmatyöpaikkasi?

Haastatteluun osallistui neljä opiskelijaa, ja heidän vastauksensa esitetään alla olevassa yhteenvedossa. Vastauksia kysymyksiin 4–6 on esitetty otsikon ”Työharjoittelupaikasta työpaikaksi, verkostoituminen ja tulevat työpaikat” alla, koska opiskelijoiden vastaukset olivat kummassakin kohdassa melko lyhyitä ja limittäisiä.

Haastattelun tarkoitus ei ole antaa lukijalle yleistettävää kokonaiskuvaa tulkkausalan opiskelijoiden mielteistä, vaan vastaukset tarjoavat ennemminkin mahdollisuuden tutustua neljän tulkkauksen ja kommunikaation opiskelijan mielteisiin opinnoistaan.

### **Perustelut ja syyt tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen opiskelulle**

Opiskelijat mainitsivat vastauksissaan monta eri syytä opintovalinnoilleen. Yksi opiskelijoista oli valmistunut vuonna 2018 viittomakielen ohjaajaksi. Viittomakielen opinnoissa hän oppi ohjaamaan ja avustamaan erityisesti viittomakielisiä, kuulo- ja kuulonäkövammaisia, kuurosokeita ja kehitysvammaisia asiakkaita sekä sellaisia asiakkaita, joilla on kielellisiä erityisvaikeuksia. Opiskellessaan viittomakielen ohjaajaksi hän huomasi, että kommunikaatio-ohjaus kiinnosti häntä, niin että hän halusi oppia siitä lisää. Vuonna 2018 hän haki opiskelemaan tulkiksi, koska hän koki oman rauhallisuutensa ja osaamisensa sopivan enemmän tulkin kuin ohjaajan rooliin. Hän halusi korkeamman koulutuksen ja kaipasi jotain muuta kuin ohjaajan työtä.

Toinen opiskelija halusi ensin opetella viittomakieltä innostuttuaan siitä lukion viimeisenä vuotena. Hän ei omien sanojensa mukaan tiennyt yhtään, mihin hän oli ryhtymässä opintojensa alussa. Hän tiesi ainoastaan, että hän valmistuisi tulkiksi. Vasta myöhemmässä vaiheessa opintojaan hän alkoi innostua siitä, mitä kaikkea tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen koulutuksella voi tehdä.

Kolmas vastaaja halusi opiskella tulkkausta ja etenkin kommunikaatio-ohjausta, koska aikaisemmassa työssään kehitysvammaisten parissa hän kaipasi lisää osaamista kommunikaatiomenetelmistä ja siitä, mitä kommunikaatiomenetelmät mahdollistavat. Samalla hänelle heräsi ajatus siitä, että hän halusi päästä kehittä-

mään kehitysvammaisten kommunikaatioympäristöä ja kouluttaa ihmisiä, jotka työskentelevät kehitysvammaisten ja autismikirjon henkilöiden parissa.

Neljäs opiskelija tutustui kuuroon henkilöön noin kymmenen vuotta sitten. Alun perin hän ajatteli lähtevänsä opiskelemaan viittomakielen tulkkausta. Siihen aikaan oli kuitenkin paljon uutisia siitä, kuinka viittomakielen tulkkien tulevaisuus näyttää työllistymisen kannalta heikolta yleistyvien sisäkorvaistutteen vuoksi. Lopulta hän päätti hakea opiskelemaan tulkkausta ja kommunikaatio-ohjausta paremman työtulevaisuuden takia.

### **Opiskelijoiden harjoittelupaikat**

Opiskelijoiden vastauksista käy ilmi, että harjoitteluja suoritettiin monipuolisesti eri organisaatioissa. Yksi vastaajista mainitsee olleensa asumisyksikössä, jossa hänen työtehtäviinsä kuului ympäristön kuvittaminen, asiakkaiden kanssa kommunikointi eri menetelmin sekä kommunikointikansion teko. Hän työskenteli myös yrityksessä, jossa hän pääsi harjoittelemaan tulkkausta afasiasta kärsivien asiakkaiden kanssa, ja siellä hän myös laati kommunikointia tukevaa materiaalia. Lisäksi hän suoritti harjoittelujakson yrityksessä, jossa hän suoritti tulkkaustoimemksiantoja. Hän pääsi myös tulkkausalan yritykseen, jossa hän seurasi ja harjoitteli kirjoitustulkkausta, ja eräässä museossa hän laati kommunikointitauluja asiakastilanteisiin. Hän oli myös tukiviittomakurssin opettajana opistolla sekä työskenteli erityisrippileirillä, jossa hän edisti kommunikointia ja tulkki eri menetelmin. Viimeisen harjoittelujakson hän suoritti Humakissa, jossa hän hoiti kielelliseen saavutettavuuteen liittyviä töitä, kirjoitti blogeja ja tekstitti videoita.

Toinen opiskelija kuvailee harjoittelujaan yleisemmällä tasolla. Hänen mukaansa harjoittelut olivat olennainen polku työverkostoon, ja hän luonnehtii harjoittelussa suoritettuja tehtäviä monipuolisiksi. Hän suoritti monet harjoitteleluistaan niin sanotusti keräilynä eli hän haki tietoisesti harjoittelujaksolle useamman harjoittelupaikan, joista hän sitten koosti harjoittelutuntinsa. Tämä vaikutti vastaajan mukaan myönteisesti siihen, että hän pääsi luomaan verkostoja monille tahoille, sai monipuolista kokemusta ja tapasi erilaisia asiakasryhmiä.

Kolmas opiskelija suoritti harjoittelunsa enimmäkseen päivätoiminnoissa, joihin osallistui kehitysvammaisia ja vanhuksia, joiden joukossa oli muun muassa muistisairaita, Parkinsonin tautia sairastavia ja aivovammapotilaita. Hän suoritti harjoittelun myös koulussa, jossa hän teki observointia ja pieniä ohjaustöitä. Muissa harjoittelupaikoissa hän toimi tulkkina ja kommunikaatio-ohjaajana. Hän opetti viittomia ja kuvien käyttöä, teki kuvamateriaalia ja tiedotti tulkin työstä. Tällaiset harjoittelupaikat ovat vastaajan mielestä hyvin hedelmällisiä. Ongelma-

na hän mainitsi kuitenkin ammattitulkin ohjauksen puutteen harjoittelupaikalla. Hän kiinnitti myös huomiota siihen, että tulkin työtä ei tunneta. Opiskelija harjoitteli myös tulkkausalan yrityksissä, vaikka koronatilanne sitä jossain määrin myös esti ja vaikeutti.

Neljäs vastaaja suoritti ensimmäisen harjoittelunsa yrityksessä, jossa koulutettiin henkilökuntaa kommunikoimaan asiakkaidensa kanssa. Toisen harjoittelun hän suoritti kehitysvammaisten asumisyksikössä, jossa hän oli ollut opintojen ohessa myös töissä. Harjoittelussa hän auttoi elvyttämään asiakkaiden aikaisemmin hankkimat, mutta jo unohtuneet kommunikaatiomenetelmätaidot ja koulutti henkilökuntaa käyttämään niitä. Hän työskenteli myös kehitysvammaisten asumisyksikössä, koulukeskuksen erityisluokassa ja tulkkauspalveluyrityksessä. Harjoittelussaan hän havainnoi kommunikointia, laati erilaisia materiaaleja, kuten materiaalia kommunikaatio-ohjauksiin ja päivitti kommunikointilaitteita ja -kansioita. Lisäksi hän tulkkasi eri tulkkaustavoin.

### **Tulkkaukseen ja kommunikaatio-ohjaukseen liittyvä työskentely opintojen ohella**

Kolme neljästä opiskelijasta teki tulkkausalan töitä opiskelun ohessa. Yksi opiskelija vastasi saaneensa töitä tulkkausalan yrityksessä seuraavalle lukuvuodelle harjoittelujakson ansiosta. Toinen kertoi opettaneensa viimeisenä opiskeluvuotena ammattikoulussa viittomisen ja muiden kommunikaatiomenetelmien alkeita. Lisäksi hän edisti lähihoitajana työskennellessään asukkaiden kommunikaatiomenetelmäosaamista ja ohjasi kollegoita kommunikaatioasioissa. Yksi vastaajista opetti tukiviittomia eräässä tuki- ja osaamiskeskuksessa.

### **Työharjoittelupaikasta työpaikka, verkostoituminen ja tulevat työpaikat**

Harjoittelu on vastausten perusteella edistänyt opiskelijoiden työpaikan saantia. Kahdelle vastaajista harjoittelupaikasta tuli työpaikka. He pääsivät töihin viimeiseen harjoittelupaikkaansa, joka oli tulkkauspalveluyritys. Yksi vastaajista kertoi työskennelleensä vuoden harjoittelunsa jälkeen videoiden tekstittämisen parissa opintojen ohella ammattikorkeakoulussa tuntityöntekijänä. Hän piti tekstitysten parissa työskentelystä harjoittelunsa aikana. Hänen omia kiinnostuksen kohteitaan tulkin opinnoissa olivat saavutettavuuden edistäminen, videoiden tekstitys ja kirjoitustulkkaus. Yksi suuri mielenkiinnon kohde oli videoita tekstittäessä myös teknologia ja sen kehittyminen, kuten puheentunnistus ja erilaiset tekstitystyökälu. Vastaajan unelma olisi päästä kehittämään teknologiaa.

Opiskelijat kertoivat harjoittelun edistäneen myös työelämäverkostoja. Harjoittelujaksojen ansiosta on löytynyt muita tulkkeja, joiden kanssa on tehty yhteistyötä myös harjoittelujen jälkeen. Tulkkausalan yritysten edustajat ovat olleet opiskelijoihin yhteydessä harjoittelujen loputtua. Lisäksi vastaajat pitivät myönteisenä sitä, että he olivat päässeet tutustumaan eri toimialoihin sekä verkostoitumaan puheterapeuttien ja muiden tulkkien kanssa.

Neljä vastaajaa oli joko työelämän palveluksessa tai sen kynnyksellä artikkelia kirjoitettaessa. Yksi vastaajista ilmoitti jatkavansa lähihoitajan töissä ja etsivänsä mieluista työpaikkaa. Hänelle oli tulkkausalan tuntiopettajan töitä tarjolla muutamana tunnina verran jatkossakin.

### **Opiskelijoiden unelmatyöpaikat**

Vastaajien unelmatyöpaikkakommenteista käy ilmi alan monipuolisuus ja laaja toimintakenttä. Kaksi haastatteluun osallistuneista opiskelijoista kertoi haaveestaan perustaa oman alan yrityksen, jossa he voisivat tehdä tulkkausta ja kommunikaatio-ohjausta sekä päästä kehittymään myös jatkossa. Vastaajien mukaan yrittäjällä on tietynlainen vapaus omaan työntekoon, vaikka myös velvollisuudet lisääntyvät.

Yhdellä haastatelluista oli haaveena saada markkinoida ja tiedottaa tulkkausalaista. Hänen omien kokemustensa perusteella ala on vain harvoilla tiedossa. Hän korosti vastauksessaan haluavansa toimia vaikuttajana. Yhdessä vastauksessa opiskelija kertoi toiveestaan päästä työskentelemään hankkeessa kommunikaatioasiantuntijana, joka huolehtisi esimerkiksi monen eri asumisyksikön kommunikaatioasioista kuten henkilökunnan kouluttamisesta ja materiaalien päivytyksestä. Lisäksi vastaaja toivoi pystyvänsä jatkamaan ammattioppilaitoksessa tulkkausalan tuntiopettajana.

### **Lopuksi**

Tulkkausalan ja kommunikaatio-ohjauksen koulutus Humakissa on kehittynyt lyhyessä ajassa hyvin toimivaksi kokonaisuudeksi. Ammattikorkeakoulussa työskentelevät tulkkausalan ammattilaiset ovat vieneet sitä omalla toiminnallaan tarkkasti eteenpäin. Opiskelijat ovat saaneet koulutuksen kautta erinomaiset eväät työelämässä toimimiseen.

## LÄHTEET

- Aavo (i.a.). *Puhevammaisten tulkkauksen erikoisammattitutkinto*. Saatavilla 30.12.2022 <https://www.aavo.fi/fi/tutkinto/puhevammaisten-tulkkauksen-erikoisammattitutkinto>
- Gradia (i.a.). *Puhevammaisten tulkkauksen erikoisammattitutkinto*. Saatavilla 30.12.2022 <https://www.gradia.fi/puhevammaisten-tulkkauksen-erikoisammattitutkinto/117873>
- Humak (2018a). *Opiskelijaopas*. [https://opiskelijanopas.humak.fi/wp-content/uploads/sites/5/2021/03/Tulkki-AMK-paivitetty-2020\\_PDF.pdf](https://opiskelijanopas.humak.fi/wp-content/uploads/sites/5/2021/03/Tulkki-AMK-paivitetty-2020_PDF.pdf)
- Humak (2018b). *Humanistisen ammattikorkeakoulun tulkkauksen ja kielellisen saavutettavuuden opetussuunnitelma 2018–2024*. [https://opiskelijanopas.humak.fi/wp-content/uploads/sites/5/2021/03/Tulkki-AMK-paivitetty-2020\\_PDF.pdf](https://opiskelijanopas.humak.fi/wp-content/uploads/sites/5/2021/03/Tulkki-AMK-paivitetty-2020_PDF.pdf)
- Humak (2022). *Humakin kommunikaatioasiantuntijuuden vahvuusalan infosivu*. <https://www.humak.fi/info/kommunikaatioasiantuntijuus/>
- Livia (i.a.). *Puhevammaisten tulkkauksen erikoisammattitutkinto*. Saatavilla 30.12.2022 <https://www.livia.fi/koulutustarjonta/puhevammaisten-tulkkauksen-erikoisammattitutkinto-180-osp>
- Lunti, S. (2022). *Potilasohjeen kielellinen saavutettavuus. Tyypin 2 diabeteksen hoito-ohje selkokielellä ja selkokuvilla*. [Opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu] [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/746830/Lunti\\_Saija.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/746830/Lunti_Saija.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Manneri, V. & Koivisto, M. (2019). Osa 1. Palvelumuotoilun idea. Teoksessa M. Koivisto, J. Säynäjäkangas & S. Forsberg (toim.) *Palvelumuotoilun Bisneskirja*. (E-kirja) Alma Talent.
- Naumanen, N. (2022). *Kielensisäiset tekstitykset. Puheentunnistuksen ja tekstitystyökalujen hyödyntäminen Kirkkohallituksessa*. [Opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu] [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/746855/Naumanen\\_Niina.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/746855/Naumanen_Niina.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Ojasalo, K. , Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2015). *Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. 3.–4. painos. Sanoma Pro Oy.
- Palo (2022). <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-luotaintutkimus/>
- Vernerinet.net. Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta (i.a.). *Puhevammaisten tulkkauksen erikoisammattitutkinto*. Saatavilla 30.12.2022
- Ydinasia-hanke (2022). <https://ydinasia.humak.fi/>



Riikka Paavonperä ja Satu Holm

# PUHEVAMMAISTEN TULKIN TOIMIJUUS JA EETTINEN PÄÄTÖKSENTEKO

**P**uhevammaisten tulkit ovat asiantuntijoita, jotka toimivat tulkkeina asiakaslähtöisesti puhevammaisen asiakkaan viestinnän parhaaksi. Tulkki-  
en työtehtävät ovat moninaisia ja vaihtuvia. Tulkin asiantuntijuudessa kiteytyvät toimijuus ja toimintatavat, joita ohjaavat kaikissa työn ulottuvuuksissa ammattieettiset periaatteet (Puhevammaisten tulkit, i.a.). Eettiset periaatteet opitaan koulutuksen aikana. Toimijuus ja toimintatavat sekä eettiset periaatteet vahvistuvat ja syvenevät työelämän asiakaspalvelutilanteissa.

Toimijuus rakentuu yksilön identiteetille, ja yksilön toimintatapoja ohjaa osittain myös yksilön käsitys siitä, mikä on oikein. Eteläpellon ym. (2007) mukaan identiteetin rakentaminen ja oppiminen ovat läheisesti kietoutuneet toisiinsa, kun aikuisten oppimista tarkastellaan kulttuurisissa ympäristöissä työssä ja koulutusinstituutioissa. Ammatti-identiteettien sijaan onkin aiheellista puhua työidentiteeteistä, koska ne kuvaavat hyvin yksilöiden vallitsevia suhteita työhön. Työidentiteetti muodostuu työorganisaatioon liittyvistä suhteista, tavoitteista sekä palkkauksesta. (Eteläpelto ym., 2007, s. 139.) Arvoperustaiseen ja reflektiiviseen lähestymistapaan kuuluvat epävarmuus, epäily, hämmennys, kyseleminen ja ihmettely. Nämä asiat linkittyvät erityisesti eettisten kysymysten pohdintaan ja dilemموjen tarkasteluun (Ojanen, 2006, s. 75; Karjalainen, 2012, s. 31–33).

Tässä artikkelissa tarkastellaan puhevammaisten tulkin toimijuutta ja eettistä päätöksentekoa työnsä kontekstissa sekä Kelan järjestämisvelvollisuuden näkökulmasta. Artikkelissa sovelletaan lisäksi päämies-agentti-teoriaa nykyiseen vammaisten tulkkauspalvelujen toimintaympäristöön, ja sitä kautta tarkastellaan rakenteiden vaikutusta puhevammaisten tulkin toimijuuteen ja eettiseen päätöksentekoon.

## **Puhevammaisten tulkin ammattikuva**

Puhevammaisten tulkki on laaja-alainen kommunikoinnin moniosaaja. Tulkit toimivat tulkkeina asiakkaille, joilla on puhevamma. Osa tulkeista toimii myös

kommunikoinnin ohjaajina ja opettajina sekä asiantuntijoina. (Puhevammaisten tulkit, i.a.) Puhevammaisten tulkki tukee ja avustaa puhevammaisen henkilön kommunikointia ja ymmärtämistä vuorovaikutustilanteissa. Hän auttaa kommunikoinnin apuvälineiden käytössä ja tulkkaa viestejä puheeksi tai kirjoitetuiksi lauseiksi. Tulkkauksella voidaan tarkoittaa esimerkiksi epäselvän puheen selventämistä ja kuvilla tai yksittäisillä viittomilla tai muilla merkeillä tuotettujen viestien tulkkauksella puheeksi. Tulkki voi myös selventää kommunikointikumppaneiden viestejä puhevammaiselle henkilölle ymmärrettävämpään muotoon. Lisäksi tulkkauksella voi tarkoittaa avustamista kirjeiden, hakemusten ja lomakkeiden sisällön selventämisessä ja laatimisessa yhdessä puhevammaisen henkilön kanssa. Tulkki ei toimi henkilön yleisenä avustajana, vaan hänen tehtävänsä liittyvät kommunikointiin ja vuorovaikutustilanteen tukemiseen. (Roisko 2014, s. 14.)

### **Puhevammaisten tulkkien koulutus Suomessa**

Suomessa puhevammaisten tulkkia kouluttavat Diakonia-ammattikorkeakoulu viittomakielen ja puhevammaisten tulkkauksen koulutuksessa ja Humanistinen ammattikorkeakoulu tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen koulutuksessa. Molemmissa koulutuksissa opiskelija hankkii vahvan kommunikaatio- ja tulkkauksellisuuden sekä ihmisten välisen vuorovaikutus- ja kielellisen saavutettavuusosaamisen. Puhevammaisten tulkit työskentelevät puhetta tukevilla ja korvaavilla kommunikaatiomenetelmillä ja suomen kielellä. Koulutukseen voi hakeutua ilman aikaisempaa osaamista. Tulkki toimii puhevammaisten asiakkaiden tulkkina suullisissa viestintätilanteissa. Hän osaa tulkata vaihtelevissa asiointi-, opiskelusekä työelämä- ja vapaa-ajan tilanteissa asianmukaisesti sekä soveltaa tulkkauksen keskeisiä teoreettisia tietoja ja käytännön taitoja työtilanteissa. Koulutuksesta valmistunut ammattilainen voi toimia tulkkina eri palveluntuottajien palveluksessa ja itsenäisenä yrittäjänä tai erilaisissa ohjaus- ja asiantuntijatehtävissä esimerkiksi asumispalveluyksiköissä ja järjestöissä. Humakista valmistuva opiskelija voi toimia tulkkina ja kommunikaatio-ohjaajana. Diakissa syventävistä opinnoista riippuen tulkki voi toimia myös kommunikaatio-opettajana. (Diak, i.a.; Humak, i.a.)

Diak ja Humak toteuttavat yhteistyönä humanistisen ja kasvatustieteiden tutkimuksen nimeltään Tulkkaustoiminnan kehittämisen. Koulutuksesta valmistuu tulkkaustoiminnan kehittämisen asiantuntijoita kehittämis- ja johtamistehtäviin. Koulutus tuottaa osaajia muun muassa tulkkauksen yrityksiin sekä koulutus- ja asiantuntijatehtäviin, ja painopisteenä on tulkkauksen toimintaympäristön ja liiketoiminnan laaja-alainen asiantuntijuus. Sen läpäiseviä periaatteita ovat tulkkauksen saavutettavuus, eettisyys ja kansainvälisyys. Koulutus an-

taa valmiuksia käyttää tutkivaa, kehittävää ja innovatiivista työtettä työelämän muutosprosessien hallinnassa. Valmistunut opiskelija osaa verkostoitua ja soveltaa osaamistaan kansallisissa ja kansainvälisissä ympäristöissä. Koulutus vahvistaa elinikäisen oppimisen valmiuksia sekä ammatillisia vuorovaikutus- ja viestintätaitoja. Hankkimiansa taitojen avulla opiskelija osaa edistää toimialan työelämän muutosprosesseja. Opinnot antavat valmiudet tulkkaustoiminnan ja tulkkausalan yritysten kehittämiseen. Koulutus antaa myös yhteistyövalmiuksia muun muassa tulkkauspalvelun järjestäjien ja tulkkausalan yritysten, yrittäjien ja tulkkien vuorovaikutukseen. (Diak, 2020)

Puhevammaisten tulkkauksen erityisammattitutkintoa järjestävät monet sosiaali- ja terveysalan oppilaitokset. (Suomen puhevammaisten tulkit, i.a.) Puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinnossa vaadittava ammattitaito on erityisasiantuntemusta edellyttävää osaamista, jossa tutkinnon suorittaja tulkaa puhevammaisen henkilön viestejä toiselle osapuolelle tai selventää puhevammaiselle henkilölle toisen henkilön viestejä puhetta tukevilla ja korvaavilla menetelmillä. Tulkkauksessa keskeistä ammattitaitoa ovat tulkkauspalvelujärjestelmässä toimiminen, kommunikoinnin häiriöiden tuntemus sekä kommunikoinnin apuvälineiden käyttäminen. Puhevammaisten tulkin koulutusta järjestävät oppilaitokset huolehtivat koulutuksen henkilökohtaistamisesta tutkintoon. Henkilökohtaistaminen tehdään, kun koulutukseen hakeudutaan. Sitä voidaan tehdä myös tutkinnon suorittamisen aikana ja ammattitaitoa hankittaessa puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinnon perusteiden mukaisesti. Ammattitaito osoitetaan pääsääntöisesti aidoissa työtehtävissä, jolloin tutkinnon suorittaja osoittaa kattavasti tutkinnon perusteissa edellytettävän ammatillisen osaamisen. (Opetushallitus, 2010.)

### **Puhevammaisten tulkin toimintaympäristö Kelan palvelujärjestelmässä**

Puhevammaisten tulkkien ammattikunta yhtenäisenä toimijana on vielä nuori. Kun vammaisten tulkkauspalvelut siirtyivät lakimuutoksen myötä (ks. L 133/2010) Kansaneläkelaitokselle (jatkossa Kela), palvelun järjestäminen alkoi yhtenäistyä valtakunnallisesti. Ennen tätä muutosta puhevammaisen asiakkaan tulkkina saattoi toimia asiakkaan itsensä valitsema henkilö. Asiakkaan valitsemalla henkilöllä ei ollut välttämättä lainkaan tulkkaukseen liittyvää koulutusta. Tulkin valinta oli hyvin sattumanvaraista, ja käytännöt puhevammaisten tulkin etsimiselle vaihtelivat kunnissa huomattavasti. Puhevammaisten tulkeille ei ollut erityisiä pätevyysvaatimuksia. (Roisko, 2018, s. 14.) Palvelun siirtyessä Kelan

vastuulle puhevammaisille asiakkaille tulkanneet henkilöt kohtasivat uudenlaisen toimintaympäristön, jossa tulkkina toimivilta henkilöiltä odotettiin toimintaa tiettyjen kriteerien ja ohjeiden mukaisesti.

Kela edellytti tietyt kriteerit tulkkina toimimiselle. Tästä alkaen tulkkauspalvelua on tuotettu liiketoimintana kilpailutusehtojen mukaisesti. Muutos oli suuri: yritystoiminnan omaksumisen lisäksi Kelan vastuulle kuuluvaa palvelua oli mahdollista tuottaa vain osallistumalla Kelan järjestämään kilpailutukseen. Kilpailutus ja palvelun järjestämisen malli muodostivat toimintaympäristön, joka edellytti tulkeilta yhtenäistä toimintaa kilpailutuksen ehtojen mukaisesti valtakunnallisesti.

Toimintaympäristön muodostumista on ohjannut ennen kaikkea tulkkauspalvelulaki (L 133/2010). Palvelun järjestämistä ja toimintaympäristön muodostumista on muokannut osaltaan myös Kelan laatima malli palvelun järjestämisestä. Eri hankintakausien palvelunjärjestämisen malleihin on alkanut alan järjestöjen ja oppilaitoksien tuella hahmottua yhä tarkemmin se, mitä on puhevammaisten tulkin toimijuus vammaisten tulkkauspalvelussa.

Palvelun tuottamisen kriteerit määrittää Kela, joka kilpailuttaa palvelun 2–4 vuoden välein optiovuosien käyttöönotosta riippuen. Valtion ja kuntien viranomaisten on kilpailutettava julkiset palvelut hankintalain (L 1397/2013) edellyttämällä tavalla. Vammaisten tulkkauspalvelujen hankinnassa on käytetty puitejärjestely-menettelyä, joka voi olla voimassa enintään neljä vuotta (L 1397/2013). Puhevammaisten tulkin ja puhevammaisten tulkkausta tuottavien palveluntuottajien toimijuuden ja toimintaympäristön näkökulmasta Kelan viitekehys muodostaa toiminnalle suhteellisen pysyvän rakenteen. Rakennetta voidaan tarkastella joko palveluntuottamisen tai palvelun järjestämisen näkökulmasta. Se voi olla joko yksilön toimijuutta rajoittava tai yksilön resursseja tukeva. (Giddens, 1984, s. 106–107.)

Laki vammaisten tulkkauspalvelusta (L 133/2010) on toissijainen laki muihin lakeihin nähden, joissa säädetään henkilön oikeudesta tulkkaukseen. Kelan järjestämisvelvollisuus kattaa kaikki ne tilanteet, joissa asiakas ei saa tulkkausta toisen lain perusteella. Ensisijaisia lakeja ovat muun muassa potilaslaki (L 758/1992), hallintolaki (L 434/2003) sekä perusopetuslaki (L 628/1998). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että Kela järjestää tulkkauspalveluun oikeutetulle asiakkaalle tulkkauksen suurimpaan osaan asiakkaan tarpeesta. Huusko (2017, s. 6) on arvioinut, että tulkkauspalveluyritysten liikevaihdosta vähintään 90 % tulee Kelan ostoista (ks. myös Raino ja Vik, 2020, s. 35). Muut viranomaistahot lukuun ottamatta Kelaa ovat vielä suhteellisen tietämättömiä velvollisuudesta järjestää asiakkaalle

tulkkaus tai ylipäätään siitä, että asiakas tarvitsee tulkin vuorovaikutuksen tueksi. Näiden toimeksiantojen määrä on vielä vähäinen (ks. mm. Huusko, 2017, s. 16). Tulkin tilaaminen koetaan vähintäänkin hankalaksi, ja varsinkaan puhevammaisten asiakkaiden kohdalla viranomaisen ei tiedä, kuka on asiakkaalle sopiva tulkki ja mistä tulkin voi tilata. Kun tulkkauksen järjestämisvelvollisuus on toisella viranomaistaholla, viranomaisen tekee tulkkaustilauksen suoraan tulkkausta tuottavalta tulkkauspalveluyritykseltä. Kela neuvoo tarvittaessa toista viranomaisesta sopivan tulkin löytämisessä. Mikäli toisella viranomaisella ei ole tosiasiallista mahdollisuutta järjestää asiakkaalle tulkkausta, Kela järjestää tulkkauksen.

Palvelun järjestämisen malli on kehittynyt ja hakenut muotoaan eri hankintakausien aikana. Kokonaiskustannusten vertailusta on siirrytty malliin, jossa asiakas on palvelun keskiössä tulkkauspalvelulain hengen mukaisesti. Nykyisellä palvelumallilla on haluttu edistää ennen kaikkea asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa henkilökohtaisen palvelun järjestymiseen. Vaikutusmahdollisuudet tarkoittavat tällä hetkellä käytännössä sitä, että asiakkaalla on mahdollisuus tehdä tulkkilista, jolla hän voi määrittää sopivat tulkit eri tilanteisiin. Tämä muutos on vaikuttanut Kelan sopimuskumppaneilla kentällä työskentelevien tulkkien toimintaympäristöön. Mikäli asiakkaalla on tulkkilista käytössä, se on ensisijainen kriteeri, joka ohjaa tulkin hakua ja valintaa asiakkaan tulkkaustilaukseen. Puhevammaisille asiakkaille tulkkilista on tärkeä. Roiskon (2018, s. 10, 13) mukaan tulkkauspalvelussa olennaista on se, että asiakkaalle tulkkaa hänen kommunikointitapaansa perehtynyt henkilö. Asiakasryhmä on hyvin heterogeeninen, ja tulkkauksessa käytettävät kommunikaatiomenetelmät määräytyvät asiakkaan tarpeiden mukaan.

Vammaisten tulkkauspalvelun hankinta on tällä hetkellä jaettu kuuteen eri maantieteelliseen alueeseen. Kelan ja kilpailutuksessa valittujen palveluntuottajien välinen hankintakausikohtainen sopimus perustuu palvelukuvaukseen. (Kela, 2020) Palvelukuvaus on Kelan ja palveluntuottajien välinen sopimuksen liite, joka edellyttää palvelun tuottamista palvelukuvauksen mukaisesti. Kunkin hankintakauden palvelunjärjestämisen mallin määrittää palvelukuvaus, jota sekä Kela että palveluntuottajat ovat sitoutuneet noudattamaan. Palvelukuvaus edellyttää palveluntuottajalta myös sitä, että tulkki noudattaa tulkkaustoiminnassa tulkkien ammattisäännöstöä. (Kela, 2020.) Puhevammaisten tulkin ammattisäännöstö (eettiset ohjeet) on palvelukuvauksen liitteenä. Puhevammaisten tulkit ovat sitoutuneet noudattamaan asioimistulkin ammattisäännöstöä, jota päivitettiin vuonna 2021 muun muassa etätulkkauksen osalta. Ammattisäännöstöstä on myös sovellettu versio, jossa ammattisäännösten kohtia kuvataan enemmän käytännön tasolla. (Suoi-

men puhevammaisten tulkit, 2021.) Kirjosen ja Manusen (2021, s. 16) mukaan ammattisäännöstö on vakiintunut, mutta alan uutuuden ja puhevammaisten tulkkien koulutustaustan heterogeenisyyden vuoksi vaikuttaisi siltä, että kaikki tulkit eivät ole vielä sisäistäneet ohjeita käytännön tulkkaustyössä. Vammaisten tulkkauspalvelussa toimintaa ohjaavat kaksi etuusohjetta: varsinaista etuutta koskeva etuusohje (Kela, 2022a) ja välitystoimintaa ohjaava palvelukuvaukseen perustuva vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun välitystyön etuusohje (Kela, 2022b).

Kela välittää tilaukset palveluntuottajien tulkeille valitsemalla asiakkaan profiiliin sopivan tulkin. Kela noudattaa palvelukuvauksessa määriteltyä välitysprosessia. Asiointiaika, jota varten tulkki tilataan, sovitaan yhdessä Kelan, asiakkaan ja tulkin kanssa. Palveluntuottajan on tarjottava Kelalle tulkkaustilauksien toteuttamista varten puitejärjestelyn mukaista resurssimäärää. Tulkkiaikaa välitysjärjestelmään avataan sen mukaisesti, onko tulkki osa-aikainen vai kokoaikainen tulkki. Lähtökohtaisesti tulkkaustilaukset välitetään aina avoimeen tulkkiaikaan. Jos vapaita tulkkeja ei löydy välitysjärjestelmähaun kautta, Vammaisten tulkkauspalvelukeskus (Vatu-keskus) voi poikkeuksellisesti kysyä tulkkien käytettävyyttä asiakkaiden tilaisuuksiin käytettävyykselyllä. (Kela, 2020.)

Puhevammaisten tulkit tuottavat tulkkauspalvelua tällä hetkellä pääsääntöisesti lähitulkkauksena. Lähitulkkauksella tarkoitetaan tulkkausta, jossa tulkki ja asiakas ovat fyysisesti samassa paikassa. Asiakas voi tilata tulkin myös etätulkkaukseen (Kela, 2020). Puhevammaisten asiakkaiden kommunikaatiokeinojen erityisyyden vuoksi etätulkkauksia tehdään tälle asiakasryhmälle vielä vähän.

Tulkkaustilaukset ovat pääasiassa aina joko asioimistulkkauksia tai opiskelutulkkauksia. Hankittu palvelu sisältää kolme eri tuotetta: 1. kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus, 2. kuulo- ja kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkaus sekä 3. puhevammaisten tulkkaus (Kela, 2020).

Opiskelutulkkauksia varten asiakas tarvitsee Kelan antaman päätöksen. Pääsääntöisesti opiskelutulkkauksia välitetään palveluntuottajalle koordinoitavaksi kokonaisuutena, jolloin asiakas tilaa tulkkauksen suoraan palveluntuottajalta. Opiskelutulkkauksia tuottava palveluntuottaja on sitoutunut tuottamaan asiakkaan opiskelutulkkauksen siinä laajuudessa kuin tulkkaukselle on tarve. Vammaisten tulkkauspalvelun järjestämisen malliin kuuluvat myös tulkin perehtyminen uuden asiakkaan kommunikointimenetelmiin ja tulkkauspalvelun käytön opastus sekä etätulkkausohjelmiston käytön opastus. (Kela, 2020.)

Asioimistulkkaustilaukset jaetaan perustasoiisiin tilauksiin sekä vaativiin tilauksiin. Perustasoisia tilauksia ovat tavanomaiset tilanteet kuten lääkärissä käynti tai harrastus. Vaativan tason tulkkaustilanteet ovat sisällöltään tulkille henkisesti

ja kognitiivisesti kuormittavia tulkattavia (seminaari, psykoterapia tai erityisalan luento). Kela maksaa tällaisesta tulkkaustilauksesta vaativan tulkkauksen lisää. Vaativaa tulkkausta voi tuottaa tulkki, jolla on vähintään neljän vuoden työkokemus alalta. (Kela, 2020.) Tulkkaukset toteutetaan yleensä joko yhdellä tulkilla tai paritulkkauksena. Erityisesti vaativissa tulkkaustilanteissa kognitiivinen kuormitus voi olla niin suuri, että tulkki tarvitsee säännöllisesti taukoja aktiivitulkkausvuorosta. Tarvittavien tulkkien määrään voi vaikuttaa myös tilaisuuden ajallinen kesto. Paritulkkauksen tarve arvioidaan Kelan Vatu-keskuksessa. (Kela, 2020.) Opiskelutulkkauksen katsotaan olevan aina tavanomaista eli perustasoista tulkkausta. Mikäli koko koulutusohjelma tai oppimiskokonaisuus järjestetään vieraalla kielellä, opiskelutulkkaus voi olla vaativaa.

### **Päämies-agentti-teorian soveltaminen vammaisten tulkkauspalvelun toimintaympäristöön**

Kristiina Abdallah ja Kaisa Koskinen (2007, s. 674) ovat tarkastelleet kääntäjien tuotantoverkostoa päämies-agentti-teorian viitekehyksessä. He ovat havainneet, että kääntäjät työskentelevät hyvin monimutkaisessa työympäristössä ja että tuotantoketju on muodoltaan vertikaalinen. Vertikaalisessa tuotantoketjussa varsinkin yksityisellä sektorilla toimintoja on ulkoistettu ja alihankkijoilla on edelleen omia alihankkijoita. Abdallah ja Koskinen (2007) havaitsivat, että tuotantoverkoston muodon takia toimijoiden välillä esiintyi hierarkkisia, epädemokraattisia vuorovaikutussuhteita, jotka vaikuttavat epäedullisesti varsinkin kääntäjiin ja käännosten laatuun. Ongelmia ja haasteita havaittiin varsinkin eettisessä toiminnassa ja luottamuksessa. Luottamuksen puute toimijoiden välillä voi Abdallahin ja Koskisen mukaan johtaa pahimmillaan moraalisesti ja eettisesti arveluttavaan toimintaan. Agenttiteorian keskeisin käsite on sopimus, joka toisaalta mahdollistaa toimijoiden välisen yhteistyön, mutta sillä on myös kontrolloiva tarkoitus. Kun delegoiva auktoriteetti siirtää vastuun toisille toimijoille, tarvitaan luottamuksen lisäksi myös valvontaa, siihen sopivia välineitä, järjestelmiä sekä taloudellisia kannustimia. (Eisenhardt, 1989, s. 59–60; Abdallah, 2012, s. 25.) Demokraattisessa tuotantoverkostossa tiedonkulku on sujuvaa, tasapuolista ja toiminnan riskit ovat kaikilla tiedossa. Toimijoiden välinen yhteinen konsensus vaatii symmetristä tietoa, joka tavoittaa kaikki samassa muodossa. Kun tieto on epäsymmetristä ja ilmenee epätasa-arvoisesti, yhteistä konsensusta ei ole. Abdallahin (2012, s. 26) mukaan tuotteen laatu heikkenee tällöin.

Tärkeäksi toimintaa ohjaavaksi elementiksi Abdallah ja Koskinen esittävät luottamuksen toimijoiden välillä. Kun toimijoiden välillä on luottamusta, ei tarvita erillistä ohjeistusta ja määrittelyä siitä, mikä on hyväksyttävää ja mikä ei.

Luottamuksellisessa suhteessa toimijoiden vuorovaikutus on syvempää, eikä toimijuudelle muodostu rajoittavia tekijöitä. (Abdallah & Koskinen, 2007.) Luottamusta taas heikentävät liian monimutkainen työympäristö, epäsymmetrinen tieto sekä osapuolten tavoitteiden kohtaamattomuus. Abdallah (2012, s. 26) viittaa myös Korteniin (1999), joka on korostanut tasapuolisen informaation merkitystä tuotantoverkostossa. Osapuolten tulisi olla täysin yksimielisiä ja tietoisia siitä, mitä sopimuksessa tarkoitetaan ja mitä palvelun laadulta odotetaan.

Vammaisten tulkkauspalvelun kontekstissa tuotantoverkostolla tarkoitetaan Kelaa, palveluntuottajia, palveluntuottajien alihankkijoita, palveluntuottajien sisäisiä välityksiä, tulkkeja sekä asiakkaita. Tuotantoverkoston toimintaa voidaan tarkastella yllä kuvatun päämies-agentti-teorian näkökulmasta, jolloin on mahdollista hahmottaa ja ymmärtää verkostossa toimivien toimijoiden välisiä ilmiöitä. Teorian avulla on mahdollista tunnistaa eettisiä ja moraalisia ilmiöitä, ja se selittää, miksi tällaisia ilmiöitä voi esiintyä tietyn tyyppisissä tuotantoverkostoissa. Tuotantoverkoston toiminnan prosessissa on mukana toimintaa delegeoiva auktoriteetti, joka toimeksiantosuhteen perusteella delegoi tehtävän eteenpäin tuotantoverkostossa toimivalle agentille. (Eisenhardt, 1989, s. 58; Abdallah, 2010, s. 13). Tässä yhteydessä delegeoiva auktoriteetti on Kela.

Paavonperä (2022, s. 47) on kuvannut opinnäytetyössään vammaisen tulkkauspalvelun tuotantoverkoston Abdallahin ja Koskisen (2007) mallintamaan kääntäjien tuotantoverkoston perustuen. Tuotantoverkosto on tärkeää hahmottaa, sillä se kuvaa hyvin tämänhetkistä toimintaympäristöä, jossa Kelalle palvelua tuottavat tulkit toimivat. Paavonperä on todennut myös vammaisten tulkkauspalvelun verkoston olevan vertikaalinen muodoltaan, ja siinä on saman tyyppisiä elementtejä kuin kääntäjien tuotantoverkostossa. Tärkeä havainto on muun muassa se, että tulkki ilmentää toimijuuttaan ikään kuin kahden toimeksiantajan välissä. Vammaisten tulkkauspalvelun kontekstissa sekä Kelaa että asiakasta voidaan pitää toimeksiantajina. Asiakkaan ja Kelan näkemykset tulkkauksen toteuttamisesta eivät välttämättä aina kohtaa, jolloin tulkki voi joutua tällaisessa tilanteessa toimiessaan myös eettiseen ristipaineeseen. Toisaalta myös asiakkaan ja tulkin näkökulmat voivat olla toisistaan kaukana, jolloin joudutaan hakemaan Kelan johdolla konsensusta siitä, miten tulkkaus järjestetään.

Vammaisten tulkkauspalvelun toimintaympäristön toimijat ovat päivittäin vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Tilanteesta riippuen Kelan tulkkivälitys on yhteydessä palveluntuottajan nimeämään yhteyshenkilöön tai suoraan tulkkiin. Yhteydenpito liittyy usein tilauksen lisätietoihin tai siihen, että tulkki luopuu tilauksesta tai ilmoittautuu tilaukseen, johon on etsitty tulkkia käytettävyykselyllä.



Palveluntuottajat ja tulkit ovat usein tulkkivälitykseen yhteydessä myös ohjeisiin liittyvissä asioissa tai tietyn tilauksen käsittelystä pyydetyn selvityksen vuoksi. Päivittäistä yhteydenpitoa pidetään myös tulkkiiltoihin liittyvissä asioissa. Tulkit ja palveluntuottaja antavat usein palautetta tulkkaustilanteiden kulusta tai tilauksen välityksestä. (Riikka Paavonperä, Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen ryhmäpäällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 30.11.2022.)

Kelan tulkkivälityksen ja tulkkien vuorovaikutus ei ole aina suoraa vaan välillistä. Tieto tulkeille kulkee usein palveluntuottajan nimeämän päivittäisasioiden yhteyshenkilön kautta. Palveluntuottajan nimeämä päivittäisasioiden yhteyshenkilö vastaa yrityksen tulkkaustilauksiin liittyvistä asioista (Kela, 2020).

Vammaisten tulkkauspalvelussa tiedon jakautumisen epäsuhtaan olisi hyvä kiinnittää huomioita, jotta toimijat pääsevät yhteisymmärrykseen siitä, millainen toiminta on hyväksyttävää yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Yhteisellä sopimuksella on vammaisten tulkkauspalvelussa tärkeä rooli, ja se muodostaa toimijoille rakenteet, joiden puitteissa tulkkauspalvelua tuotetaan.

## **Ammatillinen toimijuus**

Eteläpelto ym. (2014, s. 210–211) määrittelevät ammatillisen toimijuuden prosessiksi, jossa toimijuutta ilmennetään työntekijän valinnoilla, kannanotoilla omaan työhönsä ja ammatilliseen identiteettiin. Kun tarkastellaan tulkin toimijuutta, ammatillisen toimijuuden näkökulma on tärkeä. Työelämässä toimijuuteen on usein liitetty sellaisia käsitteitä kuin vallankäyttö ja epävirallinen vallan käyttö. Ammatillisen toimijan näkökulmasta tärkeiksi tulokulmiksi ovat nousseet myös muun muassa vaikutusmahdollisuudet, vastarinta, motivaatio ja työkäytänteet. (Eteläpelto ym., 2014, s. 202.) Ammatillisesta näkökulmasta toimijuuden subjektilähtöinen näkökulma ja emotionaalinen puoli painottuvat. Minuuden käsite on katsottu välttämättömäksi, jotta toimijuuden yksilöllistä ja kollektiivista näkökulmaa voidaan tarkastella. (Eteläpelto ym., 2014, s. 205.) Mitä vahvempi minä-käsitys, sitä vahvempaa toimijuutta yksilö pystyy ilmentämään.

Toimijuuteen vaikuttavat sosiokulttuurinen konteksti ja diskursiivinen todellisuus. Nämä muovaavat ihmisen ajattelua, toimintaa ja oppimista. Tärkeä huomio tulkkausnäkökulmasta on, että kieli ja kielenkäyttö ilmentävät erilaisia valtarakenteita. Kieli ja se, miten kieltä käytetään, ovat olennainen osa vuorovaikutusta. Ne rakentavat ja antavat merkityksiä todellisuudelle. (Eteläpelto ym., 2014, s. 205.) Toimijuus muuttuu samalla kun yksilö kehittyy. Samalla on tarkasteltava sitä, miten toimijuutta harjoitetaan, mikä sitä rajoittaa tai toisaalta resursoi, sekä sitä, mihin kontekstiin se on sidottu. (Eteläpelto ym., 2014, s. 210–211.)

Kollektiivista toimijajoukkoa yhdistävät sama tavoite ja sama päämäärä, ja joukon toiminnalle sovitaan yhdessä hyväksyttävät keinot saavuttaa toiminnan kohteena oleva päämäärä. Kun yksittäinen toimija käyttää keinoja, joista ei ole sovittu, tärkeää olisi tarkastella sitä, mistä tämä johtuu ja millaiseen asemaan tulkkauksen tarvitsija näissä tilanteissa joutuu. Tärkeää olisi löytää myös kollektiivinen yhteisymmärrys siitä, miten ammattikunta reagoi tällaisiin tilanteisiin.

### **Tulkin toimijuus**

Käännöstieteissä toimijuus on määritelty yksilön toimintahalukkuudeksi ja mahdollisuudeksi toimia (engl. willingness and ability to act). Varsinkin käännöstieteissä on huomioitu rakenteiden vaikutus tulkin toimijuuteen. Toimijuus rakentuu sen hetkisestä kontekstista, ja toisaalta toimijuus on myös rakenteista riippuvaista. (Koskinen & Kinnunen, 2010, s. 7–8.) Puhuttujen kielten asioimistulkin toimijuus on taas määritelty “yhteisöllisessä toiminnassa syntyväksi yksilön identiteetin ja kulttuurisiin malleihin perustuvaksi toimintavalmiudeksi, joka voi olla sekä yksilöllistä että yhteisöllistä” (Määttä ym., 2014, s. 92). Toimijuutta voidaan tarkastella oikeastaan kahdesta peruslähtökohdasta. Kinnunen nimeää nämä lähtökohdat yksiköllisiksi valinnanmahdollisuuksiksi ja toimintaympäristöksi. Ilmiötä voidaan lähestyä joko yksilön tai rakenteiden näkökulmista ja kohdistaa tarkastelu näiden kahden peruslähtökohdan väliseen vuorovaikutukseen ja erilaisiin vuorovaikutussuhteisiin. (Määttä ym., 2014, s. 90.) Kinnunen viittaa myös Alasuutariin (2007), joka on tähdentänyt, että ammatti on toimijapositio, joka on lähtökohta ammatilliselle toiminnalle ja johon kohdistetaan tietynlaisia odotuksia. Käännös- ja tulkkausalan näkökulmasta tulkeilla on paras asiantuntemus siitä, miten tulkkaus viestintätilanteessa on parasta toteuttaa. Tulkki tarkastelee tilannetta monipuolisesti ja pystyy myös esittämään ratkaisun ymmärrettävästi ja perustellen. (Määttä ym., 2014, s. 92.)

Kinnunen näkee tulkin ammatilliset oikeudet rakenteelliseksi resurssiksi, jotka antavat samalla tulkille oikeuden toimia ammatin edellyttämällä tavalla suhteessa muiden ammattiryhmien edustajiin. Työtä ohjaavat vastuut, velvoitteet ja oikeudet, jotka ovat yleensä vahvasti määriteltyjä. Tulkkien työtä ohjaavat muun muassa ammattiliittojen ja asiakasjärjestöjen yhdessä laatimat ammatissäännöt, joskin ne ovat käännös- ja tulkkausalan ulkopuolella huonosti tunnettuja. Tällöin tulkin voi olla vaikea ilmentää toimijuuttaan ja perustella toimintaansa suhteessa muiden ammattikuntien työtä määrittäviin sääntöihin. (Määttä ym., 2014, s. 92.) Tulkkien toimintaympäristöt vaihtelevat päivittäin, ja tulkkaustyötä tehdään monien eri ammattikuntien edustajien kanssa, joiden toimintaa ohjaavat omat

normatiiviset käytänteensä. Tärkeää on havaita myös, että toimijuutta voidaan tarkastella sekä yksittäisen toimijan että kollektiivisen toimijuuden näkökulmista.

Määttä ym. (2014, s. 93) mukaan asioimistulkin toimijuuteen vaikuttavat tulkin työkielet, sukupuoli, toimeksiannon aihe ja rakenne, palkanmaksajataho ja laskutusperusteet. He toteavat myös, että tulkin toimijuuteen vaikuttavat seikat voidaan toisaalta nähdä resursseina, mutta myös rajoittavina seikkoina. Tällöin se, onko toimijuuteen vaikuttava seikka rakenteista vai yksilöstä johtuvaa, voi hämärtyä. Myös se, puhuuko tulkki esimerkiksi suomen kieltä äidinkielenään vai onko suomen kieli tulkin toinen työkieli, vaikuttaa toimijuuden rakenteeseen ja rajoihin. Tulkin toimijuuteen vaikuttaa myös, millä tulkkaustavalla tulkkaus tapahtuu. Tulkkaustavalla tarkoitetaan sitä, toteutetaanko tulkkaus simultaanisesti, konsekutiivisesti vai kuiskaamalla. Tulkkaustapa voi olla sekä rajaava että resursoiva seikka. Tulkilla ei ole kuitenkaan aina mahdollisuutta vaikuttaa siihen, toteutetaanko tulkkaus esimerkiksi lähitulkkauksena vai etätulkkauksena. Puhemammaisten tulkkauksessa tulkkausmenetelmillä tarkoitetaan tulkkauskeinoja, joilla tuetaan ja korvataan puhetta kommunikoinnissa. Tulkkaustapa tai menetelmä voi määrittyä toimintaympäristön mukaan, jolloin toimijuuden voidaan nähdä olevan rajoittunutta ulkoapäin tulevien seikkojen takia. Tulkki voi kohdata myös paljon tilanteita, jotka eivät ole etukäteen tiedossa. Kun tulkki joutuu kääntämään tekstiä tai tulkkaamaan asiasisältöä ilman valmistautumista, toimijuuden voidaan nähdä olevan rajoittunutta, sillä tulkilla ei ole ollut mahdollisuutta vaikuttaa tulkkauksen laatuun valmistautumalla toimeksiantoon etukäteen. (Määttä ym., 2014, s. 94.)

Asioimistulkin toimijuuteen vaikuttavat myös työn kognitiivinen ja henkinen kuormittavuus (Määttä ym. 2014, s. 94). Tulkki kohtaa työssään monenlaisia tilanteita, ja nykyään on alettu puhua jopa tulkin traumatisoitumisesta. Sijaistraumatisoitumisessa asiakkaan kokema trauma tai traumatisoituminen ja siihen liittyvä oireisto siirtyvät tulkille, kun hän työssään altistuu asiakkaiden traumaattisille kertomuksille. (Määttä, 2014 s. 61–62.) Työ on hektistä ja kiireistä, ja toimeksiantojen virtaa voi olla hyvin vaikea ennakoida. Toimijuuteen vaikuttavia muita rakenteellisia seikkoja ovat muun muassa tulkin tarvitsema ennakkomateriaali, jota tulkki ei välttämättä aina saa. Tulkille ei ehkä myöskään ole järjestetty taukoja, jolloin tulkkauksen laatu voi heikentyä. Määttä ym. (2014, s. 95) viittaa myös Claudia Angelelliin (2008), joka on todennut, että asioimistulkit eivät välttämättä hahmota omaa toimijuuttaan. Tämä johtuu usein toimijuuden moninaisuudesta, sillä tulkin toimijuutta voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta.

Jos tulkin kanssa työtä tekevät muut toimijat tunnistavat huonosti tulkkaustyölle asetetut vaatimukset, vaikuttaa se suoraan siihen, miten tulkki pystyy ilmentämään toimijuuttaan. Tällä on taas suora vaikutus tulkkauksen vastaanottajan toimijuuteen. (Määttä ym., 2014, s. 95.) Asiakkaan kanssa toimivien eri toimijoiden olisi tärkeää pohtia sitä, mitä tulkkauksella tavoitellaan: onko tavoitteena vahvistaa asiakkaan, lääkärin vai viranomaisen toimijuutta? Vaikka eettinen kehys toiminnalle olisi olemassa, tulkki voi vaikuttaa tähän omilla ammatillisilla valinnoillaan tulkkaustilanteessa. Oma toimijuuttaan käyttävä tulkki voi vaikuttaa tulkkausolosuhteisiin, ottaa kantaa käytettävään kieleen ja ohjata muita toimijoita siinä, kuinka vuorovaikutus toimisi tilanteessa parhaiten asiakkaan toimijuutta edistävällä tavalla. Kun tulkki joutuu toimijuuden ja ammatillisen roolin epämukavuusalueelle eli toimimaan ammattisäännösten ja moraalikäsitteiden vastaisesti, seurauksena voi olla eettinen stressi. (Määttä ym., 2014, s. 95–96.) Varsinkin eettisen päätöksenteon näkökulmasta on tärkeää avata keskustelu siitä, millaisissa olosuhteissa tulkit ilmentävät toimijuutta, millaisia valtarakenteita toimintaympäristö sisältää sekä millaisia mahdollisuuksia, rajoitteita ja resursseja rakenteet luovat tulkin toimijuudelle.

### **Puhevammaisten tulkki eettisenä päätöksentekijänä**

Puhevammaisten tulkin toimijuus ja eri toimijoiden välinen vuorovaikutus on tarkastelussa Sanna Kirjosen ja Outi Manusen (2021) kartoituksessa, jossa selvitettiin puhevammaisten tulkkiin tietämystä eettisistä ohjeista ja sitä, kuinka he niitä noudattavat käytännössä. Alan uutuuden ja koulutustaustan heterogeenisyyden vuoksi vaikuttaa siltä, että puhevammaisten tulkeilla on vaikeuksia soveltaa ammattisäännöstöä käytännön tulkkaustyössä. Puhevammaisten tulkkiin toimijuus perustuu mahdollisesti osittain hauralle ammatilliselle identiteetille. Toisaalta työidentiteetti voi perustua vahvasti sosiaali- ja terveysalan käytäntöihin, jolloin tulkin työidentiteetti perustuu hoivaan ja auttamiseen. Tulkin epätyypilliset toimintatavat eivät noudata ammattisäännöstössä vahvistettuja toimintatapoja. Epätyypillinen toiminta on puhevammaisten tulkin ammatillisen roolin vastaisista käyttäytymistä, kuten muun muassa liiallista avustamista ja tulkkausajkojen sopimista oman edun mukaan sen sijaan, että tulkkaustoimeksianto ohjattaisiin Kelan välitettäväksi.

Kun aiempi työidentiteetti on rakennettu eri ammattiryhmän toisenlaisen normiston ja ammattisäännösten pohjalta, eri roolien rajat voivat hämärtyä ja eettinen päätöksenteko luisuu harmaalle alueelle kahden erilaisen ammattisäännösten välimaastoon. Roolien hämärtyminen voi aiheuttaa varsinkin samassa

tilanteessa työskenteleville muille tulkeille eettistä stressiä. Lisäksi ammattisääntöstöstä poikkeava toiminta aiheuttaa hämmennystä asiakkaisissa ja lähipiirissä, jos eri tulkit toimivat eri tavalla.

Tulkin toimijuus on vahvimillaan tulkin ja asiakkaan välisessä vuorovaikutustilanteessa silloin, kun tulkilla on mahdollisuus työskennellä tulkkausta edistävissä toimintaympäristössä. Tulkilla on yleensä enemmän valtaa edistää tai olla edistämättä asiakkaan toimijuutta. Toisaalta tulkki ei aina voi vaikuttaa toimintaympäristöön, jolloin tulkin toimijuus, sen vahvuus tai heikkous on hyvin tilannesidonnaista. Esimerkiksi tulkin asiakkaiden viestinnälliset tavoitteet voivat olla keskenään ristiriidassa tai asiakkaan toimintakyky on alentunut. Eettisen päätöksenteon kannalta tilannesidonaisuus ja asiakkaiden heterogeenisyys on haastavaa, mikä vaatii tulkilta rohkeutta toimia ammattimaisesti silloin, kun tulkin toimijuutta rajoitetaan ulkoapäin. Paavonperän (2022, s. 85) opinnäytetyön tuloksissa palveluntuottajat ja tulkit liittivät tulkin toimijuuteen käsitteet kokemus, ammattitaito, syväymmärrys sekä valtasuhteet. Kelan tulkkivälityksen toiminnassa nähtiin myös tulkin toimijuutta rajoittavia elementtejä, sillä toimijuutta pidettiin heikkona varsinkin silloin, kun tulkki havaitsi, ettei hän tullut asiantuntijana kuulluksi. Tulkin toimijuutta koettiin haastettavan varsinkin tilanteissa, joissa tulkkauksen toteuttamiseen liittyvistä asioista oltiin erimielisiä.

Puhevammaisten tulkkien suhde työhön on moninainen. Se voi liittyä sekä yksilön että työorganisaation arvoihin ja tavoitteisiin. Puhevammaisten tulkkien tuotantoverkostossa on huomattavissa muun muassa palkkaukseen liittyviä yksilöllisiä sidoksia, jotka mahdollistavat työaikojen sopimisen tulkkauksen ehdoilla asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumatta. Epäkohtiin on mahdollista tarttua minimoimalla tavoiteristiriitoja ja epäsymmetristä tietoa kaikkien toimijoiden kesken muun muassa vuorovaikutusta lisäämällä.

Kelan tulkkivälityksessä käydään aika ajoin keskustelua asiakkaan, hänen lähipiirinsä ja tulkkien kanssa tulkkien erilaisista tavoista toimia tulkkaustilanteissa. Varsinkin asiakkaan lähipiiri saattaa odottaa enemmän kuin mitä tulkin roolin kuuluu. Toisinaan tämä on tulkkien omasta toiminnasta johtuvaa, toisinaan tulkin rooli voi olla sekä asiakkaalle että lähipiirille uusi asia. Tavattomia eivät ole myöskään keskustelut asiakkaiden kanssa, jotka ovat hämmentyneet tulkkien erilaisista toimintavoista. Asiakkaat voivat pitää parempina sellaisia tulkkeja, jotka ovat suostuneet tekemään rooliinsa kuulumattomia asioita. Pahimmillaan tämä voi johtaa siihen, että asiakas haluaa poistaa sellaisen tulkin tulkkilistaltaan, joka asiaa jälkikäteen tarkasteltaessa on toiminut tilanteessa eettisten sääntöjen mukaisesti. Tulkkien ristiriitainen toiminta aiheuttaa jo itsessään

tulkille eettistä stressiä, sillä tulkkilistalta poistaminen voi tarkoittaa työmäärän vähenemistä. Työmäärän väheneminen tarkoittaa tulkille tulojen vähenemistä, mikä voi osaltaan ohjata epäeettiseen toimintaan tai paineen alla pakottaa tulkin tekemään tehtäviä, jotka eivät tulkille kuulu. Tulkkien epätyypillinen toiminta on haaste myös välitystoiminnalle, sillä kun asiakkailla on ristiriitaiset käsitykset tulkin roolista, palvelun järjestäminen asiakkaalle voi hankaloitua. Tulkin eettisellä päätöksenteolla voi olla kauaskantoiset seuraukset, kun asiakkaan palvelun järjestämistä ja järjestymistä tarkastellaan laajemmasta näkökulmasta.

Tämänhetkinen palvelunjärjestämisen malli luo puitteet tulkkauksen tuottamiselle kullekin hankintakaudelle. Nykyisen mallin tulkinnessa voi esiintyä sellaisiakin seikkoja, jotka mahdollistavat epäeettisen toiminnan esimerkiksi tulkkiaikojen sopimisessa. Tulkki saattaa ohjata asiakasta tilaamaan tulkin niille ajankohdille, jotka ovat hänelle itselleen sopivia. Kuvattu ilmiö on osa vallankäyttöä asiakassuhteessa, ja sitä on valitettavasti tunnistettavissa tulkkivälityksessä.

Paavonperän (2022, s. 82, 93) opinnäytetyössä toimijoiden välistä luottamusta koskevista tuloksista kävi ilmi, että tulkkivälittäjien luottamusta palveluntuottajia kohtaan vähensi palveluntuottajien ja tulkkien vallankäyttö suhteessa asiakkaisiin. Edellä mainittu ajankäytön optimointi tulkin, ei asiakkaan, tarpeiden mukaan tuli Paavonperän tekemissä haastatteluissa esille, koska sellaiset väärinkäytökset ovat toisinaan hyvin läpinäkyviä. Eettisen päätöksenteon näkökulmasta tulkin tulisi hahmottaa oman toimijuuden kautta sitä, mikä edistää asiakkaan toimijuutta ja asiakkaan etua. Saman tulkin käyttäminen voi tuntua asiakkaan edun mukaiselta, mutta laajemmasta näkökulmasta katsoen näin ei välttämättä ole. On ymmärrettävää, että uuteen tulkkiin tutustuminen vie energiaa, ja se voi olla tilanteesta riippuen asiakkaalle hyvin raskasta. Pitkällä tähtäimellä asiakkaalla tulisi kuitenkin olla tulkkilistallaan useampi tulkki, jotta tulkkauksen järjestäminen on mahdollisimman vakaalla pohjalla. Tulkkauksen tulisi aina edistää asiakkaan toimijuutta ja itsemääräämisoikeutta. Tulkin tulisi neutraalisti edistää asiakkaan etua ja kannatella omalla ammatillisella toiminnallaan asiakkaan palvelun järjestymistä siten, että mahdollisuus tulkkaukseen ei ole vain yhden tai kahden tulkin varassa

Epätyypillinen toiminta voi johtua epäsymmetrisestä tiedonkulusta, joka voi johtua osittain siitä, että palvelun järjestämissä tulkitaan eri tavoilla. Tärkeää olisi, että jokainen kentällä työskentelevä, yrittäjänä toimiva tai työsuhteinen tulkki olisi tietoinen Kelan palvelukuvauksen sisällöstä. Kelan mahdollisuus valvoa sopimuskumppaneiden toimintaa nojaa vahvasti luottamukseen, palveluntuottajien kanssa tehtyyn sopimukseen ja siihen, että tulkit toimivat ammattisäännösten

mukaisesti. On olennaista, että ammattikunta itsessään nojaa toimintansa palvelukuvaukseen, ammattisäännöstöön sekä pyrkii aktiivisesti edistämään laadukkaan tulkkaustoiminnan toteutumista. Tämä edellyttää aktiivista ja kollektiivista keskustelua. Keskeistä on, että keskustelu eettisestä toiminnasta lähtee ammattikunnasta, jolla on mahdollisuus ja osaaminen peilata tulkin toimijuutta ja eettistä päätöksentekoa keskenään. Kela tunnistaa keskustelun tarpeellisuuden asiakkaiden ja palveluntuottajien palautteen perusteella.

Tuotantoverkoston liittyvät rakenteelliset asiat voivat ajaa epäeettiseen toimintaan. Tärkeää on, että kentällä olevat palveluntuottajat ja tulkit voivat luottaa Kelan toimintaan. Kun toimijat luottavat toisiinsa, toiminta ohjautuu ammatillisesti oikein. Toimijoiden välistä yhteistä avointa keskustelua tarvitaan konsensuksen ja yhteisten toimintatapojen varmistamiseksi. Luottamuksen saavuttamiseksi tarvitaan yhteisiin toimintatapoihin ja periaatteisiin sitoutunut ammattikunta ja toimintaa tukeva Kela sekä yhtenäinen puhevammaisten tulkkauksen koulutuksesta vastaava oppilaitosten verkosto. Hyvä eettinen perusta edellyttää luottamusta siihen, että kollegat toimivat samalla tavalla edistäen yhteistä päämäärää eli asiakkaan etua parhaalla mahdollisella tavalla. Tällä tavalla vammaisten tulkkauspalvelun toimijuus vahvistuu kaikilla sen tasoilla.

## LÄHTEET

- Abdallah, K. (2010). Translators' agency in production network. Teoksessa T. Kinnunen & K. Koskinen (toim.) *Translators' Agency*. (s. 11–46.) (Studies in Language, Translation and Culture, B 4.) Tampereen yliopisto. <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8082-9>
- Abdallah, K. (2012). *Translators in Production Networks. Reflections on Agency, Quality and Ethics*. [Väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto]. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-0609-0>
- Abdallah, K., & Koskinen, K. (2007). Managing Trust: Translating and the Network Economy. *Meta* 52:4, 673–687. <https://id.erudit.org/iderudit/017692ar>
- Diak. (2020). *Yamk Tulkkaustoiminnan kehittäminen ops2020*. Saatavilla 30.12.2022. <https://opinto-opas.diak.fi/fi/43205/fi/14564/Y49TTK/245/year/2020>
- Diak (i.a.). *Tulkki (AMK), viittomakielen ja puhevammaisten tulkkaus*. Saatavilla 26.9.2022 <https://www.diak.fi/hakeminen/koulutukset/amk/tulkki-viittomakieli-tulkkaus/>
- Eisenhardt, K. (1989). Agency theory: An assessment and review. *Academy of Management Review* 14(1), 57–74.
- Eteläpelto, A., Vähäsantanen, K., Hökkä, P., & Paloniemi, S. (2014). *Miten käsitteellistä ammattilista toimijuutta työssä?* Kansanvalistusseura, Aikuiskasvatuksen tutkimusseura. <https://journal.fi/aikuiskasvatus/article/view/94100/52778>
- Humak (i.a.). *Tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen osaajaksi monimuotokoulutuksessa*. Saatavilla 15.11.2022. <https://www.humak.fi/koulutus/tulkki-amk-kommunikaatio-ohjaus/>
- Huusko, O. (2017). *Kuulovammaisten tulkkauspalvelun järjestämisen muutosten vaikutukset palvelua tuottavien yritysten toimintaan*. [YAMK-opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk2017112918716>
- Kela. (2014). *Välityskeskusten ohjeet*. (1.2.2014) Terveysosasto, Vammaistuet ja palvelut ryhmä.
- Kela. (2020). *Palvelukuvaus. Vammaisten tulkkauspalvelu. Vammaisetsuuryhmä*. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Vammaisten-tulk-kauspalvelu-palvelukuvaus.pdf/bf53ea0c-b24c-49e6-8c12-d0c59c57e81e>
- Kela. (2022a). *Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut. Etuusohje*. 23.12.2022. <https://www.kela.fi/etti/Vammaistenhenkil%C3%B6identulkkauspalvelut.pdf>
- Kela. (2022b). *Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun välitystyö. Välitystyön ohje*. <https://www.kela.fi/etti/Vammaistenhenkil%C3%B6identulkkauspalvelunv%C3%A4litysty%C3%B6.pdf>
- Kinnunen, T., & Koskinen, K. (2010). *Translators' agency*. Tampere UP. <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8082-9>
- Kirjonen, S., & Manunen, O. (2021). *Katseenkestävää tulkkausta. Vinkkejä ja työkaluja puhevammaisten tulkkiensa eettiseen työskentelyyn*. [YAMK-opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202201111193>
- L 133/2010. Laki vammaisten tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100133>
- L 785/1992. Laki potilaan asemasta ja oikeudesta 17.8.1992/785. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- L 434/2003. Hallintolaki 6.6.2003/434. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2003/20030434>
- L 628/1998. Perusopetuslaki 21.8.1998/628. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/1998/19980628>
- L 1397/2016. Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 29.12.2016/1397. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161397>



- L 932/2014. Ammattikorkeakoululaki 14.11.2014/932. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140932>
- Määttä, S., Kinnunen T. & Rautavuoma, V. (2014). Asioimistulkin toimijuuden lähtökohdat ja rajat. Teoksessa R. Hartama-Heinonen, M. Kivilehto, M. Ruokonen & L. Salmi (toim.) *MikaEL. Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu* 8, (s. 89–102). [https://www.sktl.fi/@Bin/533370/M%C3%A4%C3%A4tt%C3%A4\\_Kinnunen\\_Rautavuoma\\_MikaEL2014.pdf](https://www.sktl.fi/@Bin/533370/M%C3%A4%C3%A4tt%C3%A4_Kinnunen_Rautavuoma_MikaEL2014.pdf)
- Määttä, S. (2014). Public Service Interpreting with Male Survivors and Alleged Perpetrators of Sexual Violence. Teoksessa C. Valero-Garcés (toim.) *(Re)considerando ética e ideología en situaciones de conflicto — (Re)visiting Ethics and Ideology in Situations of Conflict*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá (s. 58–64) [https://www.academia.edu/6766273/Public\\_Service\\_Interpreting\\_with\\_Male\\_Survivors\\_](https://www.academia.edu/6766273/Public_Service_Interpreting_with_Male_Survivors_)
- Ojanen, S. (2006). *Ohjauksesta oivallukseen* (Ohjausteorian käsittelyä. 4. painos). Yliopistopaino.
- Opetushallitus. (2010). *Näyttötutkinnon perusteet. Puhevalmiiden tulkin erityisammattitutkinto 2010*.
- Paavonperä, R. (2022). *Kohti yhteistä päämäärää. Toimijuus ja luottamus vammaisten tulkkauspalvelun välitystoiminnassa*. [YAMK-opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/754921/Paavonper%C3%A4\\_Riikka.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/754921/Paavonper%C3%A4_Riikka.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Rainò, P., & Vik, G-V. (2020). *Tulkkausalan tulevaisuudennäkymä. Asioimistulkkaus, viittomakielen- ja kirjoitustulkkaus sekä puhevalmiiden tulkkaus koulutustarpeista ja alan tulevaisuudennäkymistä*. (Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja, 113). Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Roisko, E., Vesala, H., Ylitalo, J. (2018). *Myönnetty, ei käytetty. Selvitys puhevalmiiden tulkkauspalvelun haasteista ja mahdollisuuksista vuosina 2011–2014*. Kela. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/251192>
- Silvonen, J. (2015). Toiminta ja suhteet – neljä fragmenttia toimijuudesta. Teoksessa P. A. Kauppila, J. Silvonen, & M. Vanhalakka-Ruoho (toim.), *Toimijuus, ohjaus ja elämäntulkku*, (s. 3–16). (Reports and studies in 138 education, humanities, and theology). Itä-Suomen yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-1747-8>
- Suomen Puhevalmiiden tulkit. (i.a.). Saatavilla 19.9.2022 <https://www.puhevalmiidentulkit.fi/>
- Tieteen termipankki.fi. (i.a.). Saatavilla 13.11.2022. <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Nimitys:toimijuus>

# TULKKAUS PUHEVAMMAISEN HENKILÖN OSALLISUUDEN EDISTÄMISEKSI

Puhevammaisten tulkin on tärkeää tunnistaa kielen keinot, jotta hän osaa käyttää niitä aktiivisesti tulkkauksessa. Näitä keinoja ovat esimerkiksi ympäristön tapahtumien sanoittaminen, eleet ja ilmeet sekä toimintamallien ja normien tulkkaus. Aktiivinen tulkkaus tukee asiakkaan vuorovaikutusta ja mahdollistaa hänen osallistumisensa yhteiskunnan toimintoihin ja oman elämänsä päätöksiin. Osallisuus on kuitenkin laajempi käsite kuin osallistuminen.

Henkilön, jolla on puhevamma, on vaikeuksia puheen tuottamisessa tai vastaanottamisessa. Osalla on sekä puheen tuoton että ymmärtämisen ongelmia. Vuorovaikutuksen haasteet vaikeuttavat puhevammaisen henkilön osallistumista elämän pieniin ja suuriin päätöksiin ja tilanteisiin. Oman elämän päätöksiin, kuten palveluiden hakemiseen ja arjen valintoihin, on kuitenkin tärkeä päästä vaikuttamaan itse. Eihän kukaan halua olla oman elämänsä sivuhenkilö. Tähän epäkohtaan pyritään vaikuttamaan erilaisin keinoin. Yhä useammin kuulee käytettävän termiä osallisuus. Nopeasti ajateltuna osallisuus on helposti ymmärrettävä käsite. Siihen sisältyy kuitenkin suurempi merkitys, joka parhaimmillaan vaikuttaa koko yhteiskunnassa hyvinvointia edistävästi.

Jokaisen puhevammaisen henkilön ilmaisukieli on ainutlaatuista. Puhevammaisella henkilöllä kommunikaation haasteita voi olla yhdellä tai monella eri osalla. Puheen puuttuessa kokonaan tai ollessa puutteellista viestinnän keinot muuttuvat. Viesti muodostuu elein, ilmein, AAC-menetelmien tai vaikka vain katseen avulla. Puhevammaisten tulkit opettelevat asiakkaan tavan käyttää kieltä. Aktiivinen tulkkaus tukee asiakkaan vuorovaikutusta ja mahdollistaa asiakkaan osallistumisen. Aktiivisessa tulkkauksessa tulkki sanoittaa ympäristöä (esim. tapahtuvat ja sanotut asiat, normit) ja ehdottaa vaihtoehtoja toimintaan osallistumiseksi (esim. "Haluatko kommentoida", "Nyt on sinun vuorosi"). Osallisuudessa on kyse juuri osallistumisesta. Osallisuus on sitä, että yksilö kokee tulevansa kuuluksi ja voi vaikuttaa itseään ja yhteisöään koskeviin asioihin. Osallisuuteen kuu-

luu myös se, että henkilö tuntee kuuluvansa joukkoon ja olevansa osa suurempaa kokonaisuutta. Osallisuuden kokemus lisää hyvinvointia.

Artikkelissamme käsittelemme puhevammaisten tulkkauksen mahdollisuuksia edistää puhevammaisten asiakkaiden osallisuutta. Alussa pohdimme, mitä osallisuus tarkoittaa puhevammaisuuden näkökulmasta. Sen jälkeen käsittelemme viestinnän keinoja vuorovaikutuksessa ja sitä, kuinka kommunikointi toimii erilaisin keinoin puheen lisäksi. Kerromme myös esimerkkejä multimodaalisten keinojen käytöstä tulkkauksessa. Lopuksi pohdimme puhevammaisten tulkkausta osallisuuden edistäjänä.

## **Osallisuus käsitteenä**

Osallisuus on sitä, että ihminen tulee kuulluksi, että hän voi vaikuttaa oman elämänsä kulkuun ja olla osa yhteisöä. Osallisuus merkitsee yhteyttä omiin ja yhteisiin voimavaroihin, joita ovat luottamus ja keskinäinen kunnioitus, toimeentulo, palvelut, tieto, taito, toiminta ja yhteiset merkitykset. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.-b.) Yksilöiden mahdollisuudet ja lähtökohdat vaikuttaa oman elämänsä kulkuun ja kuulluksi tulemiseen ovat erilaiset. Heidän kykynsä itseilmaisuuksiin vaihtelevat, minkä vuoksi he saattavat esimerkiksi jäädä pois yhteisestä toiminnasta. Mahdollisuus vaikuttaa ja hyödyntää yhteisiä voimavaroja saattaa vaikeutua puhevammaisten aiheuttamien haasteiden vuoksi. Myös yhteys omiin voimavaroihin saattaa heikentyä.

Osallisuus voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen: osallisuus omassa elämässä, osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa sekä osallisuus yhteisestä hyvästä. Henkilö on osallinen omassa elämässään, kun hänellä on mahdollisuus määrittellä, mihin toimintaan tai palveluun hän itse osallistuu. Hänellä on mahdollisuus olla osana yhteisöä ja vaikuttamisen prosesseja, kun hän kuuluu itselleen merkityksellisiin ryhmiin ja pystyy vaikuttamaan itselleen tärkeisiin asioihin. Lisäksi hänellä on mahdollisuus saada tukea vaikuttamiseen. Henkilö on osallinen yhdessä tekemisestä ja yhteisestä hyvästä, kun hänellä on mahdollisuus päästä nauttimaan yhteisestä hyvästä, sen tuottamisesta sekä jakamisesta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.-b.)

Osallisuus on vahvasti yhteydessä hyvinvointiin. Vahva osallisuuden kokemus lisää hyvinvointia, kun taas heikko osallisuuden kokemus on yhteydessä muun muassa yksinäisyyteen ja heikentyneeseen työkykyyn. Osallisuuden kokemus lisää ihmisen uskoa omiin mahdollisuuksiinsa, hän kokee itsensä merkitykselliseksi ja osaksi suurempaa kokonaisuutta. Osallisuuden tavoitteena on vähentää syrjäytymistä, köyhyyttä ja eriarvoisuutta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.-b.) Osallisuuden edistämiseksi voidaan tehdä osallisuustyötä, joka täydentää ja uudistaa

nykyistä hyvinvointijärjestelmää. Osallisuustyötä voidaan tehdä kaikilla sektoreilla ammattilaisten ja yksityishenkilöiden toteuttamana. Kun osallisuustyö suunnataan heikoimmassa asemassa oleviin kansalaisiin, heidän vaikutusmahdollisuuksiensa lisääntyessä myös muun väestön osallisuuden edellytykset paranevat. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.-a.)

Tulkkaus puhevammaisille henkilöille lisää heidän osallisuuttaan yhteiskunnan toimintaan. Tulkkauksen avulla heitä kuullaan ja ymmärretään sekä edistetään osallisuutta. Puhevammaisten tulkkaus on kokonaisvaltaista ja monitasoista tulkkausta. Keskustelutilanteissa on tärkeää tukea vuorovaikutusta eri keinoin ja varmistaa keskustelutilanteen tasavertaisuus. Henkilö, jolla on puhevamma, saattaa tarvita tukea ymmärtääkseen keskustelukumppaneitaan tai sosiaalisia normeja. Myös keskustelukumppani tarvitsee tulkkausta ymmärtääkseen henkilöä, jolla on puhevamma. Tulkki tulkaa tilannetta sekä ympäristöä kokonaisvaltaisesti ja muokkaa puhuttua kieltä selkokielelle helpottaakseen puhevammaisen asiakkaan osallistumista tilanteeseen. Puhevammaisen henkilön kynnys osallistua yhteiseen toimintaan voi olla korkealla, ja tulkin kannustaessa häntä osallistumaan asiakas kerryttää onnistumisen kokemuksia. Onnistuneet kokemukset lisäävät aktiivisuutta ja rohkeutta osallistua toimintaan.

### **Kielelliset keinot vuorovaikutuksessa**

Kieli edellyttää monien ilmaisumuotojen käyttöä (Kauppinen, 2020, s. 160). Puhutun lauseen merkitys voi muuttua esimerkiksi silmäniskusta tai äänensävyistä. Kehon liikkeet, ilmeet tai katse saattavat kertoa paljonkin täysin ilman puhetta. Kaikki nämä keinot ovat osa kommunikointia, vuorovaikutusta ja osallistumista. Kieleen ja viestintään kuuluu siten muutakin kuin puhe. Kielen ja viestinnän keinoja esittelemme tarkemmin kuviossa 1. Inhimillisen vuorovaikutuksen kielelliset keinot ovat multimodaalisia. Multimodaalisuus tarkoittaa, että viestintään voivat sanojen, lauseiden ja tekstien lisäksi kuulua myös eleet, kuvat, liikkeet ja tapahtumat. (Kauppinen, 2020, s. 135, 254.)

Keskustelu on monikanavaista yhteistoimintaa, joka rakennetaan yhdessä. Kun keskustelun jollain osapuolella on puutteita puheilmaisussa, voidaan keskustelua pitää epäsymmetrisenä kielellisen kompetenssin kannalta. Ei-kielelliset keinot voivat toimia vuorovaikutuksessa puhetta korvaavina keinoina. Keskustelu kasvokkain rakentuu tilassa monien samanaikaisten tapahtumien kanssa. (Laakso, 2011, s. 152–154, 171.) Puhevammaisten henkilöiden ilmaisussa monikanavaisuus korostuu. Eleet, ilmeet, katse, kehonliikkeet, kuvat, fraasit ja äänneet muodostavat viestin ilman sanoja tai puutteellisten sanojen kanssa. Esimerkiksi

henkilöt, joilla on afasia, osallistuvat puhevaikeuksista huolimatta aktiivisesti ja taitavasti vuorovaikutukseen multimodaalisin keinoin. Ne yksin eivät kuitenkaan riitä, vaan tarvitaan lisäksi myös niitä aktiivisesti tulkitseva keskustelukumppani. (Laakso, 2011, s. 172.) Tulkin tehtävä on tulkita ja sanoittaa multimodaalisia keinoja ja muodostaa viesti välitettäväksi. Tulkin välityksellä osapuolet pääsevät osallisiksi yhteistoiminnalliseen vuorovaikutukseen.



Kuvio 1. Kommunikaation keinot (Kuvio koostettu omista kokemuksista ja lähteistä Kauppinen, 2020 sekä Laakso, 2011.)

Janice Light on käsitellyt kommunikatiivista kompetenssia jo vuonna 1989. Kommunikatiivinen kompetenssi tarkoittaa ihmisen kykyä käyttää oikeaa kieltä oikeassa tilanteessa (Light, 1989, s. 3). Pia Karila on käsitellyt pro gradu -tutkielmassaan kommunikatiivista kompetenssia AAC-menetelmiä kommunikaatiossaan käyttävän henkilön kannalta. Kommunikatiivinen kompetenssi jaetaan neljään osa-alueeseen: kieliopilliseen, operationaaliseen, sosiaaliseen ja strategiseen kompetenssiin. (Karila, 2008, s. 11.) Kieliopillisella kompetenssilla tarkoitetaan AAC-menetelmiä käyttävän henkilön kyvykkyyttä hallita sekä AAC-menetelmän

koodia että puhutun kielen kieliopillista osa-aluetta. Operationaalinen kompetenssi sisältää AAC-menetelmän teknisen käyttötaidon, ja siihen kuuluvat myös menetelmän kognitiiviset ja sensoriset vaatimukset. Keskustelutaidot ja sosiaalisten sääntöjen hallinta kuuluvat sosiaaliseen kompetenssiin. AAC-menetelmiä käyttävän henkilön kykyä kompensoida kommunikointiin liittyviä rajoitteita kutsutaan strategiseksi kompetenssiksi. (Light, 1989; Karila, 2008.) Kompetenssin määritelmää voisi laajentaa yksilön kielellisistä taidoista myös tarkastelemaan yhteistoiminnallista kompetenssia vuorovaikutuksessa. Kaikkien vuorovaikutukseen osallistuvien toiminta vaikuttaa tilanteen toimivuuteen. (Laakso, 2011, s. 172.)

Kielellinen epäsymmetria tarkoittaa keskustelukumppaneiden välillä olevaa eroavaisuutta kielellisissä taidoissa. Osallistumisen epäsymmetrialla tarkoitetaan, että keskustelutilanteen kielellisesti taitavammalla henkilöllä on suurempi vastuu ja valta keskustelutilanteessa. Tällöin vuorovaikutus saattaa rakentua taitavamman keskustelijan tulkintojen varaan, jolloin hänen roolinsa keskustelussa korostuu. Kielellinen epäsymmetria voi johtaa siis osallistumisen epäsymmetriaan. (Leskelä & Lindholm, 2012, s. 12–31.) Kielelliseltä taidoltaan taitavammat pyrkivät auttamaan kielellisiltä taidoiltaan heikompia keskustelukumppaneita (Laakso, 2011, s. 155). Puhevammaisten henkilöiden läheiset ja tutut henkilöt onnistuvat yleensä keskustelutilanteissa ymmärtämään ja auttamaan ilmaisussa henkilöä, jolla on puhevasa. Henkilöt, jotka eivät ole tavanneet aikaisemmin puhevammaista henkilöä, voivat tulkita ilmaisua väärin tai he eivät ymmärrä ilmaisua yrityksestä huolimatta. He eivät myöskään välttämättä osaa muokata omaa ilmaisuaan niin, että he tulevat ymmärretyiksi. Näin vuorovaikutusta tai osallistumista ei tapahdu eikä puhevammaisen henkilö pääse osalliseksi keskusteluun.

Kieli on selviytymiskeino sosiaalisessa ympäristössä (Kauppinen, 2020, s. 250). Kieli tarvitsee kehittyäkseen vuorovaikutusta. Kasvokkainen vuorovaikutus on perustavanlaatuinen ja laaja-alainen kielen ominaisuus. (Kauppinen, 2020, s. 341–342.) Ilman kieltä ja vuorovaikutusta ei ole osallisuutta.

Puhevammaisten tulkki on kielen ja vuorovaikutuksen ammattilainen. Tulkkauksen on asiakkaalle kielellisen kompetenssin työkalu. Tulkkauksen mahdollistaa tasa-arvoisemman keskustelun ja vuorovaikutuksen sekä puhevammaiselle henkilölle että tämän keskustelukumppanille, jonka ei tarvitse muokata kielellisiä taitojaan. Tulkkauksen avulla puhevammaisen asiakas pääsee toteuttamaan omaa ilmaisuaan omalla tavallaan. Tulkkauksen avulla myös kehittää puhevammaisen henkilön vuorovaikutustaitoja ja itseilmaisua kommunikoidessa.

## **Esimerkkejä multimodaalisten keinojen käytöstä tulkkauksessa**

Tässä luvussa annetaan esimerkkejä multimodaalisten keinojen käytöstä tulkkauksessa. Aluksi kuvaillaan tulkkaustilannetta, jonka jälkeen esitellään tulkkaustilanteen kulkua ja siinä käytettyjä multimodaalisia keinoja (1–5). Tulkkaustilanne on fiktiivinen, mutta siinä esitetyt multimodaaliset keinot perustuvat kirjoittajien kokemukseen puhevalmiiden tulkkinäytelmien toimimisesta.

### **Tulkkaustilanteen kuvaus:**

Ryhmäkuntoutus. Asiakas on onnettomuuden seurauksena saanut aivovamman ja toisen silmän näkö on heikko. Hänellä on haasteita sekä puheen tuotossa että vastaanottamisessa. Lisäksi lukeminen ja kirjoittaminen on vaikeaa. Asiakas käy kolme kertaa viikossa ryhmämuotoisessa kuntoutuksessa, jossa tapaamiskerroilla on eri teema. Hänellä on mukanaan kommunikointiin tarkoitettuja välineitä, esimerkiksi sanalistoja, valokuvia, karttoja ja tabletti.

### **1. Toimintamalli: normien hallinta**

Ohjaaja: Jokainen voi tulla hakemaan täältä tietovisalapun.

(Asiakas nousee, kiiruhtaa kohti ohjaajaa ja erehdyksessä ohittaa vanhemman rouvan jonossa. Rouva näyttää tympääntyneeltä.)

Tulkki kevyesti hipaisee asiakkaan vasenta olkapäätä ja kuiskaa: Et varmaan nähnyt, mutta vasemmalla rouva oli ennen sinua.

(Asiakas kääntyy katsomaan, näkee rouvan paremmin ja antaa rouvalle tilaa.)

Tulkki rouvalle: Menkää te vain ensin.

*Asiakas etuilee jonossa huomaamattaan, mikä saattaa aiheuttaa pahaa mieltä. Tulkki sanoittaa tapahtumia asiakkaalle, joka tilanteen ymmärrettyään haluaa toimia toisin ja antaa tilaa rouvalle. Tässä tapauksessa heikko näkö aiheutti etuileutilanteen. Joillekin asiakkaille voi olla myös vaikeaa ymmärtää sosiaalisia normeja, jolloin tarvitaan tulkkausta kuvailemaan tilannetta ja mahdollisia seurauksia.*

### **2. Puhe: kätkeytetyt merkitykset, metaforat**

Ohjaaja: Kuunnellaan yksi pätkä Youtubesta. Teidän tulee kirjoittaa kyseisen kappaleen nimi paperille. (Ohjaaja laittaa videon pyörimään, mutta ääntä ei kuulu.)

Ohjaaja: Mikäs tässä nyt on? Ei ihan menny niinku Strömsössä. (Ohjaaja nauraa ja yrittää saada videon ääntä kuulumaan. Kaikki nauravat, paitsi asiakas, joka on hämillään videosta ilman ääntä.)

Tulkki tulkkaa asiakkaalle: Nyt ei menny asiat niin kuin oli tarkoitus. Pelkkä video näkyy, mutta ääntä ei kuulu. Strömsö on sellainen ohjelma, jossa kaikki sujuu hienosti suunnitelman mukaan. Ohjaaja yrittää saada videon äänen kuulumaan. (Asiakas nyökyttää ymmärtämisen merkiksi.)

*Asiakas pääsee osaksi ryhmää, kun hän ymmärtää, mille nauretaan ja mitä on tapahtumassa. Yleisesti tunnetut sanonnat tai sanojen monet merkitykset saattavat aiheuttaa hämmennystä. Tulkki voi selittää sanontojen merkityksen.*

### 3. Ääni: äänensävy, sarkasmi

(Video jää lataamaan.)

Toinen osallistujista sarkastisesti: Oho, ny mennää nii vauhil, ettei enää pysy mukana! (Muut nauravat.)

Tulkki asiakkaalle: [Toisen osallistujan nimi] heitti vitsinä, että nyt mennään liian nopeasti. Vaikka mitään ei tapahdukaan.

Asiakas: Jaaajaaa! (Nauraa mukana.)

*Äänensävy muuttaa lauseen merkityksen toiseksi, tulkkauksen avulla asiakas ymmärtää kommentin vitsiksi.*

### 4. Eleet ja ilmeet: kehonkieli, tunnetila

Ohjaaja: Haluaisitko aloittaa? (Katsoo tulkin asiakkaaseen, mutta asiakas katsoo jännittyneenä tietovisapaperia.)

Tulkki: Ohjaaja kysyy, että haluaisitko vastata ensimmäisenä? (Puhuu pehmeästi asiakkaalle.)

(Asiakas pudistaa päätään ja näyttää vielä jännittyneemmältä.)

Tulkki: Kysytäänkö jos joku muu aloittaisi? (Puhuu hiljaa asiakkaalle, joka nyökyttää helpottuneena.)

Tulkki: [Asiakkaan nimi] ei halunnut aloittaa, aloittaisiko joku muu?

*Tulkki tulkkaa suurelle ryhmälle asiakkaan eleet. Asiakkaan pienetkin eleet tehdään näkyviksi tulkkauksen avulla ja hän pystyy osallistumaan omalla ilmaisullaan tulkin tehdessä viestin kuultavaksi. Ryhmätilanteessa nimen käyttäminen asiakkaasta minämuodon sijaan selkeyttää muulle ryhmälle, kuka on toimijan roolissa.*

### 5. Keskustelun hallinta: puheenvuoron ottaminen

(Seuraava kysymys aiheuttaa puheensorinaa. Asiakas yrittää vastata, mutta ei saa puheenvuoroa.)



Tulkki kuuluvalla äänellä: [Asiakkaan nimi] haluaisi vastata.

Ohjaaja: Hienoa! Noni kuulkaas, kuunnellaan [asiakkaan nimi] vastaus. (Ohjaaja hiljentää ryhmän.)

Asiakas: Öö. Se on tuota noin. Se on. (Asiakas muodostaa vastauksen kirjoittamalla “LADY”.)

Tulkki asiakkaalle: Onko se valmis?

Asiakas harmistuneena: Ei, mutta kun.

Tulkki kaikille: Pieni hetki, vastaus tulossa. (Tulkki kirjoittaa tablettiin hakukoneeseen “LADY” ja lukee hakukoneen antamia vaihtoehtoja asiakkaalle.)

Tulkki: Tarkoitatko Lady Gaga?

Asiakas helpottuneena: Juujuu, se!

*Asiakas saa vastausvuoron ja oman tilansa keskustelussa ilman keskeytyksiä. Tulkki täydentää hänen vastaustaan tabletin avulla.*

### **Tulkkauksen osallisuuden edistäjänä**

AAC-menetelmiä käyttävä puhevammaisen henkilö vaikuttaa keskusteluun samoilla keinoilla kuin keskustelukumppani (Savolainen, 2020). Vieraammalta keskustelukumppanilta nämä keinot, esimerkiksi puheenvuoron ottaminen, saattavat jäädä huomaamatta. Uudessa tilanteessa uuden keskustelukumppanin kanssa tulkki sanallistaa asiakkaan multimodaalisia keinoja enemmän. Kun vastaanottaja oppii tulkitsemaan osan puhevammaisen henkilön eleistä, tulkki voi vähentää tulkkausta, jolloin vuorovaikutus keskustelukumppanien välillä vahvistuu. Puhevammaisten tulkin tehtäviin kuuluu myös vuorovaikutuksen tukeminen ja tilanteen tulkkaaminen asiakkaalle. Tulkkauksen mahdollistaa tilanteessa tasapuolisuuden puheenvuorojen jakautumisessa ja keskustelun johdattelussa sekä aiheiden valinnassa.

Tulkin on tärkeää tunnistaa kommunikaation keinot, jotta hän tietää, mitä kaikkea tulee huomioida puhevammaisen asiakkaan osallisuuden mahdollistamiseksi. Jotkut tulkkausten asiakkaat eivät itse tunnista mahdollisia toimintamalleja tilanteissa, jolloin tulkin tehtävä on sanoittaa niitä hänelle. Sanoittamisen tukena tulkki voi käyttää elekieltä, kuvia, pantomiimia ja muita kommunikaation keinoja. Vuorovaikutusta voi tukea ehdottamalla eri tapoja toimintaan osallistumiseksi. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus olla osallistumattakin toimintaan. Tulkki voi kertoa myös toimintojen mahdollisista seurauksista. Puhevammaisten tulkin on tärkeää huomioida tilannetta, ympäristöä ja lukea asiakkaan reaktioita.

Tulkkaustilanteessa on tulkin asiakas, jolla on puhevamma, toimiva kommunikaatiokeino sekä kolmas osapuoli tai tulkattava lähde (esim. lehti, tv-ohjelma). Tulkkausta ajatellaan usein kapea-alaisesti palveluna aikuisille asiakkaille “vakaviin” tilanteisiin, kuten asiointiin Kelassa tai virastoissa (Costiander & Lybeck, 2021). Tulkkaus mahdollistaa kuitenkin eri-ikäisten asiakkaiden osallistumisen monenlaisiin elämän vuorovaikutustilanteisiin. Osallisuuden tunne syntyy monista eri vuorovaikutustilanteista ja mahdollisuudesta olla osana pienempää ja suurempaa yhteisöä. Tulkkauksen toinen osapuoli voi olla esimerkiksi kaveri, virkailija, ohjaaja, avustaja, myyjä tai poptähti. Tulkkauksen lähteinä voivat olla myös esimerkiksi verkkosivut, Facebook, sanomalehti tai televisio. Sosiaalinen media on monelle asiakkaalle tärkeä vuorovaikutuksen mahdollistaja. Somessa voi jutella, jakaa tietoa ja tutustua sekä seurata itselle tärkeitä asioita, löytää tapahtumia ja olla jäsen esimerkiksi kissavideoryhmässä. Somessa voi kirjoittaa tulkkauksen avulla omaa blogia tai julkaista mielipidekirjoituksen, arvostelun tai vaikkapa ehdotuksen pyörätuolirampista museon ovelle.

Puhevammaisten tulkkauksessa on suuret käyttömahdollisuudet. Tulkkaus mahdollistaa puhevammaiselle henkilölle osallistumisen keskusteluun, yhteiskuntaan, harrastuksiin, sosiaaliseen kanssakäymiseen ja moneen muuhun ymmärrystä ja omaa ilmaisua tarvittavaan osa-alueeseen. Osallistuminen edistää osallisuutta. Tulkkaus tukee puhevammaisen asiakkaan omaa ilmaisua ja hänen mahdollisuuksiaan ymmärtää kieltä, ympäristöä ja tapahtumia rajoitteistaan huolimatta. Tulkkaus kompensoi puuttuvia taitoja vuorovaikutuksessa. Yhteiskunnan tulisi tarjota jokaiselle puhevammaiselle henkilölle mahdollisuus tulkkauksen käyttöön. Tulisi lisätä ympäristön, puhevammaisten asiakkaiden ja ammattilaisten syvempää ymmärrystä osallisuudesta ja tulkkauksen hyödyistä.

## LÄHTEET

- Costiander, M. & Lybeck, P. (2021). *Pubeterapian ja tulkkauksen yhteistyön mahdollisuudet puhevammaisille lapsille – Tutkimus puheterapeuttien tiedoista ja perheiden kokemuksista tulkkauspalvelun aloittamisesta*. [YAMK-opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202201101135>
- Karila, P. (2008). *AAC-keinon muokkaamisen ja lähiympäristön ohjaamisen vaikutukset käyttöaktiivisuuden Ruskeasuon koulun kansiohankkeessa*. [Pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto]. <https://docplayer.fi/12275402-Aac-keinon-muokkaamisen-ja-lahiympariston-ohjaamisen-vaikutukset-kayttoaktiivisuuteen-ruskeasuon-koulun-kansiohankkeessa.html>
- Kauppinen, A. (2020). *Mistä kieli meihin tulee*. Vastapaino.
- Laakso, M. (2011). Kun sanat eivät riitä kertomaan: elee afasiakeskustelussa ja lasten vuorovaikutuksessa. Teoksessa P. Haddington & L. Kääntä (toim.), *Kieli, keho ja vuorovaikutus: multimodaalinen näkökulma sosiaaliseen toimintaan* (s. 152–173). Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Leskelä, L., & Lindholm, C. (2012). Näkökulmia kielellisesti epäsymmetriseen vuorovaikutukseen. Teoksessa L. Leskelä & C. Lindholm (toim.), *Haavoittuva keskustelu. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia kielellisestä epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta*, 12–31. (Kehitysvammaliiton tutkimuksia 6). Kehitysvammaliitto.
- Light, J. (1989). *Toward a definition of communicative competence for individuals using augmentative and alternative communication systems*. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/07434618912331275126?needAccess=true>
- Savolainen, I. (2020). *Co-constructing structure and social action of aided turn in everyday conversations*. [Väitöskirja, Helsingin Yliopisto]. [http://urn.fi/URN:ISBN:ISBN 978-951-51-6528-2](http://urn.fi/URN:ISBN:ISBN%20978-951-51-6528-2) (PDF)
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. (i.a.-a). *Osallisuuden edistämisen mallit. Osallisuuden edistäminen*. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit>
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. (i.a.-b). *Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Osallisuuden edistäminen*. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

Reeta Ahoilta ja Hanna-Kaisa Turja

# PUHEVAMMAISTEN TULKIN TYÖN MERKITYKSIÄ LUOMASSA

**A**rtikkelissa käsitellään puhevammaisten tulkin työtä koulutuksen, työn kehittämisen ja työyhteisön näkökulmista. Tekstin keskeisiä käsitteitä ovat ammatillisuus ja toimijuus. Siinä nostetaan esille puhevammaisten tulkkina toimivien henkilöiden työympäristöjen vaatimukset, työyhteisön merkitys sekä kehittävän työotteen rooli. Kirjoittajat tarkastelevat puhevammaisten tulkin työtä ja roolia muutamien esimerkkitapausten avulla. Tekstissä työn kontekstina toimii pääasiassa päivätoiminta erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Tapaukset havainnollistavat, miten puhevammaisten tulkki tekee ratkaisuja ammatilliseen osaamiseensa sekä tilanteeseen nojaten. Artikkelissa käsitellään myös ammatillisesti haastavia tilanteita.

## **Puhevammaisten tulkin koulutusta eri asteilla**

Puhevammaisten tulkin työllä voidaan sanoa olevan lainsäädännöllinen perusta. Jotta kuulonäkövammaisten, kuulovammaisten ja puhevammaisten on mahdollista saada tulkkausta, tarvitaan tähän tulkkausalan ammattilaisia. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista ohjaa tulkin työtä ja antaa raamit myös koulutukselle.

Laki määrittelee oikeuden tulkkauspalveluun. Sen mukaan kuulonäkövammaisilla, kuulovammaisilla ja puhevammaisilla on oikeus saada tulkkausta esimerkiksi työssä, opiskelussa, harrastuksissa sekä asioinneissa. Laki määrittelee, että henkilön täytyy pystyä ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla. Lisäksi hänellä tulee olla jokin kommunikaatiokeino. Laissa tulkkaus määritellään kahdella eri tavalla. Sen mukaan tulkkaus on viittomakielellä tai jollakin kommunikaatiota selventävällä menetelmällä tapahtuvaa viestin välittämistä. Tämä voi tapahtua joko kahden kielen välillä tai kielen sisällä, jolloin kyse on kommunikaatiota täydentävästä tai selventävästä menetelmästä. Etätulkkaukseksi laki määrittelee tulkkaustilanteen, jossa ainakin yksi osapuoli on fyysisesti eri paikassa ja kuva- ja ääniyhteydellä yhteydessä muihin osapuoliin. (L 133/2010.)

Puhevammaisten tulkkien koulutuksen juuret ovat täydennyskoulutuksissa sekä näyttötutkinnoissa, joissa on erikoisammattitutkinto. Puhevammaisten

tulkkauksen erikoisammattitutkinto sisältää kolme pakollista tutkinnon osaa sekä yhden valinnaisen tutkinnon osan. Tutkinnon laajuus on 180 osaamispistettä. Tutkintonimike on puhevammaisten tulkki. (ePerusteet i.a.) Puhevammaisten tulkkeja koulutetaan Suomessa tällä hetkellä kahdessa eri ammattikorkeakoulussa (Diak ja Humak). Opiskelijat valmistuvat nelivuotisesta koulutuksesta tulkki (AMK) -nimikkeellä. Diakista valmistuivat ensimmäiset AMK-tutkinnon suorittaneet puhevammaisten tulkit vuonna 2015 ja Humakista vuonna 2022. Tulkkausalan kompetenssit ohjaavat koulutuksen sisältöjä. Tulkki (AMK) -tutkinnon alakohtaisiin kompetensseihin sisältyvät tulkin ammatillinen osaaminen, tulkkaustaidot ja työkielten osaaminen, viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen sekä kulttuuri- ja toimintaympäristöosaaminen (Diak, 2021; Humak, 2021.) Tutkinnon laajuus on 240 opintopistettä.

Ammattikorkeakoulututkintojen sisällöt perustuvat ammattikorkeakoulujen yhteisiin kompetensseihin. Yleisiä ammattikorkeakoulukompetensseja ovat oppimaan oppiminen, työelämässä toimiminen, eettisyys, kestävä kehitys, monikulttuurisuus ja kansainvälisyys sekä ennakoiva kehittäminen. Oppimaan oppimisella tarkoitetaan, että ammattikorkeakoulusta valmistuva opiskelija tunnistaa osaamisensa ja oppimiskohteensa vahvuuksia sekä kehityskohteita. Hän osaa hyödyntää yhteisöllisyyttä sekä digitaalisuutta oppimisessaan. Työelämässä toimiminen sisältää kattavat työelämävalmiudet ja kyvyn toimia oman alansa työyhteisöissä. Eettinen kompetenssi tarkoittaa, että valmistuva opiskelija osaa toimia ammattialansa eettisten periaatteiden ja arvojen mukaisesti. Hän ottaa huomioon tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden periaatteet. (Arene, 2022.)

Tällä hetkellä puhevammaisten tulkkeina toimii eri laajuisen ja eri asteisen koulutuksen saaneita ammattilaisia. Lisäksi alalla toimii puhevammaisten tulkkeja, joilla on jokin toinen ammatti puhevammaisten tulkin ammatin rinnalla. Alalla on ammattilaisia, joilla on esimerkiksi lähihoitajan tai sairaanhoitajan koulutus. Sosiaali- ja terveydenhuollon alan koulutus antaa osaamista, josta on hyötyä puhevammaisten tulkille. Tällaista tietoa ovat esimerkiksi seuraavat sisällöt: terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palvelujärjestelmät, asiakaslähtöinen ohjaus, hoitotyön käytänteet sekä aloja koskeva keskeinen lainsäädäntö.

Alan käytänteitä ja työn kehittämistä muovaavat koulutuksen lisäksi myös muut tekijät. Näitä käsitellään seuraavissa luvuissa.

### **Puhevammaisten tulkin osaaminen**

Koulutuksen lisäksi puhevammaisten tulkin ammatillisuuteen ja osaamiseen vaikuttavat monet muut tekijät kuten kokemukset eri asiakasryhmistä, erilaisista työ-

ympäristöistä, kielitaito sekä tietotekninen osaaminen. Kielitaito on osaamisalue, joka vaikuttaa tulkin valmiuksiin käyttää erilaisia kommunikaatiomenetelmiä. Viittomakielen taitoisella puhevammaisten tulkilla, jolla on pitkä kokemus esimerkiksi kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa työskentelystä, on mahdollisuus hyödyntää muun muassa visuaalisuutta ja suomalaista viittomakieltä työssään eri tavoin.

Ammattilaiset, joilla on sekä viittomakielen että puhevammaisten tulkin koulutus, voivat hyödyntää tarvittaessa joidenkin viittomakielisten asiakkaiden kanssa puhevammaisten tulkkauksessa käytettäviä menetelmiä. Viittomakieliset ikääntyneet, maahanmuuttajataustaiset viittomakieliset sekä viittomakieliset kehitysvammaiset hyötyvät erityisesti selkoviittomisesta, kirjoitetusta selkokielestä, kuvin tuetuista ohjeista sekä piirtämisestä ymmärtämisen tukena.

Selkoviittomiselle ei ole olemassa määritelmää tutkimuksen puutteen vuoksi. Jos selkokielen määritelmää sovelletaan, voidaan selkoviittomista pitää kielimuotona, jossa yhdessä lauseessa on yksi pääkokonaisuus. Selkoviittomisessa viitotut lauseet ovat lyhyitä. (Kontturi, 2022, s. 16.) Viittomakielen lautakunta (2021) on esittänyt, että seuraava lautakunta määrittelisi käsitteet ”selkoviittominen” ja ”selkeä viittominen” ja määrittelisi niiden viittomat.

Pitkä työkokemus jonkin tietyn asiakasryhmän kanssa työskentelystä antaa puhevammaisten tulkille tietoa, jota hän voi hyödyntää tulkkaustyössään. Samoin tiettyjen vuorovaikutusmallien osaaminen, esimerkiksi huomioiva yhdesäolo ja muistelu vuorovaikutusmenetelmänä, voi antaa puhevammaisten tulkille lisää menetelmiä ja keinoja muokata tulkkausta ja käytettyjä kommunikaatiomenetelmiä asiakkaan ja tilanteen mukaan. Puhevammaisten tulkki, jolla on paljon kokemusta esimerkiksi autismikirjon häiriön vaikutuksesta sosiaaliseen vuorovaikutukseen, pystyy mukauttamaan kommunikaatiokeinojaan tilanteen vaatimalla tavalla (ks. esim. Stevanovic & Koskinen, 2018).

Puhevammaisten tulkin työssä keskeistä on asiakkaiden heterogeisuus. Tästä syystä puhevammaisten tulkin työssä korostuu vahva ymmärrys asiakkaiden moninaisuudesta ja erilaisista kommunikaatiotavoista. Tulkin on oltava joustava ja hallittava useita kommunikaatiokeinoja, jotta tulkkauksen tavoite saadaan toteutumaan. Erityistä tukea tarvitsevien puhevammaisten asiakkaiden kanssa työskennellessä tulee tulkkauksen sisältöön muutoksia, joihin ei voi tulkkina enakkoon varautua. Monien asiakkaiden toimintakyky ja vireystaso vaihtelevat paljon päivän, tilanteen tai ympäristön mukaan. Vireystason vaihtelu voi joutua esimerkiksi edellisen päivän tapahtumista, lääkityksen muutoksista, säästä tai vuodenajasta. Joskus tulkilla voi olla paljon tulkattavaa asiakkaan tai ympäristön

vireystasosta riippuen. Asiakas voi olla hyvinkin sosiaalinen ja aktiivinen kommunikoija ja osallistuja. Kun vireystaso on matala, voi asiakkaan toive ollakin, ettei hän halua osallistua tapahtumiin. Asiakas saattaa poistua kesken ohjelman tilanteista, joihin tulkki on tilattu. Nämä ja kaikki muut nopeasti tulevat muutokset ovat tulkille arkipäivää. Asiakkaita ei voi vaatia osallistumaan vain sen vuoksi, että tulkki on tilattu. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. Asiakkaiden moninaisuus ja työskentely-ympäristön vaihtuvuus vaativat tulkilta nopeaa reagointikykyä ja joustavuutta.

### **Ammatillinen käyttäytyminen**

Ammatillisella käyttäytymisellä viitataan usein ulkoisesti havaittavaan käytökseen, mutta se liittyy olennaisesti myös psyykkisiin toimintoihin. Tällaisia ovat esimerkiksi ajattelu-, suunnittelu- ja kehittämistyö. Ulkoisesti havaittavan käytöksen taustalla on pitkäkestoinen ajatteluprosessi. Ammatillinen käyttäytyminen merkitsee myös mahdollisuuksia. Se ei tarkoita vain epäammatillisuuden puuttumista. Kun ammatillista käyttäytymistä ja asennetta kehitetään, voidaan organisaatioiden ja yksilöiden kykyjä saada paremmin käyttöön. (Järvinen 2018, s. 13, 17.)

Puhevammaisten tulkkaus ja kommunikaation ohjaus ovat asiantuntijatyötä. Asiantuntijatyöhön kuuluu työntekijän kyky olla itseohjautuva ja johtaa itseään työntekijänä. Siihen ammattikorkeakoulututkinto antaa valmiuksia. Tulkkien ammatillinen säännöstö on olennainen ja ohjaa käyttäytymistä. Bebeau, Restin ja Navaezin (1999) mukaan eettinen herkkyyks tarkoittaa ymmärtämystä siitä, miten toimintamme vaikuttaa muihin ihmisiin (Tirri & Kuusisto, 2019).

Sanna Kirjonen ja Outi Manunen (2021, s. 15) toteavat tulkkausalalla olevan eettistä herkkyyttä. He antavat esimerkin tulkkien kalentereiden käyttämisestä. Tulkki ohjaa kolmatta tahoja olemaan yhteydessä Kelan välityskeskukseen, mikäli tulkilta suoraan kysytään sopivaa tai vapaata aikaa. Tulkin ei tule toimia omaa etua tai menestystä ajatellen.

Puhevammaisten tulkilta vaaditaan ammatillista käyttäytymistä monella tasolla. Hänen työympäristönsä ovat vaihtelevia. Ammatilliseen käyttäytymiseen sisältyy ymmärrys työn eri konteksteista ja työn luonteesta. Tulkin ammatilliseen käyttäytymiseen kuuluu kyky havainnoida ympäristöä ja vuorovaikutustilanteeseen vaikuttavia tekijöitä. Tällöin hän pystyy mukauttamaan omaa ammatillista viestintäänsä ja erottamaan esimerkiksi tulkille kuuluvat työtehtävät muista tehtävistä. Tämä korostuu etenkin monien erityisryhmien kanssa tehtävässä työssä. Tilanteissa saattaa olla läsnä monta osapuolta, jotka pitää huomioida.

## **Työn psykofyysiset vaatimukset ja arviointitaidot**

Hyvinvointiin vaikuttavat monet tekijät kuten johtaminen, työn organisoitumisen ja muutoksien hallitseminen. Työyhteisön tuella sekä työn merkityksellisyydellä ja palkitsevuudella on suuri merkitys. (Hyväri & Vuokila-Oikkinen, 2018, s. 13.)

Usein jo pelkkä tietyssä ympäristössä toimiminen asettaa erilaisia psykofyysisiä vaatimuksia tulkkaukselle tai kommunikaation ohjaamiselle. Vaatimukset voivat olla fyysisiä ja psyykkisiä. Esimerkiksi työ- ja toimintakeskuksissa puhevammaisten tulkki saattaa työskennellä kokonaisen päivän samassa rakennuksessa. Työ- ja toimintakeskuksissa voidaan tehdä monenlaisia työtehtäviä, joihin saattaa sisältyä esimerkiksi erilaisten laitteiden käyttämistä ja liikkumista eri tiloissa. Asiakkaan ohjelmaan työ- ja toimintakeskuksessa voi sisältyä ohjattua toimintaa, keskustelua tai yhteisön toimintaa tukevaa tekemistä, joka vaihtelee. Tiloissa saattaa olla samaan aikaan useita henkilöitä. Melu saattaa lisätä työn kuormittavuutta. Mikäli työ- ja toimintakeskuksissa on paljon erityisryhmiin kuuluvia henkilöitä, erilaisten äänten tai liikkeiden toistaminen saattaa lisätä sekä melua että visuaalista hälyä. Osalla asiakkaista voi olla lisäksi erityinen kiinnostus johonkin asiaan, joka toistuu häiritsevänä useita kertoja päivän aikana.

Fyysiset riskit voivat liittyä esimerkiksi joidenkin laitteiden läheisyydessä toimimiseen, paikasta toiseen siirtymiseen, asiakkaan käytökseen tai ahtaissa tiloissa liikkumiseen. Myös erilaisten kommunikaation apuvälineiden kantaminen tai siirtäminen voi tuoda riskejä. Näiden ennakointi sisältyy puhevammaisten tulkin ammatilliseen osaamiseen. Ammatilliseen toimimiseen sisältyy kyky arvioida työhön liittyviä riskejä eri näkökulmista. Pitkäkestoisissa tulkkauksissa ja ohjauksissa kognitiivinen kuormitus kasvaa. Tällöin riski virheiden tekemiseen lisääntyy. Työergonomiasta huolehtiminen on osa asiantuntijan osaamista (Hyväri & Vuokila-Oikkinen, 2018, s. 13).

Pitkäkestoisissa tulkkauksissa sekä psykofyysisesti kuormittavissa tilanteissa on tärkeää, että tulkki tekee itse aloitteita tauoista. On selvää, että monissa tilanteissa tulkki ei voi etukäteen tietää ja ennakoida tulkkaukseen vaikuttavia tekijöitä. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että tulkilla on mielessään jonkinlainen toimintamalli tällaisiin tilanteisiin. Tulkki voi pitää mikrotaukoja, ilmoittaa tauosta etukäteen tai sopia, milloin pitää tauon. Mikrotaukoja ovat esimerkiksi lyhyt venyttely, asennon vaihtaminen tai katseen suuntaaminen ulos ikkunasta hetkeksi silloin, kun se on tulkkauksessa mahdollista. Kun asiakas pukee vaatteita päälleen tai nauttii kahvista, hän ei voi keskittyä tulkkaukseen samanaikaisesti. Tällöin tulkki voi hengähtää vaikka puoleksi minuutiksi. Mikrotauko ulkona to-



teutuu, kun tulkki ja asiakas odottavat taksin saapumista. Tällöin tulkki voi vetää syvään raitista ilmaa tai tehdä lyhyen tietoisien hengittämisen harjoituksen. Kun tulkki ilmoittaa pitävänsä tauon, hän kertoo myös, mistä hänet tavoittaa tarpeen niin vaatiessa.

Pitkäkestoisissa tulkkauksissa on otettava huomioon ruokatauko. Palkanmaksussa tulkille ruokataukojen ajalta on palveluntuottajakohtaisia eroja. Esimerkiksi opiskelutulkkauksessa ruokatauko voi olla palkatonta, jos se on etukäteen lukujärjestykseen määritelty. Jos tulkkaukseen ei ole erikseen varattu tiettyä aikaa ruokailulle, se saattaa sisältyä työaikaan, ja ruokailuhetken pituuskin vaihtelee. Tulkin ruokailuajasta on hyvä sopia etukäteen etenkin pitkäkestoisissa tulkkauksissa. Tällöin on tärkeää, että tulkki syö yksin, eikä hän toimi tulkkina ruokailunsa aikana. Puhevammaisten tulkki voi toimia tulkkina tilanteissa, joissa asiakas ruokailee. Tällöin tulkki ei ruokaile itse yhtä aikaa. Tällaisia tilanteita on usein muun muassa työ- ja toimintakeskuksissa. Asiakkaan ruokailuun saattaa sisältyä erilaisia kuntoutuksellisia tavoitteita. Asiakas voi harjoitella esimerkiksi keskittymistä syömiseen, ruokailuvälineiden käyttämistä tai ruokarauhan antamista toisille syöjille. Tämä voi tuoda tulkille lisää haasteita tulkkaukseen, koska tulkin rooli ei aina ole selkeä asiakkaalle eikä muille ympäristössä toimijoille. Tulkin ensisijaisena tehtävänä on tulkata asiakastaan eikä hoitaa muita tehtäviä. Yhteistyössä ohjaajien kanssa voi sopia esimerkiksi, onko tulkki ruokailun ajan tulkkauksessa vai poistuuko tulkki hetkeksi tilanteesta. Tällöin asiakkaan saattaa olla helpompi keskittyä hänelle asetettuun tavoitteeseen, esimerkiksi rauhalliseen ruokailuun.

Mikäli asiakas esimerkiksi huutelee muille henkilöille, tulkki tulkkaa tämän. Tulkin tehtävä ei ole ohjata asiakasta olemaan hiljaa tai käyttämään ruokailuvälineitä. Asioimistulkin ammattisäännösten (2021) mukaan tulkki ottaa käyttäytymisensä ja esiintymisensä huomioon tilanteen käyttäytymis- ja puheutumismormit. Tulkki ei ole vastuussa osapuolten norminmukaisesta käyttäytymisestä. Tulkki ei muokkaa tulkattavaa viestiä sellaiseksi, että se vastaa odotuksia.

Pitkäkestoisissa tulkkauksissa tulkin on otettava huomioon asiakkaan toimintakyvyn muuttuminen päivän mittaan. Usein asiakkaan päivään saattaa sisältyä tunnin mittainen lepoaika. Tulkin on hyvä etukäteen ratkaista, miten hän toimii asiakkaan taukojen aikana.

Eri tulkeilla saattaa olla erilaisia ratkaisuja tilanteeseen. Osa tulkeista on koko ajan valmiudessa eikä hoida lepoaikana muita työtehtäviä. Osa tulkeista saattaa käyttää asiakkaan lepoajan esimerkiksi seuraavaan tulkkaukseen valmistautumiseen. Mikäli tulkit työskentelevät samassa työympäristössä, erilaisista toimintatavoista voi syntyä ristiriitaitilanteita.

## **Tulkin roolin ymmärtäminen**

Tulkin roolin ymmärtäminen heti alusta saakka on merkityksellistä. Tulkin arviointikykyyn liittyy myös oman ammatillisen roolin selkeyttäminen ja ymmärtäminen, mikä kävi ilmi edellä mainitusta ruokailuesimerkistä.

Tulkin tulee olla työotteeltaan avoin ja käyttää rohkeasti mahdollisuutta tiedottaa tulkin tehtävistä ja roolista. Tulkki voi ennen tilannetta varmistaa, onko kaikilla tulkatun tilanteen osapuolilla oikea käsitys tulkin roolista ja työtehtävistä. Puhevammaisten tulkkia sitovat ammattieettiset säännöt (Asioimistulkin ammattisäännöstö, 2021). Tulkilla ei ole kuitenkaan mitään ohjekirjaa, jonka mukaan hän voisi toimia aina.

Tulkin yhteisöt, ympäristöt ja tilanteet vaihtelevat. Puhevammaisten tulkin työympäristöjä voi tarkastella kehinä, joissa tulkki toimii. Puhevammaisten tulkki on monessa työympäristössä yhteisön ulkokehällä. Hän on osa yhteisöä roolissaan tulkkina, muttei jaa arjessaan välttämättä työympäristöä yhteisönään. Tulkki ei voi esimerkiksi käsitellä kaikkia työtään koskevia asioita yhteisössä, jossa saattaa tehdä paljonkin töitä. On kuitenkin tärkeää, että tulkki kykenee tarkastelemaan itseään molemmissa rooleissa. Tällöin korostuu tulkin työyhteisö tulkkausyrityksessä tai -organisaatiossa. On tärkeää, että tulkilla on mahdollisuus käsitellä ammatillisesti haastavia tilanteita tai työhön liittyviä haasteita luottamuksellisesti esimerkiksi oman lähityöyhteisönsä tai esihenkilönsä kanssa.

Ammatilliseen käyttäytymiseen vaikuttavat myös tulkin roolin selkeys työyhteisössä. Mitä paremmin tulkin rooli on kaikkien tiedossa, sitä selkeämpää ja helpompaa on tulkkina työskentely.

## **Puhevammaisten tulkin ammatillinen vuorovaikutus ja toimijuus**

Artikkelissa emme käsittele pienimuotoista avustamista. Puhevammaisten tulkin tehtäviin sisältyvät tulkkaus ja hyvin pienimuotoinen avustaminen. Pienimuotoista avustamista ei kuitenkaan ole määritelty tarkemmin. (Roisko ym. 2018, s. 48.) Tulkin eettisten sääntöjen mukaan tulkki ottaa hoitaakseen vain toimeksiannon edellyttämät tulkkaustehtävät. Tulkin tehtäviin ei kuulu toimia tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä tulkki anna neuvoja tai ohjausta asian hoitamiseen. (Asioimistulkin ammattisäännöstö, 2021.) Haluamme kuitenkin tuoda esille henkilökohtaisen tulkkauspalvelun näkökulman. Asiakkaalla on mahdollisuus henkilökohtaiseen tulkkilistaan, jolle tilaus pyritään välittämään. Henkilökohtainen tulkkilista tehdään yhdessä Kelan kanssa. Asiakas voi valita, haluaako hän tulkkilistaa vai ei. Tulkkilistoja voi olla yksi kerrallaan. Tulkkeja voi nimetä esimerkiksi erikseen työelämään ja harrastuksiin. Asiakas voi lisätä tulkkeja listalle tai poistaa tulkkeja, ja tulkilla on mahdollisuus poistaa itsensä listalta. (Kela 2021.)

Joissakin tapauksissa asiakkaan ja puhevammaisten tulkin välille saattaa muodostua liian henkilökohtainen suhde. Puhevammaisten tulkin rooliin ei kuulu niin sanottuna ”seurustelutulkkina” eikä myöskään kaverina oleminen. Tulkin rooliin ei kuulu asiakkaan kuljettaminen eikä asioiden toimittaminen hänen puolestaan. Tulkin ammatillisuuteen kuuluu, että hän osaa arvioida ammatillisuuttaan ja mahdollisia ongelmallisia tilanteita ennakolta. Tulkilla tulee olla kyky arvioida, mikä on ammatillinen tuttavuuden aste.

On tilanteita, joissa tulkilla pitää olla selkeä käsitys toiminnan tavoitteista. Tällainen on esimerkiksi tulkkaus työtoiminnan ohjauksessa, jossa tulkin pitää tietää kuntoutumisen ja oppimisen tavoitteista. Jos tulkin käyttäjän tavoitteena on oppia toimimaan annettujen ohjeiden mukaisesti aikataulussa, ei tulkin roolissa voida esimerkiksi muistutella tai huomautella kellonajoista ja aikataulussa pysymisestä.

Asiakkaan on annettava itse oivaltaa, milloin hänen tulee jatkaa hänelle määrättyjä tehtäviä. Tulkin on luotettava siihen, että ohjaajat huolehtivat muistutuksesta. Tulkin käyttäjällä voi olla esimerkiksi siisteyteen ja omatoimisuuteen liittyviä tavoitteita. Asetettu tavoite voi olla esimerkiksi siistin ruokailutilanteen hallinta. Mikäli tulkki esimerkiksi lakaisee ruokailun jälkeen lattialta muruset ja pyyhkii pöydän asiakkaan puolesta, voivat ohjaajat ajatella asiakkaan toimivan hyvin oma-aloitteisesti, mikäli he eivät huomaa tulkin hoitaneen asioita asiakkaan puolesta.

Tulkki ei saa tehdä asiakkaasta toimintakykyisempää omalla toiminnallaan. Jos tulkki on esimerkiksi käyttänyt pankkikorttia asiakkaan puolesta ostoksilla, tästä saattaa aiheutua erilaisia ongelmia niin asiakkaan kuntoutumiseen kuin tilanteessa, jossa tulkki vaihtuu. Matkakortin käyttäminen asiakkaan puolesta tai reittien opastaminen voi antaa väärän vaikutelman asiakkaan omatoimisuudesta ja todellisesta toimintakyvystä.

Tulkin ammattitaitoa on myös tiedostaa, missä tilanteissa on sopivaa ja tarkoituksenmukaista sanoittaa asiakkaan toiminta, joka näin ollen muuttuu myös muille näkyväksi. Jos asiakas ei puhu, hänen kommunikointikeinoihinsa voi kuulua kommunikointi katseella tai vaikkapa esineillä. Asiakas, jonka mielenkiinnon kohteena ovat esimerkiksi lusikat, saattaa ohjaajien huomaamatta poimia lusikointa reppuunsa. Voiko tulkki sanoittaa tapahtumaa ja tulkata ”minä taidan ottaa tästä tällaisen lusikan”? Tällöin ohjaajan on mahdollista huomata tapahtunut ja puuttua tilanteen kulkuun. Vastaavanlainen esimerkki on, kun asiakas on kenkäostoksilla tulkin kanssa. Myyjä antaa kenkiä sovitettavaksi ja asiakas sovittelee kenkää, eikä pidä sitä sopivana. Asiakas katselee hyllyjä ja siellä tiettyä kenkäparia, jolloin tulkki voisi tulkata ”Voisinko sovittaa vielä noita kenkiä tuolta hyllystä?”

### Toimijuuden tasot ja kuntoutumisen tavoitteet

Tulkki on tärkeässä roolissa asiakkaan sosiaalisten suhteiden rakentamisessa. Tietämissä elämänvaiheissa sosiaalisten suhteiden merkitys voi korostua. Mikäli asiakas vaihtaa asuinpaikkakuntaa ja aloittaa työskentelyn tai opiskelun uudessa paikassa, hän rakentaa uusia sosiaalisia suhteita tulkin avulla. Tulkin eettinen toiminta ja pysyminen tulkin roolissa korostuu tässä tilanteessa. Jos tulkki ryhtyy asiakkaan pääasialliseksi keskustelukumppaniksi eikä ohjaa tulkkaamalla asiakkaan viestejä eteenpäin muille paikalla oleville henkilöille, ei asiakkaan sosiaalisten suhteiden luominen muihin vuorovaikutustilanteen osapuoliin onnistu. Tulkki saattaa alkaa toimia asiakkaan keskustelukumppanina ymmärtämättömyyttään. Ammattitaitoinen tulkki osaa arvioida ammatillisen toimintansa rajat erilaisissa vuorovaikutustilanteissa.

Silloin kun tulkki ei ymmärrä, mitä asiakas sanoo tai yrittää sanoa, tulkilla on houkutus alkaa nyökytellä, myötäillä ja keskittyä kommunikointiin asiakkaan kanssa. Tulkin tärkeä taito olisi kuitenkin saattaa tulkkausasiakas keskustelemaan muiden paikalla olevien henkilöiden kanssa. Esimerkiksi päivätoiminnassa tai muissa ryhmätoiminnoissa kysytään tulkilta usein erilaisia asioita. Tulkki tulkkaa nämäkin itselleen kohdenneet kysymykset asiakkaalle, jotta tulkkaustilanne ei häiriydy. On kohteliasta vastata lyhyesti esimerkiksi silloin, kun kysytään tulkin nimeä. Asiakas voi myös kysyä tulkilta jotain, esimerkiksi miten tulkki on saapunut paikalle.

Tulkki toimii sosiaalisen vuorovaikutuksen tukijana ja osallistajana. Tulkki voi tulkata asiakkaalle sisällön sellaiseen muotoon, että tulkkauspalvelun asiakkaalla on mahdollisuus vastata toisen osapuolen aloitteeseen tai hän voi ohjata asiakkaan keskustelualoitteen kolmansille osapuolille.

Voiko tulkki omalla toiminnallaan kohdentaa keskustelua tilanteeseen osallistuville henkilöille tai asiakkaalle? Kun tulkkauspalvelun asiakas kysyy esimerkiksi tulkin saapumisesta paikalle, voi ammattitaitoinen tulkki välittää kysymyksen muille osallistujille. Tulkki voi tulkata kysymyksen niin, että joku muukin kuin tulkki itse voi vastata jollakin tapaa kysymykseen: "Aali tässä miettii, että millähän tulkki on tullut tänne." Osallistujista voi ohjaaja tai muut vastata tähän tai pyytää tulkkia vastaamaan kysymykseen.

Puhevammaisten tulkin ammattitaitoon kuuluu ymmärrys vallasta, jota hän käyttää. Esa Kalela (2010, s. 32) toteaa, että tulkkaustilanteisiin liittyy ristiriitoja ja ongelmia, joihin ei ole selviä vastauksia. Kysymykset tulkin vastuulle kuuluvista asioista, luottamuksesta ja tulkin roolista ovat eettisiä luonteeltaan. Sekä asiakkaat että tulkit ratkaisevat pulmia tiedostamattaan tai tiedostaen. Ratkaisut

voivat olla hyviä tai huonoja, oikeita tai väriä. Kalelan mukaan viittomakieli- ja kuulovammaisalan tulkkien ammatissa ja valinnoissa voidaan nähdä sekä etiikan että ymmärtämisen vaikeuksia.

Liisa Halkosaari ja Hannaliisa Huhtinen (2016, s. 31) ovat pohtineet viittomakielen tulkkien käyttämää valtaa. Heidän mukaansa tulkit käyttävät valtaa jatkuvasti, ja se on hyväksyttävä. Vallankäyttö koskee esimerkiksi kielellistä muotoilua sekä tilanteissa tehtyjä ratkaisuja. Kieltä tulisi osata hyvin, mutta toisaalta on oltava valmis käyttämään kieltä joustavasti. Kielitaitoon liittyy lisäksi status yhteisössä. Kysymys tulkin vallasta on monisyinen ja herättää keskustelua puhevammaisten tulkkauksen alalla työskentelevien parissa. Millaista valtaa puhevammaisten tulkin voi ajatella käyttävän? Keskustelu vallasta herättää myös ajatuksen vallan väärinkäytösten mahdollisuuksista. Tulkin tulee toimia ammattieettisen periaatteiden mukaan ja hänen on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Ammatilliseen asiantuntijuuteen kuuluu keskeisenä osana eettinen osaaminen. Ammattikorkeakoulusta valmistuneen on osattava käytännön työssä toteuttaa alan arvoperustaa. Häneltä edellytetään myös kykyä soveltaa ammattieettisiä periaatteita. Ammatillaisen on huolehdittava eettisen osaamisensa kehittymisestä. Moraalitieto eli tieto oikeasta ja väärästä on erityisen tärkeä. (Juujärvi, Pessa & Myyry, 2007, s. 10–12.) Sosiaaliseen vuorovaikutukseen liittyy kuitenkin aina valta jollakin tavalla. Esa Kalela (2017, s. 21–22) toteaa arvovalintojen ja vallan liittyvän tulkin ammatillistumiseen.

Valtaistamisen etiikka perustuu sosiaalisen oikeudenmukaisuuden kehittämiseen ja ihmisten erilaisuuden tunnistamiseen. Valta ja resurssit eivät jakaannu tasapuolisesti yhteiskunnassa kaikille ihmisille: osa ihmisistä on vaikutusmahdollisuuksien ja vallan ulkopuolella. Kun ihminen kokee, ettei pysty vaikuttamaan omaan elinympäristöönsä, hän tuntee voimattomuutta. Valtaistamisella on yhteys voimaantumiseen (empowerment), ja valtaistamisen etiikan tavoitteena voidaan pitää pyrkimystä muutokseen ihmisen elämässä. Valtaistamisessa työntekijä on eräänlainen rinnallakulkija, jonka arvot näkyvät toiminnassa asiakkaan kanssa. (Juujärvi ym., 2007, s. 193–195.)

Myös puhevammaisten tulkin työhön liittyy valtaa. Puhevammaisten tulkki voi toimia tietyissä tilanteissa ”kieli- tai kommunikaatiomallina”, ja hän tekee usein ratkaisuja tilanteissa, joissa on reagoitava nopeasti. Tulkki käyttää valtaa myös asiakkaan osallistamisessa. Tulkilta kysellään usein päivän aiheeseen liittyviä asioita. Paikalla oleva henkilö saattaa kysellä tulkilta joulukuusen koristelusta. Taitava tulkki kääntää nämä pienet sosiaaliset kontaktit kohdistumaan tulkkaus-

palvelun asiakkaalle ja kääntää: “Taimia kiinnostaa kuusen koristelu, oletko sinä koristellut jo kuusen?” Näin asiakas voi vastata, onko hän koristellut joulukuusen. Jos asiakas vastaa koristelleensa joulukuusen, tulkki tulkkaa viestin kysyjälle esimerkiksi: “Rauno täältä kertoo, että on jo koristellut joulukuusen.” Usein tällaisesta kontaktista keskustelu jatkuu eteenpäin, ja tulkki on saanut tulkkauksen avulla huomion pois itsestään.

Hallintolain mukaan viranomaisia sitoo hyvän kielenkäytön vaatimus. Viranomaisten tulee käyttää asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä (L 434/2003). Hyvä kielenkäyttö on tilanteen mukaista kielen käyttämistä (Tiililä, 2015). Puhevammaisten tulkki ei voi selkeyttää viranomaisasioinneissa viranomaisen viestiä asiakkaalle, vaan asiakkaan tulisi viestiä, ettei ymmärrä, mitä tarkoitetaan. Viranomaisen tehtävänä on käyttää selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Jos asiakas sanoo, ettei ymmärrä, mitä viranomaisen sanoo, tulkki tulkkaa tämän. Viranomaisen tehtävänä on kertoa ja selittää asia uudestaan siten, että asiakas ymmärtää.

Mikäli tulkki selkeyttää asioita asiakkaan puolesta, eivät asiakkaan kuntoutumisen ja oppimisen tavoitteet toteudu. Mitä paremmat mahdollisuudet tulkilla on keskustella toimintatavoista muiden tulkkien kanssa, sitä yhtenäisempiä ja tasalaatuisempia ovat tulkkien toimintatavat. Tämä taas auttaa siinä, että tulkin rooli tulee selväksi kaikissa tulkkauksitilanteissa ja työskentely-ympäristöissä, niin että tulkin roolissa työskentely helpottuu.

### **Tulkin työn kehittäminen**

Artikkelissamme olemme käsitelleet tulkin ammatillisuutta koulutuksen, ammatillisen käyttäytymisen ja ammattietiikan näkökulmista. Tekstissä kuvattujen kuvitteellisten tapausten perusteella olemme antaneet esimerkkejä puhevammaisten tulkin työstä erityisryhmiä edustavien asiakkaiden kanssa. Olemme tuoneet esille, miten tietyillä ratkaisulla ja esimerkiksi keskustelun avauksilla tulkki voi vahvistaa asiakkaan osallisuutta. Puhevammaisten tulkin erilaiset työympäristöt ja -yhteisöt tuovat eteen jatkuvasti kysymyksiä ja ratkaisuja, joita on hyvä jakaa ja tarkastella ammattilaisten kesken. Puhevammaisten tulkit ovat tärkeässä roolissa kehittämässä alan käytänteitä ja tulevaisuutta. Reflektiivinen ajattelu, uteliaisuus ja moniammatillinen työote luovat perustan alan yhteiselle kehittämiselle.

Tulkki on kommunikoinnin ja tulkkauksen koulutettu ammattilainen. Tulkki osaa miettiä tulkkauksen erilaisia tekniikoita ja toimintatapoja, jotka sopivat juuri tietyn asiakkaan kommunikaatioon ja muihin erityispiirteisiin. Asiakkaalla tai asiakkaan muilla läheisillä ei ole aina ymmärrystä siitä, että kaikki tällaiset erityispiirteet vaikuttavat tulkin toimintaan.

Puhevammaisten tulkin työn osaamiseen kuuluu erilaisten menetelmien ja keinojen joustava vaihtaminen ja kokeileminen. Joustavuus ja ketteruus työnteossa voi olla yksi työssä motivoiva tekijä työn tekemiselle ja jatkuvalla oppimiselle. Jos ajatuksiaan ja kokemuksiaan ei jaa tulkin etiikan sallimissa rajoissa kollegoiden kanssa, ei kehittymistä pääse tapahtumaan. Hyväksi havaittuja tulkkauskäytänteitä ja toimintamalleja voi jakaa isommassa yrityksessä muiden tulkkien kanssa tai yli yritysrajojen. Tarkoituksena ei ole keskustella asiakkaan asioista, vaan tulkkausta kehittävästä asioista kommunikaation näkökulmasta. Olemmeko itse esteenä puhevammaisten tulkin työn kehittymiselle?

## LÄHTEET

- Arene (2022). *Suositus ammattikorkeakoulujen yhteisistä kompetensseista ja niiden soveltamisesta*. <https://www.arene.fi/julkaisut/raportit/suositus-ammattikorkeakoulujen-yhteisista-kompetensseista-ja-niiden-soveltamisesta-2022/>
- Asioimistulkin ammattisaännöstö (2021). [https://www.sktl.fi/kaantaminen\\_ja\\_tulkkaus/tyokalupakki-ammattilaiselle-ja-asioimistulkinammattisaannosto21/](https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tyokalupakki-ammattilaiselle-ja-asioimistulkinammattisaannosto21/)
- Diak (2022). *Tulkki (AMK), viittomakielen ja puhevammaisten tulkkaus*. <https://opinto-opas.diak.fi/fi/43204/fi/47045>
- ePerusteet (i.a.) Puhevammaisten tulkkauksen erikoisammattitutkinto. Tutkintotodistuksen liite. <https://eperusteet.opintopolku.fi/eperusteet-service/api/dokumentit/6341260>
- Halkosaari, L. & Huhtinen, H. (2016). Kielen valtiat. Tulkit kielyhteisön jäseninä, kielenkäyttäjinä ja uuden kielen luojina. Teoksessa HK. Turja (toim.) *Kenttä ja koulutus. Näkymiä tulkkausalan kehittämiseen* (s. 30–34) (Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja 29). Humanistinen ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-456-258-4>
- Humak (2021). *Opetussuunnitelma 2018—2024. Tulkkaus ja kielellinen saavutettavuus*. Humanistinen ammattikorkeakoulu. [https://opiskelijanopas.humak.fi/wp-content/uploads/sites/5/2021/03/Tulkki-AMK-paivitetty-2020\\_PDF.pdf](https://opiskelijanopas.humak.fi/wp-content/uploads/sites/5/2021/03/Tulkki-AMK-paivitetty-2020_PDF.pdf)
- Hyyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P. (2018). Voimavaralähtöinen työhyvinvointi ja sen kehittäminen. Teoksessa J. Tuomi. & P. Tarnanen (toim.) *Työtä työhyvinvoinnin edistämiseksi: Kuusi tulokulmaa* (s. 11–26). (Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja). Tampereen ammattikorkeakoulu
- Juujärvi, S., Pessa, K. & Myyry, L. (2007). *Eettinen herkeisyys ammatillisessa toiminnassa*. Tammi.
- Järvinen, P. (2018). *Ammatillinen käyttäytyminen. Tie onnistumiseen*. Talentum.
- Kalela, E. (2010). *Etiikka tulkkaustilanteissa viittomakieli- ja kuulovammaisalla*. Kuuloliitto.
- Kela (8.9.2022). *Henkilökohtainen tulkkilista*. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-tulkkilista>
- Kirjonen, S. & Manunen, O. (2021). *Katseenkestävää tulkkausta – Vinkkejä ja työkaluja puhevammaisten tulkkiin eettiseen työskentelyyn*. [YAMK-opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202201111193>
- Kontturi, T. (2022). *Kohti selkeämpää viittomista: miten viittomista muutetaan, kun keskustelukumppanina on vain vähän tai jollakin tapaa rajatusti suomalaista viittomakieltä osaava viittomakielinen henkilö?* [Pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:juu-202206013025>
- L 434/2003. Hallintolaki 6.6.2003/43. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- L 133/2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>
- Roisko, E., Vesala, H. & Ylitalo, J. (2018). *Myönnetty, ei käytetty. Selvitys puhevammaisten tulkkauspalvelun haasteista ja mahdollisuuksista vuosina 2011—2014*. (Työpapereita 143). Kela. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018101238142>
- Stevanovic, M. & Koskinen, E. (2018). Sosiaalinen vuorovaikutus autismitutkimuksen näkökulma. *Duodecim*, 134(21), 2120–2126. <https://www.duodecimlehti.fi/api/pdf/duo14588>
- Tiilikallio, U. (2015). Mitä on asiallinen, ymmärrettävä ja selkeä virkakieli? *Kielikello (3) 2015*. <https://www.kielikello.fi/-/mita-on-asiallinen-selkea-ja-ymmarrettava-virkakieli>
- Tirri, K. & Kuusisto, E. (2019) *Opettajan ammattietiikkaa oppimassa*. Gaudeamus.
- Viittomakielten lautakunta (2021). *Viittomakielten lautakunnan 79. kokous*. [Pöytäkirja kokouksesta 5.5.2021] Kotimaisten kielten keskus. Saatavilla 30.12.2022 [https://www.kotus.fi/files/10029/kokous\\_79\\_050521.pdf](https://www.kotus.fi/files/10029/kokous_79_050521.pdf)



Kaisa Laine, Karoliina Joutsia ja Virpi Yiannakou

## KOMMUNIKAATIO-OHJAUS: MITÄ? MIKSI? MITEN?

**K**ommunikaatio-opetuksella ja -ohjauksella tarkoitetaan uuden kommunikointikeinon opetusta tai sen käytön ohjausta. Käytännössä ohjaus voi olla viittomakielen opetusta tai puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointikeinojen ohjausta. Kommunikaatio-ohjauksessa ohjataan sen ihmisen lähipiiriä, jolla on puhevamman.

Tässä artikkelissa kommunikaatio-ohjauksessa ohjattavista ihmisistä käytetään nimityksiä lähi-ihmiset, läheiset, lähipiiri tai kommunikointikumppanit. Näillä tarkoitetaan esimerkiksi perheenjäseniä, avustajia, ohjaajia, terapeutteja tai muita arjen kommunikointitilanteiden kannalta tärkeitä henkilöitä. Käsitteen “ihminen, jolla on puhevamman” rinnalla käytetään kirjoitusteknisistä syistä ilmausta “puhevammainen ihminen”. Puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointikeinoista käytetään yleisesti termiä “puhetta tukevat ja korvaavat keinot”. Toinen rinnakkainen termi on AAC-menetelmät. AAC on lyhenne englannin kielen sanoista Augmentative and Alternative Communication ja tarkoittaa esteetöntä viestintää, kommunikoinnin tukikeinoja sekä puhetta korvaavia keinoja. Kommunikoinnin apuvälineet ovat puolestaan konkreettisia puhetta tukevan ja korvaavan keinon käyttövälineitä, kuten esimerkiksi laitteita, ohjelmistoja tai kuvastoja.

Kommunikaatio-ohjaajan ammattinimike ei ole virallinen tai suojattu nimike, mutta sitä käytetään ammattilaisista, jotka ohjaavat henkilöitä, joilla on lähipiirissään puhevammainen ihminen. Toinen käytössä oleva termi on AAC-ohjaaja. Kommunikaatio-ohjaajan opintoja sisältyy muun muassa puhevammaisten tulkin, kommunikaation ja viittomakielen ohjaajan ja viittomakielen tulkin koulutukseen. Tässä artikkelissa käytämme termiä kommunikaatio-ohjaaja ohjaustyötä tekevästä henkilöistä, jotka voivat edustaa erilaisia ammattikuntia sinänsä, mutta heidän tehtäviinsä kuuluu kommunikaatio-ohjausta. Kommunikaatio-ohjaus ei ole Suomessa erillinen prosessinsa, vaan osa laajempaa kuntoutumisen prosessia. Lääkinnällisen kuntoutuksen ammattihenkilöistä ohjausta tekevät puheterapeutit osana lääkitäntällisen kuntoutuksen palveluita, kuten kommunikoinnin apuvälinepalveluita ja puheterapiaa.

Puhetta tukevan ja korvaavan kommunikaation keinovalikoimasta sekä kommunikoinnin apuvälineistä on tietoa Kehitysvammaliiton Papunet-nettisivustolla sekä Tikoteekissa. Papunet – selkeää ja saavutettavaa viestintää on Kehitysvammaliitto ry:n hallinnoima verkkosivusto, jossa on tietoa ja materiaaleja puhevammaisille ihmisille ja heidän läheisilleen sekä alan ammattilaisille. Sivustolla on myös tietoa selkokielisten, saavutettavien verkkopalveluiden toteuttajille. Tikoteekki on Kehitysvammaliitto ry:n tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus, joka edistää puhevammaisten ihmisten osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuuksia kommunikoida yhteisössään ja yhteiskunnassa.

### **Kommunikointi ja vuorovaikutus perus- ja ihmisoikeuksina**

Jokaisella ihmisellä on oikeus kommunikointiin. Tämä oikeus perustuu lakeihin ja kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin. YK:n ihmisoikeuksien julistuksen 19. artiklan mukaan jokaisella on oikeus mielipiteen- ja sananvapauteen. Mielipiteen- ja sananvapaus tarkoittaa oikeutta ilmaista ja vastaanottaa tietoa ja ajatuksia. (Ihmisoikeusliitto, i.a.) Puhevammaisella ihmisellä on oikeus voida kommunikoida esteettömästi sekä saada tietoa hänelle ymmärrettävässä muodossa. Puhevammaisten ihmisten oikeus kommunikointiin voidaan toteuttaa tarpeiden mukaisilla palveluilla, joihin kommunikaatio-ohjaus kuuluu. Palvelu on vammaispalvelulain mukaan myönnettävää sopeutusvalmennusta ja se täydentää terveydenhuollon apuväline- ja kuntoutuspalveluita. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisemassa Vammaispalvelujen käsikirjassa on kuvattu kattavasti kommunikaatio-ohjauksen tavoitteita, sisältöä, hakemista ja suhdetta muuhun palvelujärjestelmään. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos i.a.-b.)

### **Kommunikaatio-ohjauksen vaikuttavuus**

Puhevammaisten henkilöiden lähipiirin ohjauksesta ja sen vaikuttavuudesta on vahvaa tutkimusnäyttöä. Ohjaus on toimivaa ja tuottaa tulosta silloin, kun ohjaussuhde on luottamuksellinen ja läheinen. Lasten vanhempien rooli lapsen kielin kehityksen tukijana on keskeisen tärkeä. Parasta tukea on arjen yhdessäolo ja lapsen kommunikointiyritysten huomioiminen. Jos esimerkiksi lapsi sanoo jonkin sanan puutteellisesti tai hän ei löydä sanaa, vanhemmat sanovat saman asian täydennettynä lapselle takaisin ja vahvistavat ilmaisun lapsen omalla puhetta tukevalla ja korvaavalla keinolla, esimerkiksi viittoen tai kuvilla. (Mainela-Arnold, 2019.)

Meta-analyysi puhetta tukevia ja korvaavia keinoja käyttävien ihmisten läheisten ohjauksesta osoittaa niin ikään läheisten ohjauksen tärkeyden (Kent-Walsh

ym., 2015, s. 271–284). On keskeistä ohjata kommunikointikumppanit käyttämään tehokkaita puhetta tukevan ja korvaavan keinon käytön strategioita, kun he viestivät ihmisen kanssa, jolla on puhevamma. Näitä strategioita ovat muun muassa puhetta tukevien ja korvaavien keinojen mallittaminen eli rinnakkainen käyttö puheen kanssa, avoimet kysymykset sekä se, että kumppani antaa aikaa riittävästi toisen puheenvuorolle. Varhaiskuntoutuksesta ja siihen kuuluvasta vanhempien ohjauksesta on saatu erittäin hyviä tuloksia (Romski ym., 2015, s. 181–202). Varhaiskuntoutukseen kuuluu hyvin olennaisena osana vanhempien ohjaaminen. On olennaista saada vanhemmat ja muut läheiset ymmärtämään, että puhetta tukevat ja korvaavat keinot eivät vaaranna puheen kehitystä vaan tukevat sitä. Vanhempien ja muiden läheisten ohjaaminen on tutkimuksen mukaan aloitettava heti, kun lapsen kommunikoinnissa ja vuorovaikutuksessa havaitaan ongelmia. Onkin tärkeää, että kommunikaatio-ohjaaja ja muut ammattilaiset muistuttavat läheisiä siitä, että puhetta korvaavien keinojen käyttö ei vaaranna kehittymässä olevaa puhetta, vaan tukee puheen kehittymistä, tarjoaa keinon omaan ilmaisuun ja osallistumiseen sekä vahvistaa laajasti lapsen kehittymistä ja oppimista. (Binger ym., 2008, s. 101–111; Romski ym., 2015, s. 181–202.)

Kommunikaatio-ohjauksella on mahdollista vaikuttaa välillisesti puhevammaisen ihmisen kommunikaatiotaitojen vahvistumiseen. Tämä tapahtuu ohjaamalla läheisiä. Kommunikoinnin kompetenssin malli (Light & Mc Naughton, 2014, s. 118) esitellään kuviossa 1 myöhemmin artikkelissa. Mallissa eritellään kommunikointitaitojen osa-alueita, joihin tulisi kiinnittää huomiota, jotta puhetta korvaavaa keinoa käyttävä henkilö hyödyntäisi kaikkia kykyjensä niin maksimaalisesti kuin mahdollista ja kommunikointi olisi toimivaa. Taitojen osa-alueet ovat kielelliset, strategiset, operationaaliset, sosiaaliset ja psykososiaaliset taidot. Mallia voidaan soveltaa kommunikaatio-ohjaukseen: ohjaaja työskentelee lähimpiin kanssa siten, että puhetta korvaavien keinojen käyttäjän kommunikointitaidot kehittyvät ja hänen kykynsä viestiä itsenäisesti vahvistuu.

### **Sisäinen motivaatio ja oppijakeskeisyys ohjauksessa**

Parhaimpiin oppimistuloksiin vuorovaikutuksen kehittämisessä ja kommunikointikeinon harjoittelussa päästään, kun oppijat ovat motivoituneita. Motivaatio voi olla sisäistä tai ulkoista. Ulkoinen motivaatio on käyttäytymistä, jolla pyritään toteuttamaan jokin ulkopuolelta tuleva tarve. Motivaationa voi olla myös palkkion saaminen. (Järvilehto, 2014, s. 25.) Voidaan ajatella, että vuorovaikutuksen parantamisessa ulkoinen motivaatio ohjaa oppijaa silloin, kun oppijat eivät koe paljoakaan tarvetta vuorovaikutuksen parantamiseen.

Kun ihminen tekee asioita niiden itsensä takia ja pyrkii tyydyttämään omia tarpeitaan, on kyseessä sisäinen motivaatio. Kun ihminen saavuttaa itse arvostamia tavoitteita, hän kokee paljon enemmän tyydytystä kuin jos hänen toimintaansa ohjaa ulkoinen motivaatio. (Järvilehto, 2014, s. 25–26.). Kun ihmistä ohjaa halu päästä parempaan vuorovaikutukseen, oppimistulokset paranevat.

Dialogisella opetuksella on paljon yhteistä ohjauksellisuuden kanssa. Dialogisessa opetuksessa oppija ei ole passiivinen sisällön vastaanottaja vaan osallistuu tilanteeseen (Paalasmaa, 2014, s. 85). Onnistuneissa ohjaustilanteissa kommunikaatio-ohjaaja luo mahdollisuuksia kommunikoivien osapuolten omakohtaisten kokemusten vaihdolle, toimii itse täydentäjänä ja tarvittaessa käsitteellistää asioita. Käsitteellistämistä on esimerkiksi viittaus vuorovaikutuksen perusteisiin, kuten haluan jakaa yhteisiä kokemuksia tai kertoa toiveista. Kommunikaatio-opetuksessa motivaatio lisääntyy, kun osallistujat pystyvät hyödyntämään juuri oppimaansa vuorovaikutuksessa ja huomaavat sen helpottavan arkea.

Lapsi oppii puheen ja kielen lähipiirissään alistumalla kielelle ilman erillistä opetusta. Olennaisimmat vuorovaikutustaidot opitaan samalla tavoin lähiaikuisien kautta, ja lapselle syntyy motivaatio kommunikointiin ympäristön kanssa. (Niemitalo-Haapola ym., 2020, s. 11.) Tämä luonnollisen ja tyypillisen oppimisen kehityskulku sopii myös uusien kommunikointikeinojen käytön oppimisen tausta-ajatuksiksi. Uusi kommunikointikeino opitaan lähipiirin kanssa yhdessä, ja näin syntyy ja pysyy yllä myös motivaatio kommunikoida. Oppija itse, lapsi, nuori tai aikuinen, on oppimisen ytimessä pohjatietoineen, kiinnostuksineen ja tarpeineen sekä erilaisine oppimistyylineen (Heinonen ym., 2011, s. 45). Tämä on oppijakeskeisyyden ydintä.

Tyypillisessä kehityksessä lapsen vuorovaikutustaitojen kehittyminen edellyttää, että oppisisältö johdetaan lapsen tarpeista, kiinnostuksen kohteista sekä sen hetkisestä lapsen kehitysvaiheesta. Kommunikaatio-ohjauksessa tämä tarkoittaa sitä, että ohjaaja esimerkiksi valitsee viittomat sen mukaan, mistä juuri kyseisen lapsen kanssa muutenkin puhutaan arjessa ja aletaan koostaa kommunikointikansiota lapsen tarpeisiin. Kommunikointikansion ohjaus vanhemmille tai muulle lähipiirille kannattaa aloittaa juuri niistä asioista, jotka heidän lapselleen ovat tärkeitä ja motivoivia. Samaa ajatusta sovelletaan aikuisten ja nuorten lähipiirin ohjaukseen.

Kommunikaatio-ohjauksen päätavoitteena on henkilöiden välisen vuorovaikutuksen vahvistaminen. Mikäli kommunikaatio-ohjaus tähtää vain puhelaitteen tai muun teknisen välineen hallintaan, lähipiirin vastuulle jää opitun siirtäminen vuorovaikutustilanteisiin. Myös ohjauksessa, jossa läheiset oppivat vain esi-

merkiksi kansion rakenteen ja sisällön pääpiirteittäin, vastuu opitun siirtämisestä vuorovaikutustilanteisiin jää läheisille. Näin ollen ohjauksen alussa on tärkeää selvittää, pyritäänkö ohjauksessa vain välineen hallintaan pääpiirteittäin vai välineen käyttöön vuorovaikutuksessa arjen vaihtuvissa tilanteissa. Kun kommunikaatio-ohjaaja suunnittelee opetuksen vuorovaikutuksellisista lähtökohdista, lähipiiri oppii suoraan sellaisia taitoja, joita voi käyttää kohtaamisissaan puhevammaisen henkilön kanssa.

### **Kommunikaatio-ohjauksen tavoitteiden asettelu**

Kommunikoinnin taidot koostuvat useista eri osa-alueista, jotka elävät jatkuvassa vuorovaikutuksessa puhevammaisen ihmisen ja hänen ympäristön ihmisten kanssa. Kommunikoinnin kompetenssin osa-alueet esitetään (Light & Mc Naughton, 2014, s. 1–18) Kuviossa 1. Taitojen kehittymiseen vaikuttavat puhevammaisen ihmisen kielelliset kyvyt ja taidot ohjata sekä käyttää kommunikoinnin apuvälinettä erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa. Hyvin merkittäviä ovat useat psykososiaaliset tekijät. Näitä ovat esimerkiksi henkilön motivaatio, itseluottamus ja varmuus käyttää apuvälinettä. Psykososiaalisiin tekijöihin kuuluu myös kyky selvitä stressaavistakin viestintätilanteista. Kommunikointikumppanit voivat sekä edistää että toisaalta hidastaa puhevammaisen ihmisen kommunikoinnin kehittymistä. (Binger ym., 2008; Ronski ym., 2015). Näin ollen on tärkeää, että kumppanit saavat ohjausta, joka auttaa heitä toimimaan tarkoituksenmukaisesti.



Kuvio 1. Kommunikoinnin kompetenssin osa-alueet (mukaillen Light & Mc Naughton, 2014).

Ohjauksen tavoitteet kannattaa siis asettaa lähi-ihmisten ohjaustapahtumien tavoitteiksi. Kun lähi-ihmiset oppivat toimimaan tarkoituksenmukaisesti, he tukevat puhevammaisen ihmisen kehitystä puhevammasta huolimatta ja vähentävät puhevamman asettamia rajoitteita.

Kommunikaatio-ohjauksessa tavoitteiden asettelussa tulisi kehityksen tukeminen ottaa huomioon sopivalla tavalla, niin että ollaan henkilön lähikehityksen vyöhykkeellä. Lähikehityksen vyöhykkeellä tarkoitetaan henkilön kehityksen osa-aluetta, jossa jokin taito ei vielä onnistu itsenäisesti, mutta voidaan saavuttaa muiden ihmisten tuella. Jos lapsi vaikkapa ilmaisee asian epäselvästi eikä löydä kaikkia tarvitsemiaan sanoja, vanhemmat täydentävät lapsen viestin sanoittamalla ja sen lisäksi esimerkiksi osoittamalla kommunikointikansion kuvia. Kommunikaatio-ohjauksen tavoitteiden näkökulmasta tämä tarkoittaa sitä, että vanhempia ohjataan käyttämään kansiota juuri heidän lapsensa tarpeita vastaavasti. Jos lapsi vasta tapaa sanoja, vanhemmat ohjataan osoittamaan yksittäisiä kuvia. Jos mallitus on liian vaikeaa, lapsi ei hyödy kansion käytöstä. Jos taas lapsen kielelliset taidot ovat kehittyneempiä, aikuinen voi osoittaa kahta tai useampaa kuvaa. Kuvista voi muodostaa myös kokonaisen lauseen. Tämä niin sanottu lausetasoinen mallitus tukee kielen kehitystä. Sen onnistumisen edellytys on, että lapsi pystyy seuraamaan lausetasoista kommunikointikansion käyttöä eikä luonnollinen vuorovaikutus katkea. Mallituksen (englanniksi modeling) vaikuttavuudesta on tieteellistä näyttöä (Biggs ym., 2018, s. 443–473). Tutkimusta ja tietoa tarvitaan kuitenkin lisää siitä, minkä tyyppinen mallitus sopii parhaiten erityyppisille puhetta tukevan ja korvaavan keinon käyttäjille sekä millä tavalla ympäristötekijät, kuten elämäntilanne, läheisten ihmisten kyky toteuttaa mallitusta ja esimerkiksi erilaiset vuorovaikutustilanteet, vaikuttavat mallitukseen. Tutkimus jatkuu siitä, millaista mallitusta kannattaisi tehdä erityyppisten asiakkaiden kanssa erilaiset ympäristötekijät huomioiden.

### **Kommunikaatio-ohjauksen viitekehys**

Kommunikaatio-ohjaajan tulee tuntea puhevammaisen henkilön läheisten ohjaamiseen liittyviä yleisiä malleja, viitekehyksiä ja kehityopsykologisia näkökulmia sekä hallita itse käytännössä laajasti puhetta tukevia ja korvaavia keinoja. Silloin ohjaus vastaa aidosti kulloisenkin asiakkaan tarpeita ja tilannetta. Kommunikaatio-ohjaajan tulee myös harkita tarkasti, voiko hän toteuttaa hänelle tarjottua ohjausta. Yksi olennainen eettinen näkökulma on se, tunteeko ohjaaja tarjotun kommunikointikeinon tarpeeksi hyvin ja osaako hän käyttää sitä aidoissa vuorovaikutustilanteissa. Jos ohjaaja ei esimerkiksi tunne ohjaukseen tarjottua kommunikointiohjelmaa eikä

hänellä ole siitä käyttökokemusta, ei hänen tulisi ottaa vastaan kyseistä ohjaustarjousta. Ohjaaja voi kuitenkin perehtyä kyseisen kommunikointiohjelman käyttöön, jotta hän voi jatkossa ottaa vastaan siihen liittyviä ohjauksia.

Ammattilainen osaa perustella käytännön ohjaustyössä tekemiään valintoja ja tunnistaa omaan toimintaansa ja valintoihinsa vaikuttavia tekijöitä. Kommunikaatio-ohjauksen alussa ohjaajan tulisikin pohtia omaa rooliaan ja myös viitekehystä, joka muokkaa hänen ajatteluaan ja toimintaansa. Kommunikaatio-ohjauksen teoreettista viitekehystä ei välttämättä tule ajatelleeksi, kun kommunikaatio-ohjaaja ryhtyy käytännön ohjaustyöhön. Kuitenkin ohjaus tapahtuu aina jonkin viitekehysten ja ajattelutavan perusteella, joten on tärkeää tehdä tietoisia valintoja siitä, millaiseen ajattelutapaan oma ohjaaminen perustuu.

Ohjaajan työhön voivat vaikuttaa monet teoriat ja viitekehykset. Tässä pohdimme kommunikaatio-ohjausta voimavarakeskeisyyden ja dialogisuuden näkökulmasta. Nämä ovat vaikuttaneet tämän artikkelin kirjoittajien omaan työhön ohjatessamme puhevammaisten henkilöiden läheisiä. Lisäksi voimavarakeskeisyyden ja dialogisuuden soveltamisesta terveys-, sosiaali- ja opetusaloilla on tutkimusta ja kansallisia suosituksia. Esimerkiksi THL on koonnut luettelon voimavarakeskeisistä menetelmistä lastenneuvolatyön tueksi perheiden ohjaamiseen, konsultointiin ja perheenjäsenten kanssa keskusteluun (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos i.a.-a). Voimavarakeskeisen ohjaamisen näkökulmaa on sovellettu laajasti ihmisten ohjaamiseen ja heidän kanssaan yhteistyön tekemiseen myös puhetta tukevan ja korvaavan kommunikoinnin kentällä (Doak, 2021, s. 198–210). Voimavarakeskeisyys taas sopii hyvin yhteen dialogisuuden ja dialogisen opetuksen kanssa (Paalasmaa, 2014, s. 85), sillä niissä kaikki prosessiin osallistuvat ovat aktiivisia toimijoita, ja tietoa luodaan yhdessä, jolloin mikään osapuoli ei ole vain passiivinen tiedon vastaanottaja. Tämänäyttöiset teoreettiset viitekehykset sopivat myös kommunikaatio-ohjaajan työhön. Voimavarakeskeinen ohjaaja rakentaa siltaa kohti puhevammaisen henkilön läheisiä ja samalla luo mahdollisuuksia vaikuttaa ja ohjata. Ohjaaja saa kuuntelemalla selville läheisten ja puhevammaisen ihmisen tarpeet, taidot ja elämän tilanteen, joiden varaan puhetta korvaavan keinon käyttö rakentuu. Kuuntelemalla on myös mahdollista luoda turvallinen ja luottamuksellinen suhde ohjaajan ja läheisten välille.

Voimavarakeskeiseen ajattelutapaan kuuluu se, että tietoa ei tarjota sellaiseenaan ohjaajalta ohjattaville. Tietäminen on enemmänkin konstruktivistinen prosessi, jossa tietoa luodaan yhdessä. Asiantuntijan on tärkeää miettiä, mitä hän kyseisestä asiasta tietää sekä milloin ja miten tästä tiedosta kannattaa kertoa. Mitä taas asiakas ja läheiset tietävät paremmin? Käytännössä tiedon luominen yhdes-

sä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että ohjaaja ja ohjattavat löytävät yhteistyössä parhaat tavat käyttää kommunikoinnin apuvälinettä juuri kyseisessä perheessä. Yhteinen tiedon luominen tarkoittaa myös sitä, että yhdessä päätetään, mikä on oleellista oppia juuri nyt ja minkä voi jättää myöhemmäksi.

Voimavarakeskeiseen ajattelutapaan kuuluu ohjaajan ja asiakkaan erilaisten roolien tunnistaminen ja roolivalinnat ohjausprosessin eri kohdissa. Yhdessä pohditaan muun muassa sitä, tarvitseeko asiakas yhteisöineen siinä vaiheessa ohjaajan asiantuntijuutta vai olisiko ohjaajan keskustelevampi ja tasavertaisempi ote asiakkaan ja läheisten näkökulmasta parempi. Olisiko asiakkaalla yhteisöineen juuri sitä tietoa ja asiantuntijuutta, jota he voisivat antaa ohjaajalle vai olisiko heillä jotakin muuta tärkeää sanottavaa, jota ohjaajan kannattaisi sensitiivisesti kuunnella?

Ohjauksen onnistumisen voi tietää siitä, kun ohjaaja käy vähitellen tarpeettomaksi eli läheiset oppivat ohjaamaan itse itseään. Onnistumista on myös se, että läheiset tunnistavat, milloin saattavat tarvita asiantuntijan apua uudestaan. Tilanteet muuttuvat ja tarpeet sitä mukaa. Voi siis olla, että jo kerran päätetty kommunikaatio-ohjaus jatkuu jossakin vaiheessa uudelleen jatkoprosessilla. Näin voi tapahtua esimerkiksi silloin, jos kommunikoinnin apuvälineen sisältöä ja sanastoja pitää muokata reilusti tai puhevammaisen ihmisen toimintaympäristöt ihmisineen muuttuvat.

### **Kommunikaatio-ohjaajan henkilökohtaisen vuorovaikutustavan ja persoonan merkitys**

Hyvät vuorovaikutustaidot kuuluvat kaikkien opetustehtävissä toimivien henkilöiden ammatillisiin osaamisalueisiin (Koli, 2017, s. 25). Kommunikaatio-ohjaaja tuo tilanteeseen edellisten lisäksi myös oman energiapanoksensa, vuorovaikutustyyliä, aikaisemmat kokemuksensa ja koko persoonansa. Opettajan on tärkeä olla tietoinen esimerkiksi omasta tavastaan olla vuorovaikutuksessa ja omista kokemuksistaan sekä niiden vaikutuksesta muihin (Kallio, 2016, s. 77–78).

Kommunikaatio-ohjauksessa keskustellaan hyvin henkilökohtaisista asioista, ja opetuksen sisältö laaditaan lähiympäristön tarpeiden mukaan. Siksi on merkityksellistä, millainen yhteys ohjaajan ja oppijoiden kesken syntyy. Luottamuksen synnyttäminen heidän välilleen on tärkeää, vaikka ohjaussuhde olisikin lyhytkestoinen. Luottamus syntyy turvallisessa ilmapiirissä voimavarakeskeisen ohjauksen viitekehystä mukailten. Kommunikaatio-ohjaajien on tärkeää kiinnittää huomiota turvallisen ohjausilmapiirin luomiseen samaan tapaan kuin lääkinnällisen kuntoutuksen terapioissa.

On sanottu, että opettajan käyttäytyminen ja toiminta vaikuttavat valtavasti siihen, miten paljon oppijoilla on tilaa oppia. Tämä tarkoittaa, että opettaja on tilanteissa läsnä omana itsenään eikä arvioi tilanteen muita osapuolia (Kallio,



2016, s. 142). Oman osaamisen kehittämisen, itsenäisen työskentelyn taitojen sekä myönteisen ja työlähtöisen asenteen lisäksi ammattilaisen osaamisen ydinaluetta ovat hyvät vuorovaikutus- ja tunnetaidot sekä kyky hallita tunteita, painetta ja kiirettä. (Järvinen, 2018, s. 40.)

Ohjaustilanteessa ohjaaja toimii itse esimerkkinä luontevasta vuorovaikutuksesta. Kun kommunikoidaan puhetta tukevilla tai korvaavilla keinoilla, kommunikaatio-ohjaajan antama mallitus on tärkeää. Hän antaa mallia, miten ohjaustilanteessa opeteltavaa kommunikointikeinoa käytetään. Tilanteessa voidaan esimerkiksi leikkiä autoleikkiä. Samalla ohjaaja käyttää kommunikointikansiota ja osoittaa sieltä leikkiin liittyviä kuvia tai viittoa puheensa rinnalla leikkiin liittyviä tukiviittomia (esimerkiksi ohjaaja viittoo tai osoittaa kansiosta kuvia “iso”, “punainen” ja “auto”). Ohjaaja voi myös esittää kysymyksiä, joiden avulla hän saa myös leikissä mukana olevat käyttämään uutta kommunikointikeinoa. Esimerkiksi “Otetaanko tämä iso punainen kuorma-auto vai pieni vihreä auto?” tai “Minne tämä auto nyt ajaisi?” Kun kommunikaatio-ohjaaja mallittaa ohjaustilanteessa kansion käyttöä, hän antaa omalla toiminnallaan esimerkin siitä, miten kansiolla voidaan kommunikoida.

## **Kommunikaatio-ohjauksen sisältö**

Kommunikaatio-ohjauksessa on elementtejä sekä perinteiseksi opetuksesi ajattelusta toiminnasta että ohjauksellisesta lähestymistavasta. Seuraavassa esitellään kolme erityyppistä kommunikointikeinoa ja niiden opetusta ja ohjausta: kommunikointikansio, kommunikointiohjelma ja tukiviittomat.

Kommunikaatio-ohjaaja opettaa kommunikointikansion yleisiä peruseriaatteita. Tällä tarkoitetaan kansion käytön kannalta tarvittavia tietoja, kuten mitä ovat linkkiruudut ja nipsut eli sivujen reunoissa olevat pienet ulokkeet, tai mikä merkitys on ruutujen erivärisillä taustoilla. Samoin opetetaan muun muassa, miten kansiosta kannattaa lähteä etsimään kuvia ja mitä luokittelukategoriaa milloinkin kannattaa käyttää.

Kommunikointikansion käyttöä arjen vuorovaikutustilanteissa ohjataan siinä vaiheessa, kun perhe on jonkin verran tutustunut kansioon. Silloin pohditaan yhdessä, miten kansio saadaan parhaiten käyttöön perheen arjessa ja minkälaisista tilanteista käyttö olisi hyvä aloittaa. Näissä tilanteissa ohjaaja on enemmän kuuntelijan roolissa ja tarvittaessa suuntaa perheen ajatuksia ohjauksen tavoitteiden mukaisesti. Ohjaaja auttaa perhettä itse oivaltamaan kommunikointikansion hyödyt. Näin varmistetaan se, että kansio tulee aidosti käyttöön arjessa myös kommunikaatio-ohjausjakson päätyttyä.

Viittomakommunikoinnin ohjaaja opettaa perheelle uusia tukiviittomia. Aihe-alueiden valinnassa tulee kuunnella perheen tarpeita. On turha opettaa ensimmäiseksi esimerkiksi eläinviittomia, jos perheellä ei ole niille heti tarvetta. Tärkeämpää on opettaa viittomia, joita perhe tarvitsee arjessaan ja joiden käyttämiseen he ovat motivoituneita.

Samalla kun viittomia opetetaan, ohjataan perhettä myös siinä, miten ja missä tilanteissa viittomien käyttö kannattaa aloittaa. Yhdessä pohditaan myös, miten viittomat tulisivat arjessa käyttöön. On tärkeää kertoa perheelle, että heidän lapsensa oppii viittomia omilta vanhemmiltaan ja muilta ympäristön ihmisiltä eli periaate on sama kuin puheen oppimisessa: puhumaan ja viittomaan opitaan mallista. Tätä on hyvä muistutella ohjauksen edetessä, sillä helposti aikuiset ihmettelevät, miksi lapsi ei käytä viittomia, vaikka periaatteessa osaa. Vastaus on, että lapsi ei käytä kommunikoinnin keinoa, jota hänen lähipiirissään olevat ihmiset eivät itse käytä. Kommunikointi on yhteinen asia, oli keino sitten puhuminen tai jokin muu, kuten viittominen puheen rinnalla.

Kommunikointiohjelman (esimerkiksi DialoQ Talk tai Grid3) avulla voidaan muokata jo valmiiksi suunniteltua ja rakennettua sisältöä, kuten esimerkiksi TAIKE-taulustoa, tai rakentaa kokonaan uusia taulustoja. TAIKE-taulusto on monipuolinen kommunikointitaulustokokonaisuus, joka sisältää satoja kommunikointitauluja ja tukee vuorovaikutteista keskustelua. Se myös taivuttaa merkeillä rakennetut lauseet kieliopillisesti sujuvaksi suomeksi.

Kommunikaatio-ohjaaja opettaa perheelle kommunikointiohjelman käytön peruseriaatteita sekä valmiiksi rakennetun tauluston sisältöä, rakennetta ja muokkaamista. Ohjaa kertoo, miten tarvittava kuva löytyy ja kuinka lauseita rakennetaan siten, että kielellinen taivutin toimii oikein ja rakennetut ilmaukset kuuluvat kieliopillisesti oikeana puheena puhesynteessin tuottamana. Myös sisällön muokkaamista ja merkkien lisäämistä opetetaan, jotta perhe osaisi jatkossa tehdä tarvittavia muutoksia itsenäisesti. Kun perhe osaa käyttää kommunikointiohjelmaa jo jonkin verran, voidaan perheen kanssa miettiä yhdessä, mistä olisi hyvä aloittaa ohjelman käyttö juuri heidän arjessaan. Tässä ohjauksessa kuunnellaan perheen ajatuksia ja tuetaan heitä, jolloin kommunikaatio-ohjaajalla on enemmän ohjaava kuin opettava rooli.

### **Kommunikoinnin keinojen valinta**

On tärkeää, että asiakkaan kommunikointikeinot ja -apuvälineet valitaan yksilöllisesti juuri hänen tarpeistaan käsin. Kommunikoinnin keinojen valinta tapahtuu ajallisesti ennen läheisten ohjaamista eli kommunikaatio-ohjausta. Valinta

tapahtuu eri paikkakunnilla eri tavoin, mutta pääosin se kuuluu puheterapeutin työhön, minkä tämä tekee yhdessä asiakkaan, perheen ja muiden ammattilaisten kanssa. Kommunikoinnin keinoja etsitään varhaiskuntoutuksessa osana perustason palveluita esimerkiksi terveyskeskuksessa, mutta usein myös osana erikoissairaanhoidon toimintaa siihen erikoistuneissa keskuksissa.

Keinojen valinta lähtee tarpeista ja toimintakyvystä. Yleensä asiakkaan tarpeet osaa parhaiten määrittellä asiakas itse. Kaikki puhevammaiset henkilöt eivät kuitenkaan pysty tähän. Siksi on tärkeää, että mahdollisimman moni asiakkaan lähipiiristä on mukana tarpeiden määrittelyssä. Puheterapeutti arvioi myös toimintakykyä yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa sekä hyödyntää moniammatillista tiimiä.

Kun puhevammaiselle ihmiselle sopiva kommunikointikeino ja apuvälineet ovat löytyneet, asiakas ja hänen omaisensa voivat vasta sitten hakea sosiaalitoimelta päätöstä kommunikaatio-opetukseen ja -ohjaukseen.

### **Kommunikaatio-ohjauksen suunnittelu**

Kun oppija ja kommunikointikeinoa tarvitseva on keskiössä, jokainen kommunikaatio-ohjaustoimeksianto vaatii oman suunnitelmansa. Jokaisen toimeksiannon kohdalla tulee ensikädessä pohtia, osaako kommunikaatio-ohjaaja itse riittävästi kyseisen keinon käyttöä. Itse suunnittelussa voi kysyä itseltään apukysymyksiä kuten: Mitä? Kenelle? Miksi? Miten? Millä?

Vastauksen kysymykseen ”Mitä?” eli opetuksen ydinsisällön kommunikaatio-ohjaaja saa tietää toimeksiannosta. Usein tieto on niukkaa, jolloin tarkempi selvitys ja tarpeiden kartoitus ovat tarpeen. Myös tarkempi eri ohjauksetojen sisältö määräytyy siitä, millaisiin vuorovaikutustilanteisiin uutta keinoa tarvitaan. Se, keitä ohjaukseen osallistuu, tarkentuu usein aloituksen jälkeen.

Kommunikaatio-ohjauksen suunnittelun tärkein kysymys on ”Miksi?” Vastauksesta tähän muodostuu koko kommunikaatio-ohjauksen tavoite. Tavoitteesta kommunikaatio-ohjaajan on oleellista konsultoida puheterapeuttia ja keskustella lähi-ihmisten kanssa. On hyvä jaotella erilaiset tavoitteet esimerkiksi tiedollisiin, taidollisiin, vuorovaikutuksellisiin ja emotionaalisiin tavoitteisiin.

Kokonaistavoitteesta johdetaan pienemmät osatavoitteet, jotka voidaan kirjata näkyville. Siten varmistetaan, että kaikkia edellä mainittuja tavoitteita vastaava oppimistoiminta on huomioitu. Osatavoitteista paloitellaan tavoitteet joka ohjaukserille. Kun kommunikaatio-ohjaaja tekee tuntisuunnitelmia, hän pohtii, miten aikoo toteuttaa toimintaansa. Hän valitsee sellaiset opetusmenetelmät, tehtävät ja materiaalit, jotka tukevat kokonaistavoitteeseen pääsemistä. Eri ohjaukseroilla painottuvat erilaiset tavoitteet.

Kysymys ”Millä?” vastaa esimerkiksi kommunikaatio-ohjaustilanteessa valittaviin harjoitusmuotoihin. Oppimistehtävät ovat merkittävä väline saada oppijat suunnitellusti miettimään opittuja teemoja ja esimerkiksi hakemaan tietoa (Koli, 2017, s. 23–24).

Opettaminen on pedagogisten periaatteiden mukaan suunniteltua toimintaa ja oppiminen on ihmisen kehitystä sekä opetustilanteesta että muualla (Kauppinen, 2013, s. 12). Kun kommunikaatio-ohjaus nähdään porttina vuorovaikutukseen ohjaustilanteiden ulkopuolella, vuorovaikutusta opitaan vuorovaikutuksessa. Tällöin parhaita opetusmenetelmiä kommunikointikeinon oppimiseen ovat ne, jotka perustuvat vuorovaikutustilanteisiin, joita arjessa esiintyy.

Osallistujien tulisi parhaimmillaan voida käyttää oppimaansa välittömästi arjessaan opetustuokion jälkeen. Tällöin sisällön ja harjoitusten tulee olla sellaisia, että ne tukevat tätä tavoitetta. Yhtenä hyvänä esimerkkinä on ilta-aikaan perheessä aloitettavan ohjauksen aloitustunti, jonka sisältö painottuu perheen iltatoimiin.

Kommunikaatio-ohjaus suunnataan pääsääntöisesti puhevammaisen ihmisen lähipiirille. Esimerkiksi lapsen vanhempien ohjauksessa kommunikaatio-ohjaaja etenee vanhemmille sopivassa tahdissa. Jos taas kyseessä on esimerkiksi aikuisiässä puheensa menettänyt henkilö ja hänen puolisonsa, tulee kommunikaatio-ohjaajan huomioida molempien oppimisen tahti. Tämä sen vuoksi, että ohjaukseen osallistuvat yleensä sekä puhevammainen aikuinen itse että hänen puolisonsa.

Kommunikaatio-ohjauksen tuella vahvistetaan toimivaa vuorovaikutusta ja viestintää yhteisöissä ja perheissä, joissa on puhetta tukevien ja korvaavien keinojen käyttäjiä. Kommunikaatio-ohjauksen tavoitteet tulee miettiä kuntoutuksen muut tavoitteet huomioiden. Tavoitteena voi olla esimerkiksi uuden kommunikoinnin apuvälineen, kuten kommunikointikansion tai kommunikointiohjelman, peruseriaatteiden ja käytön opettaminen lähipiirille. Tavoitteena voi olla myös jo käytössä olevan apuvälineen sanaston päivittämisen ja sanaston lisäämisen opettaminen läheisille. Erityisen tärkeää on täsmentää tavoitteet yksilöllisiksi, ymmärrettäviksi sekä vuorovaikutusta ja viestintää aidosti tukeviksi. Liitteessä 1 on esimerkkejä kommunikaatio-ohjauksen tavoitteista.

### **Kommunikaatio-ohjauksen eteneminen**

Seuraavaksi kuvataan kommunikaatio-ohjausprosessin etenemistä esimerkin avulla. Prosessi etenee osassa Suomen paikkakuntia alla esiteltyyn tapaan, mutta koska kommunikaatio-ohjaukseen liittyvä palvelujärjestelmä ei ole yhteneväinen kaikissa kunnissa, ei myöskään ohjauksen eteneminen noudata aina samaa kaavaa.

Perhe saa päätöksen kommunikaatio-opetuksesta ja -ohjauksesta kunnan sosiaalitoimelta. Päätöksessä ohjaukset myönnetään 20 x 45 min, joista kymmenen kertaa on tukiviittomaopetusta ja kymmenen kertaa kommunikointikansion käytön ohjausta. Jos kunnan sosiaalitoimi on valinnut kommunikaatio-ohjaajan, hänelle lähetetään suoraan maksusitoumus ohjauksen toteuttamista varten. Joissain kunnissa perheet joutuvat itse etsimään kommunikaatio-ohjaajan.

Kun kommunikaatio-ohjaaja saa maksusitoumuksen ja perheen yhteystiedot, hän on puhelimitse yhteydessä perheeseen, jotta saadaan sovittua ensimmäinen ohjauksenkäynti perheen kotiin.

Samalla ohjaaja kuulee, keitä kaikkia ohjaukselle on osallistumassa. Joskus ohjaukseen osallistuu vain toinen vanhemmista ja joskus mukana on myös vanhempien lisäksi isovanhempia, tukihenkilö tai terapeutteja. Toisinaan myös esimerkiksi päiväkodin henkilökuntaa tulee mukaan ohjauksikäynnille.

Ensimmäisen puhelun aikana ohjaaja kysyy perheeltä myös kuntouttavan puheterapeutin yhteystietoja, jotta voi olla häneen yhteydessä. Tällöin puheterapeutti saa tiedon, että kommunikaatio-ohjaus on alkamassa ja yhteistyö puheterapeutin ja ohjaajan välillä saadaan alulle. Samalla on hyvä kuulla, millaisia toiveita puheterapeutilla on kommunikaatio-ohjauksesta ja siitä, mitä asioita perheen kanssa opetellaan ja mitä heille ohjataan. Kun ohjaaja tietää nämä tavoitteet, hän pystyy huomioimaan ne omassa ohjauksessaan ja viemään asiakkaan lähi-ihmisten osuudesta samaan suuntaan puheterapian tavoitteiden kanssa.

Ohjauksien pituudesta sovitaan perheen kanssa. Yleisimmin kielten pituus on joko 45 minuuttia tai 1,5 tuntia. Aikatauluista sovitaan ensimmäisellä tapaamiskerralla.

Ensimmäinen ohjauksella on tutustumista. Ohjaaja saa kuulla perheeltä heidän toiveitaan ohjauksesta ja arjessa olevista haasteista, joihin he toivoisivat saavansa apua. Perheen kanssa on hyvä myös käydä motivoivaa keskustelua, miksi heidän tulisi käyttää tukiviittomia ja kansiota, vaikka he ymmärtäisivätkin lastansa hyvin. Kannattaa siis kertoa mallittamisen tärkeydestä. Joskus perheet saattavat myös epäillä tukiviittomien tai kansion käytön hidastavan mahdollista puheen kehittymistä. Tällöin kannattaa keskustella ja kertoa, että tukikeinoista on ennemminkin hyötyä kuin haittaa puheenkehitykselle.

Monesti käy myös niin, että ohjaajalle varmistuu vasta ensimmäisellä ohjauksikäynnillä, mitä kommunikoinnin apuvälinettä asiakas käyttää. Esimerkiksi kommunikointikansion tarkka nimi ei ole hänellä vielä tiedossa. Kommunikatio-ohjaajat saavat nämä yksityiskohtaiset oleelliset tiedot harvoin sosiaalitoimelta tulevan maksusitoumuksen mukana. Nämä olisivat kuitenkin kommunikaatio-

ohjaajalle tärkeitä tietoja jo siinä vaiheessa, kun he tekevät päätöksen ohjauksen vastaanottamisesta. Jotta ohjaaja saisi kaikki tarvittavat tiedot heti alkuun, olisi tärkeää kirjata ohjaukseen liittyvät tarkat yksityiskohdat jo siinä vaiheessa, kun ohjausta suositellaan. Aikaisemmin mainitussa Kehitysvammaliiton ylläpitämässä Papunetissä on suosituspohja kommunikaatio-ohjaukseen Word-tiedostona. (Kehitysvammaliitto i.a.)

Seuraavassa esimerkkitapauksessa ohjaustunteja on myönnetty sekä tukiviittomien opettamiseen että kommunikointikansion käytön ohjaamiseen. Jos ohjauksen tavoitteena on, ettei näitä kahta keinoa eritellä, vaan perhe oppisi käyttämään niitä rinnakkain, tulee ohjaajan huomioida tämä ohjauksessaan. Molempia keinoja olisi siis hyvä käydä läpi jokaisella ohjauksikäynnillä ja yhdistää niiden käyttöä. Tällöin ohjaajan tulee kuitenkin huolehtia siitä, että hän raportoi käytetyt tunnukset maksusitoumuksen mukaisesti ja pitää huolta, että myönnetty tuntijaako toteutuu.

Ensimmäisillä ohjauskerroilla ohjaaja esittelee kommunikointikansion rakennetta ja logiikkaa. Hän selittää asiakkaalleen, mitä ovat nipsut ja linkkiruudut ja miten niitä käytetään, miksi ruuduissa on erivärisiä taustoja ja miten haetun kuvan helpoiten löytää.

Ensimmäisten opetettavien tukiviittomien aihealue määrytyy sen mukaan, mikä perheelle on siinä tilanteessa tärkein aihealue. Ohjaajalla ei siis tule olla valmiina mitään tiettyä kymmenen kerran opetuspakettia, jonka toteuttaisi jokaisen perheen kanssa. Tukiviittomien opetuksen yhteydessä tulisi myös katsoa, mistä kansioista löytyy samoja kuvia. Kansion ja kuvien rinnakkainen käyttö on tärkeää, koska jos esimerkiksi lapsen isä tai äiti ei muista viittomaa, hän voi kertoa saman asian kansioista etsimällä sieltä kyseessä olevan merkin eli kuvan. Vanhempi voi myös viittoa tietyn merkin, jos sitä ei löydy helposti kansioista.

Alkuvaiheen ohjauskerroilla harjoitellaan yksittäisten merkkien eli kuvien löytämistä eri kategorioista. Siinä apuna voi olla esimerkiksi ongintapeli. Pelien avulla saadaan myös lapset innostumaan harjoittelusta. Siinä vaiheessa myös sovitaan perheenjäsenten kanssa, että he voivat käyttää kansiota siten, että arkikäytössä he näyttävät vain yhden kuvan kerrallaan, eivätkä edes yritä vielä tehdä kokonaisia lauseita kansion kuvilla.

Kun kansio on tutumpi ja kuvat löytyvät jo helpommin, aloitetaan lyhyiden lauseiden tekeminen. Ohjauskerroilla voi hyödyntää muun muassa erilaisia pelejä, joiden avulla harjoitellaan lauseiden tekoa. Ohjaukseen osallistujien saattaa olla vaikea keksiä itse lauseita, joten on helpompaa saada heidät harjoittelemaan, kun käytössä on valmiiksi mietittyjä lauseita. Näin ohjaaja voi myös ennakolta päät-

tää, mitä aihealuetta tai kategoriaa halutaan harjoitella kullakin ohjauskerralla. On hyvä muistaa, että samalla tai seuraavalla ohjauskerralla voidaan aina opetella myös saman aihealueen viittomia.

Kun lyhyiden lauseiden tuottaminen kansiolla onnistuu, siirrytään harjoitteluun pidempien lauseiden tuottamista ja otetaan myös kielioppimerkkejä mukaan ilmaisen tarkentamiseen, mikäli se on puheterapian tavoitteiden mukaista. Jos perheelle sopii, voidaan myös lähteä käymään esimerkiksi kaupassa tai kahvilassa ja harjoitella kansion ja viittomien käyttöä aidoissa tilanteissa.

Tukiviittomien opetuksessa lisätään eri aihealueiden viittomia ja harjoitellaan niiden käyttöä erilaisissa tilanteissa. Mietitään yhdessä perheen kanssa myös sitä, mitä sanoja kannattaa viittoja eri tilanteissa. Kun kommunikaatiokansion käyttö tulee perheenjäsenille tutuksi ja he osaavat myös viittomia jo jonkin verran, pohditaan ohjauskerroilla paljon yhdessä sitä, miten viittomat saataisiin parhaiten käyttöön perheen arkitilanteisiin. Lisäksi keskustellaan siitä, miksi esimerkiksi sosiaalisia fraaseja tulisi muistaa käyttää, miten kommunikaatiokansiota voi hyödyntää keskusteluissa ja vaihtoehtojen esittämisessä ja siitä, miten perhe voi omalla mallillaan aktivoida itse kansionkäyttäjän aktiivisuutta.

Kommunikointiohjauksen yksi tavoite puhevammaisen henkilön läheisille on oppia viestimään “yksi askel taitavammin” verrattuna itse apuvälineen/viittomien käyttäjään. Näin läheiset antavat mallia lapselleen hänen kehitystään sopivasti vahvistaen. Saamansa mallin kautta lapsen taidot kommunikoida kansion tai viittomien avulla kehittyvät.

Yhteistyö puheterapeutin kanssa kommunikaatio-opetus- ja ohjausjakson aikana on käytännössä yleisimmin puhelimitse tapahtuvaa yhteydenpitoa. Joskus se on vain alkuvaiheen puhelu ja joskus taas tiivistä yhteydenpitoa koko opetusjakson ajan. Joskus myös pidetään palaveri tai palavereja, joissa kaikki kolme osapuolta eli perhe, puheterapeutti ja kommunikaatio-ohjaaja ovat paikalla.

Kun kommunikaatio-ohjauksen kaikki tunnit on käytetty, ohjaaja kirjoittaa loppuraportin, jossa hän kertoo ohjauksessa läpikäytyjä asioita ja huomioita perheen taitojen kehittymisestä. Raportissa kommunikaatio-ohjaaja ei voi suositella perheelle lisää ohjaustunteja, mutta tarvittaessa hän voi ilmaista mielipiteensä jatko-ohjauksen tarpeellisuudesta ja perustella sen esimerkiksi kertomalla, että perhe voisi hyötyä, jos saisi lisää ohjauskertoja. Loppuraportti toimitetaan maksavalle taholle, ohjausta suositelleelle taholle sekä perheelle. Halutessaan perhe voi toimittaa loppuraportin myös kuntouttavalle puheterapeutille.

Jos perhe ei saa sosiaalitoimelta kommunikaatio-opetus- ja ohjauspäätöstä kommunikointikansion tai kommunikointiohjelman käyttöönoton tueksi, per-

hettä voi ohjata tutustumaan muun muassa Papunetin harjoitusmateriaaleihin. Jos kyseessä on kommunikointikansio, Papunetissä on sen kansion käyttöönoton harjoittelua varten vinkkejä, videoita sekä tulostettavia materiaaleja.

Eri kommunikointiohjelmista on ohjevideoita muun muassa Tikoteekin Youtube-kanavalla eli Tikotuubissa. Näitä Tikotuubin ohjevideoita sekä Papunetissä olevia kansionkäytön harjoituksia voi myös kommunikaatio-ohjaaja hyödyntää ohjauksikäyntien aikana ja kertoa niistä ohjauksessa olevalle perheelle. Itseharjoitteluun sopivat materiaalit eivät korvaa kommunikaatio-ohjausta, mutta toimivat ensiapuna tilanteessa, jossa ohjausta ei ole saatavilla.



## LÄHTEET

- Biggs, E., Carter, E. & Gilson, C. (2018). Systematic Review of Interventions Involving Aided AAC Modeling for Children With Complex Communication Needs. *American Journal on Intellectual and Developmental Disabilities* 123(5): 443–473. DOI:10.1352/1944-7558-123.5.443
- Binger C., Berens J., Kent-Walsh, J.& Taylor, S. (2008). The Effects of Aided AAC Interventions on AAC Use, Speech, and Symbolic Gestures. *Semin Speech Lang* 29(2): 101–111. DOI: 10.1055/s-2008-1079124
- Doak, L. (2021). Rethinking family (dis)engagement with augmentative & alternative communication. *Journal of Research in Special Educational Needs* 21(3): 198–210. DOI: 10.1111/1471-3802.12510
- Heinonen, L., Eriksson, S., Kujala, J. (2011) Opinnot sujuviksi opiskelijakeskeisellä oppimisella. *Peda-Forum* 2/2011, 45-49. <https://docplayer.fi/19734139-Syksy-2-2011-journal-of-teaching-and-learning-in-higher-education.html>
- Ihmisoikeusliitto (I.a.) YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus. Saatavilla 30.12.2022. [https://ihmisoikeusliitto.fi/wp-content/uploads/2016/05/YK\\_Ihmisoikeuksien-julistus.pdf](https://ihmisoikeusliitto.fi/wp-content/uploads/2016/05/YK_Ihmisoikeuksien-julistus.pdf)
- Järvinen, P. (2018). *Ammatillinen käyttäytyminen. Tie onnistumiseen*. Alma Talent.
- Kallio, J. (2016). *Opettamisen vallankumous – Opettajasta elinikäisen oppimisen valmentajaksi*. Tietosanoma.
- Kauppinen, A. (2013). Oppiminen, tilanteet ja vuorovaikutus. Teoksessa A. Kauppinen (toim.) *Oppimistilanteita ja vuorovaikutusta*. (Tietolipas 241). Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Kehitysvammaliitto Papunet. (i.a.). Kommunikatio-ohjaus. Saatavilla 12.11.2022. <https://papunet.net/tietoa/kommunikaatio-ohjaus>
- Kehitysvammaliitto Tikoteekki (i.a.) Tikotuubi. Saatavilla 16.11.2022. <https://www.youtube.com/channel/UCM5tF-7ywCB7swyKizY-iw/featured>
- Kent-Walsh, J., Murza K-A., Malani. M-D.& Binger,C. (2015) Effects of Communication Partner Instruction on the Communication of Individuals using AAC: A Meta-Analysis. *Augmentative and Alternative Communication Volume 31*, Issue 4, 271–284. DOI: 10.3109/07434618.2015.1052153
- Koli, H. (2017). *Innoita oppimaan. Miten luoda oppimiselle mahdollisuuksia ja tehdä opetuksesta mukautempaa*. House of Leading & Learning Oy.
- Light, J. & Mc Naughton D. (2014). Communicative Competence for Individuals who require Augmentative and Alternative Communication: A New Definition for a New Era of Communication? *Augmentative and Alternative Communication Volume 30*, issue 1, 1–18. DOI: /10.3109/07434618.2014.885080
- Mainela-Arnold, E. (2019). Laadukas puheterapia perustuu tutkittuun tietoon. Aivoliitto: Verraton. *Adhd:n ja kehityksellisen kielihäiriön erikoislehti*. Verkkojulkaisu. Saatavilla 16.11.2022. <https://www.aivoliitto.fi/verraton/artikkelit/laadukas-puheterapia-perustuu-tutkittuun-tietoon/#5f6eb831>
- Niemitalo-Haapola, E., Haapala, S. & Ukkola, S. (2020). Teoksessa E. Niemitalo-Haapola, S. Haapala, & S. Ukkola (toim.) *Lapsen kielenkehitys: Vuorovaikutuksen, leikin ja luovuuden merkitys*. PS-kustannus.
- Nurmi, J-E., Ahonen, T., Lyytinen H., Lyytinen, P., Pulkkinen, L. Ruoppila, I. (2014). *Ihmisen psykologinen kehitys*. PS-kustannus.
- Paalasmaa, J. (2014). *Aktivoi oppilaasi*. PS-kustannus.
- Romski, M-A., Sevcik R-A., Barton- Hulsey A., Whitmore A-S. (2015). Early Intervention and AAC: What a Difference 30 Years Make. *Augmentative and Alternative Communicatio Volume 31*, Issue 3, s. 181–202. <https://doi.org/10.3109/07434618.2015.1064163>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL (i.a.-a) *Voimavaralähtöiset menetelmät*. Saatavilla 12.11.2022. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/aitiys-ja-lastenneuvola/neuvolatyon-sisallot-ja-menetelmat/voimavaralahtoiset-menetelmat>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL (i.a.-b) *Vammaispalvelujen käsikirja*. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja>

## LIITE

Seuraavassa on kuvattu joitakin esimerkkejä tavoitteista, joita esimerkiksi kuntouttava puheterapeutti tai hoidosta vastaava puheterapeutti voivat kirjata suositukseen kommunikaatio-ohjauksen saamiseksi. Tavoitteiden yhteyteen on lisätty myös tarkennuksia siitä, miten yleisellä tasolla olevaa tavoitetta voi tarkentaa suositukseen kirjatusta tavoitteista ja siitä, miten niitä on tarkennettu ohjauksen alkaessa.

### Esimerkki 1:

Tavoitteena on opettaa perheelle arkeen liittyviä viittomia (ydinsanat, ruokailu, pukeminen, leikkutilanteet, ulkoilutilanteet, paikat, tunnesanat yms.) ja niiden käyttöä arjen tilanteissa. Lisäksi tavoitteena voi olla viittomien opettaminen/välittäminen päivähoidon henkilökunnalle.

### Esimerkki 2:

Tavoitteena on lähiympäristön ohjaaminen tukiviittomien käyttöön arjen tilanteissa ja päiväkotikäisen lapsen arkeen sopivan tukiviittomasanaston harjoittelu (ruokailu, pukeutuminen, leikit). Lisäksi ohjataan lähiympäristön ihmisiä strategioihin, joilla he muistavat itse käyttää tukiviittomia arjessa ja oppivat myös ylläpitämään tukiviittomasanastoa jatkossa (esimerkiksi sähköisten viittomasanakirjojen käytön opettelu, sovellusten lataaminen omiin puhelimiin, jotka aina mukana jne.)

### Esimerkki 3:

Tavoitteena on mahdollistaa lapsen viittomakielen oppiminen niin, että hän pystyisi ilmaisemaan itseään riittävästi ja niin, että muut voisivat ymmärtää häntä. Tämän vuoksi on tärkeää, että ympäristö mahdollistaa viittomakielen kehityksen lapselle.

### Esimerkki 4:

Tavoitteena on kommunikoinnin apuvälineiden käytön ohjausta, puhelaitteen käyttöönotto arjessa ja käytön ohjaaminen lähiympäristölle. Opetuksen tavoitteena on vanhempien ohjaus laitteen käyttöön sekä lapsen ja vanhempien vuorovaikutuksen tukeminen

### Esimerkki 5:

Tavoitteena ohjata ja rohkaista aikuista asiakasta käyttämään hänellä olevia kommunikoinnin apuvälineitä erilaisissa arjen tilanteissa. Lisätavoitteena ohjata lähi-ihmisiä siinä, miten he voivat tarvittaessa päivittää apuvälineiden sanastoa.

Tanja Gavrilov ja Tiina Tanskanen

# POIMINTOJA KUVAKOMMUNIKOINNISTA

Tässä artikkelissa käsittelemme erilaisten kuvien ja kuvakokoelmien käyttöä jokapäiväisessä arjessa, kommunikoinnin tukemisessa sekä puhevammaisten tulkin työssä. Käsittelemme myös kuvien ikonisuutta, kuvakommunikoinnin käyttäjäryhmiä puhevammaisten tulkkauspalvelussa sekä uusien kuvien syntymistä. Käytämme käsitettä “kuva” tarkoittamaan niin graafista symbolia, symbolia kuin kuvasymboliakin. Kuvakommunikointi-käsitteellä viittaamme kuvien tarkoitukselliseen käyttöön kielellisen ilmaisun tuottamisen tai ilmaisun ymmärtämisen tukena. Kuvakommunikoinnin käyttö on erityisen tärkeää kaikille niille, jotka tarvitsevat visuaalisia keinoja erilaisten kommunikointihaasteiden voittamisessa. Kuvakommunikointi edellyttää ja hyödyntää monin tavoin teknologiaa, mutta teknologia on vain väline: kommunikoinnin ja kommunikoinnin taitojen keskiössä ovat lopulta ihmiset ja ihmisten välinen vuorovaikutus (Light, 1997, s. 65).

## **Kuvien tehtävät ja edut vuorovaikutuksessa**

Kuvat ovat osa monipuolista kommunikointia. Ne kuuluvat vuorovaikutukseemme muiden sanattomien keinojen sekä puhuttujen ja viitottujen kielten rinnalle. Kuvilla kommunikointia voi pitää yhtenä luonnollista tavoista kommunikoida (Huuhtanen, 2011, s. 58; Tapio, 2021). Käytämme kuvia arjessa monin tavoin, jopa huomaamattamme, ja hyödyimme niiden käytöstä. Kuvien avulla voimme lähettää, välittää ja vastaanottaa erilaisia viestejä visuaalisesti. Kuvien viestit välittyvät parhaiten, jos kommunikointikumppaneilla on käytettävien kuvien merkityksistä samanlainen käsitys. Kuvilla viestimisessä on myös monia muita etuja: tekstin rinnalla oleva kuva auttaa muun muassa orientoitumaan tekstin aiheeseen (Selkokeskus, 2021), ja näköaistin kautta saatu tieto välittyy vastaanottajalle nopeasti (Koponen & Hildén, 2019, s. 20–31).

Kuvien käytöllä on paljon etuja muihin kommunikointimenetelmiin verrattuna. Muun muassa luonnolliset kielet sekä eleet ja ilmeet katoavat heti ilmaisun jälkeen. Kuvista jää sen sijaan jälki (Huuhtanen, 2011, s. 49). Koska kuvat ovat pysyviä, ne mahdollistavat asioiden ääreen palaamisen. Lapsi voi esimerkiksi päi-

väkodissa käytettyjen kuvien avulla kertoa vanhemmilleen päivän tapahtumista, jos tapahtumien läpikäyminen pelkän puheen avulla on vaikeaa.

Kuvat ja kuvien käyttö lisäävät monin tavoin kielellistä saavutettavuutta. Kuvien avulla voidaan välittää viestejä lukutaidottomille tai opastaa tiellä liikkuja toimimaan yhtenäisesti liikennemerkkien avulla. Kuvat ovat käytössä myös maahanmuuttajien parissa tehtävässä työssä. Esimerkkinä tästä on Humanistisen ammattikorkeakoulun hallinnoima KUVAKO-hanke, joka kehitti kuvia ja KUVAKOM-sovelluksen vastaanottokeskusten tarpeisiin. Kuvien tarve syntyi lähtökohdasta, jossa keskustelukumppaneilla ei ollut yhteistä kieltä ja jossa turvapaikanhakuun ja vastaanottokeskuselämään liittyvää keskustelua haluttiin helpottaa.

Myös koulumaailmassa kuville on paikkansa. Visuaaliset viestit voivat auttaa esimerkiksi opiskelussa hahmottamaan sosiaalisia tilanteita ja säätelemään tarkkaavaisuutta (Hepola & Vaaraniemi, 2012, s. 8, s. 12). Visuaalisia resursseja käytetään myös kielten opetuksessa. Visuaalisuudella voi olla tällöin esimerkiksi koristava, virikkeitä välittävä tai motivaatiota lisäävä tehtävä. (Kotimäki, 2013, s. 124.) Terveystieteiden tutkimuskeskus hyödyntää niin ikään kuvia palveluissaan. Tästä ovat esimerkkinä erilaiset kipumittarit, kehonosista kertovat kuvat, mielialaa kartoittavat kuvastot sekä erilaiset kuvitetut käyttö- ja toimintaohjeet.

Kuvat palvelevat ihmisiä siis eri tavoin. Jos henkilöllä on puheen ymmärtämisen tai tuottamisen haasteita, kuvia suositellaan erityisesti käytettävän kommunikoinnin täydentäjänä. Kuvan käytön tarpeisiin ja tapoihin vaikuttavat tällöin esimerkiksi henkilön ikä ja puhevammaan liittyvät taustatekijät. Kuva voi saada tällöin kommunikoinnissa monia tehtäviä. Kuvien avulla voi esimerkiksi pyytää tai kieltäytyä, ilmaista tunteita ja kuvitella. (Yiannakou, 2011, s. 10.) Kuvien käyttö kommunikoinnin tukena rakentuu kahden perustaidon varaan. Ensimmäinen näistä on symbolisen ajattelun kehittyminen. Kuvia käyttävän henkilön tulee siis ymmärtää, että kuva esittää jotain todellista asiaa maailmassa. Toisena perustaitona on kuvan kommunikatiivisen arvon ymmärtäminen, mikä vaatii ymmärrystä siitä, että kuvalla voi viestiä toiselle ihmiselle. Näiden taitojen ei tarvitse kuitenkaan olla vielä kunnossa, kun kuvat otetaan käyttöön. (Heikurainen, henkilökohtainen tiedonanto 2020.)

Monet neurologiset häiriöt voivat aiheuttaa kielellisiä haasteita. Niihin voi toisinaan liittyä myös tarkkaavuuden suuntaamisen ja ylläpitämisen vaikeutta tai haasteita toiminnanohjauksessa. Se voi tarkoittaa ajattelun, tunteiden ja toiminnan säätelyn vaikeutta. Tästä voi aiheutua erilaisten toimintojen tai tehtävien aloittamisen ja sujuvan suorittamisen hankaluutta. (Jehkonen ym., 2015, s. 59, s. 64–65; Vilkki & Saunamäki, 2015, s. 74–75, s. 83–84.) Toiminnanohjauksen

ja tarkkaavuuden tukemisessa kuvien pysyvyys ja mahdollisuus palata niihin yhä uudelleen toiminnan edetessä voi sujuvoittaa toiminnan suorittamista ja auttaa tarkkaavuuden ylläpitämisessä ja keskittymisessä.

## **Kuvien ikonisuus ja kirjo**

Kerroimme jo aiemmin, että kuvakommunikoinnissa käytetään sellaisia kuvia, joiden merkityksen keskustelukumppanit ymmärtävät samalla tavalla. Tärkeää on myös se, että käytettävät kuvat ovat selkeitä. Infografiikan suunnittelijoilla on käytössään kultainen sääntö, jonka mukaan visuaalisen esittämisen tavaksi valitaan aina selkein vaihtoehto (Koponen & Hildén, 2019, s. 43). Tätä sääntöä voidaan hyödyntää myös kuvakommunikoinnissa. Useimmiten kuvakommunikoinnissa käytetäänkin yksinkertaisia piirrossymboleita aina pelkistetyistä, mustavalkoisista piktogrammeista yksityiskohtaisempiin piirroskuviin. Tämän lisäksi käytetään myös valokuvia. (Heister Trygg, 2010, s. 42.)

Kuvakommunikoinnissa käytetään symboleja, jotka edustavat eli representoivat aina jotain todellista asiaa maailmassa (Heister Trygg, 2010, s. 42). Tavallisesti nämä symbolit muodostuvat kuvasta (image) ja sanasta (gloss), jotka yhdessä rakentavat symbolille sen merkitystä vuorovaikutustilanteessa. Symbolin merkitys voi vaihdella tilannekohtaisesti. (von Tetzchner, henkilökohtainen tiedonanto 1.10.2019.) Kuvakommunikoinnissa käytettävistä symboleista käytetään Suomessa useita eri nimityksiä, kuten kuva, merkki, kuvasymboli ja symboli.

Kommunikointia käsittelevässä kirjallisuudessa kuvia (graphic symbols) luokitellaan usein ikonisuuden (iconicity) mukaan. Kuvia on niin läpinäkyviä (transparent), läpikuultavia (translucent) kuin läpinäkymättömiäkin (opaque). (Beukelman & Mirenda, 2012, s. 38.) Useimmiten esineitä ja muita nähtäviä objekteja tarkoittavat kuvat ovat läpinäkyviä, niin että niiden merkitys on helppo arvata, vaikkei tuntisikaan käytettävää kuvaa ennestään (von Tetzchner & Martinsen, 1999, s. 210–213; von Tetzchner, 2015, s. 18; Beukelman & Mirenda 2012, s. 38). Monet verbejä vastaavat sekä erilaisiin abstrakteihin käsitteisiin liittyvät kuvat ovat läpikuultavia. Läpikuultaville kuville on ominaista, että kuvan ulkonäön ja merkityksen välillä on selvästi havaittava yhteys, mutta viittaussuhde ei ole niin suora kuin läpinäkyvissä kuvissa. Osa kuvista taas on läpinäkymättömiä, niin että niiden merkitys ei ole millään tavalla pääteltävissä niiden ulkonäöstä. (von Tetzchner & Martinsen, 1999, s. 210–213; von Tetzchner, 2015, s. 181; Beukelman & Mirenda 2012, s.38.)

Graafisten symbolien ja kuvien voidaan siis ajatella sijoittuvan jatkumolle, jonka toisessa piktografisessa päässä ovat ikoniset, merkitystään muistuttavat

kuvat, ja toisessa, ideografisessa päässä sellaiset graafiset symbolit, jotka ovat ilmiänsuhtaan abstrakteja ja läpinäkymättömiä. Riippumatta käytettävän kuvan ikonisuuden asteesta on tärkeää käyttää kuvia, joiden merkityksen keskusteluun osallistujat ymmärtävät samalla tavoin. (von Tetzchner & Martinsen, 1999, s. 210–213; von Tetzchner, 2015, s. 181.)

Osa graafisista kommunikointimenetelmistä hyödyntää laajoja graafisia symbolijärjestelmiä, kuten Bliss-symbolijärjestelmä. Bliss-symbolit koostuvat tarkkaan määritellyistä perusmuodoista. Niiden avulla voidaan ilmaista sekä erilaisia merkityksiä että kieliopillisia muotoja kuten monikkoja ja aikamuotoja. Perusmuotoja yhdistelemällä voidaan luoda rajattomasti uusia symboleja erilaisille käsitteille. (Heister Trygg, 2010, s. 43–45; Papunet, 2022a.) Monet Bliss-symbolit edustavat läpinäkymättömiä graafisia symboleja, joiden merkitystä on vaikea ymmärtää ilman, että niitä on erikseen opetellut.

Kuvakommunikoinnissa käytetään monia kuvakokoelmia, jotka koostuvat eri aihepiireihin liittyvistä kuvista. Kuvat voivat olla esimerkiksi värillisiä piirroskuvia kuten PCS-kuvat (Picture Communication Symbols) tai pelkistettyjä mustavalkoisia piktogrammeja, joita ovat muun muassa Papunetin Kuvapankista löytyvät Sclera-piktot. Näille kuville on ominaista, että monet niistä ovat ymmärrettävissä pelkän ulkomuotonsa perusteella, eli ne ovat läpinäkyviä ja ikonisia. Piirroskuvia voidaan käyttää myös kuvaamaan abstrakteja käsitteitä. (von Tetzchner, 2015, s. 181, s. 184; Heister Trygg, 2010, s. 47–49.) Kehitysvammaliiton ylläpitämään Papunetin kuvapankkiin on koottu paljon erityyppisiä kuvia, joita voi käyttää kommunikoinnissa.

Graafisten symbolijärjestelmien ja kuvakokoelmien yhtenä merkittävänä erona on se, että symbolijärjestelmissä on usein määritelty tarkat säännöt (ns. kielioppisäännöt) uusien symbolien tuottamiseen sekä symbolien yhdistelyyn lauseiksi. Kuvalla on myös taipumus olla konkreettisempi ja merkitykseltään suppeampi kuin graafinen symboli. (von Tetzchner, 2015, s. 181, s. 184; Heister Trygg, 2010, s. 42–43.)

### **Kuvakommunikointi avusteisena kommunikointimenetelmänä**

Käsitteellä kuvakommunikointi viitataan kuvien käyttöön puhetta tukevana, korvaavana tai täydentävänä kommunikointimenetelmänä. Kuvia voidaan käyttää sekä omassa kielellisessä ilmaisussa että puheen ja tekstin ymmärtämisen tukena. Kuvakommunikointia hyödyntävässä vuorovaikutustilanteessa käytetään harvoin pelkästään kuvia, vaan kuvan rinnalla ovat käytössä myös kaikki muut vuorovaikutuksen keinot, kuten puhe, viittomat, katse, ilmeet tai kehon asennot (Huuhtanen, 2011, s. 49).

Kuvakommunikointi on graafinen kommunikointimenetelmä. Graafisiksi menetelmiksi kutsutaan sellaisia kommunikointimenetelmiä, joissa viestit tuotetaan erilaisia välineitä ja materiaaleja käyttäen ja vastaanotetaan visuaalisesti (Heister Trygg, 2010, s. 25, s. 27). Nämä kommunikoinnin apuvälineet ovat useimmiten käyttäjälleen henkilökohtaiseen käyttöön räätälöityjä (Papunet, 2022b). Kuvia voidaan käyttää yksittäisinä kuvakortteina (Papunet, 2018) tai kuvakommunikoinnissa voidaan hyödyntää erilaisia kuvakokoelmia. Tiettyyn aiheeseen tai tilanteeseen liittyvät kuvat voidaan koota yhdelle sivulle kommunikointitauluksi (Papunet, 2022c). Kommunikointikansiot taas sisältävät kuvia useista eri aihepiireistä, ja niitä voidaan järjestää kansioon eri tavoin, esimerkiksi aihepiireittäin tai sanaluokittain. Dynaamisissa kommunikointikansioissa kuvat järjestetään kansioon siten, että niistä voidaan muodostaa mahdollisimman vähäisillä sivunkääntämisillä pitkiäkin lauseita, joissa on mukana myös kieliopillisia elementtejä kuten aikamuoto tai sanojen taivutus. Kansion laajuus riippuu asiakkaan tarpeista sekä kielellisistä taidoista. (Papunet, 2020a.)

Teknisistä apuvälineistä yleisimpiä kuvakommunikoinnin apuvälineitä ovat tietokoneella tai muilla mobiililaitteilla käytettävät kommunikointiohjelmat ja -sovellukset. Niillä voidaan tuottaa eri laajuisia ilmauksia yksittäisistä sanoista aina monimutkaisiin lauseisiin. Useilla laitteilla voidaan tuottaa viestit myös äänen puhesynteesin avulla. Joissakin ohjelmissa ja sovelluksissa on myös taivutin, jonka avulla yksittäisiä kuvia valitsemalla voidaan tuottaa kieliopillisesti oikein taivutettuja lauseita. (Papunet, 2022d)

Kommunikoinnin apuvälineellä ilmaisu muodostetaan valitsemalla kuvia käytössä olevasta kokoelmasta. Jotkut kuvakommunikoinnin käyttäjät valitsevat vain yhden tai muutamia kerronnan aiheeseen liittyviä kuvia eli avainkuvia, joista ei suoraan muodostu tilanteeseen sopivaa kokonaista lausetta. Taitavammat kommunikoiijat voivat sen sijaan tuottaa apuvälineellään viestin, joka on jo valmiiksi luonteva, puhekielelle sopiva lause. Tätä kutsutaan lauseenomaiseksi kerronnaksi (Papunet, 2019). Kuvien valinta voi tapahtua monin eri tavoin, muun muassa osoittamalla sormella, kädellä, katseella, suutikulla tai infrapunaosoittimella. Teknisestä apuvälineestä kuva voidaan valita myös kytkimellä. Mikäli kuvan itsenäisen osoittaminen on apuvälineen käyttäjälle mahdotonta, keskustelukumppani voi tukea ilmaisua askeltamalla. Askeltamisessa osoitetaan ja nimetään kuvakoelman sarakkeita ja rivejä järjestelmällisesti ja otetaan näin selville, mitä kuvaa apuvälineen käyttäjä tarkoittaa. (Huuhtanen, 2011, s. 49–52; Yläupa ym., 2011, s. 88; Papunet, 2020b.) Kuvien etsiminen apuvälineestä vie aikaa ja edellyttää apuvälineen sisältämien kuvien hyvää muistamista ja hahmottamista. Tavallises-

ti keskustelukumppani sanallistaa kuvilla tuotetun viestin ja varmistaa lopuksi tulkintansa oikeellisuuden apuvälineen käyttäjältä. (Huuhtanen, 2011, s. 55; von Tetzchner, 2015, s. 182–183.)

Kuvakommunikoinnin käyttäjissä on suuria eroja siinä, kuinka laajoja ilmaisuja he kuvilla muodostavat. Kuvakommunikoinnin käyttö alkaa yksittäisten kuvien käytöstä aivan kuten puheilmaisu alkaa yksittäisistä sanoista. Joidenkin henkilöiden ilmaisu ei koskaan laajene useampien merkkien käyttöön. Tämän taustalla voivat olla erilaiset neurologiset tai kognitiiviset syyt, jotka vaikeuttavat kommunikoinnin oppimista, ja joissain tapauksissa kysymys voi myös olla opetuksen puutteesta. Toisinaan taustalla voi olla se, että keskustelukumppanit käyttävät puheensa tukena vain yksittäisiä kuvia tai eivät käytä kuvia lainkaan, jolloin malli kuvien lauseenomaisesta käytöstä puuttuu. Kuvien avulla muodostettujen ilmaisujen laajuuteen sekä monipuolisuuteen vaikuttavat kommunikoinnin apuvälineessä olevien kuvien määrä sekä se, miten hyvin kuvien aihepiirit vastaavat käyttäjänsä tarpeita. (von Tetzchner & Martinsen, 1999, s. 257–261; von Tetzchner, 2015, s. 182–84.)

Jotta kuvakommunikointi tulisi luonnolliseksi osaksi arjen vuorovaikutustilanteita, sen käyttöä tulisi harjoitella. Harjoittelu on tehokkainta luonnollisissa vuorovaikutustilanteissa läheisten ihmisten kanssa (Papunet, 2020c). Kuten muidenkin puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien käyttö myös kuvien käyttö opitaan havainnoimalla keskustelukumppanin näyttämää mallia (Huuhtanen, 2011, s. 52–53; von Tetzchner, 2015, s. 183). Kuvakommunikoinnin yhteydessä yleisesti käytössä oleva käsite “mallittaminen” tarkoittaa siis sitä, että keskustelukumppani tukee omaa puhuttua viestiään osoittamalla kuvia apuvälineestä samalla tavoin kuin apuvälineen käyttäjän on tarkoitus muodostaa oma ilmaisunsa (Huuhtanen, 2011, s. 52–53). Esimerkiksi kysymyksen “Haluatko sinä mennä tänään kauppaan?” mallittaminen voi tapahtua henkilöstä riippuen osoittamalla yksittäisiä kuvia (osoitetaan kuvaa KAUPPA), useampia kuvia (osoitetaan kuvia HALUTA, TÄNÄÄN ja KAUPPA) tai lauseenomaisesti (osoitetaan kuvia KYSYMYKS, HALUTA, SINÄ, MENNÄ, TÄNÄÄN, KAUPPA).

Kuvakommunikoinnin oppimisen haasteeksi voi toisinaan tulla keskustelukumppaneiden haluttomuus mallittaa omaa puhettaan kommunikoinnin apuvälineellä. Oppiminen voi tällaisissa tapauksissa perustua enemmänkin yritykseen ja erehdykseen. (von Tetzchner, 2015, s. 183.) Toisaalta lähipiiri voi kokea pystyvänsä kommunikoidaan läheisensä kanssa pelkän puheen avulla niin, että he ymmärtävät toisiaan riittävästi. Tällöin kommunikointimenetelmä voi jäädä kokonaan käyttämättä kotioloissa. (Hildén, 2011, s. 138; Huuhtanen, 2011, s. 21, s. 53.)



## **Kuvakommunikointi puhevammaisten tulkkauksessa**

Tulkkauspalvelun tarkoituksena on mahdollistaa eri tavalla kommunikoivien henkilöiden tasavertainen mahdollisuus olla vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Tulkkauksen tavoitteena on varmistaa erilaisissa vuorovaikutustilanteissa, että keskustelukumppanit ymmärtävät toisiaan. Puhevammaisten tulkkauspalvelun asiakaskunta on varsin heterogeeninen muun muassa kielellisen tuen tarpeen sekä käytössä olevien kommunikointimenetelmien ja niiden käyttötapojen näkökulmasta. Roiskon, Vesalan ja Ylitalon (2018) selvityksen mukaan suurimmat asiakasryhmät muodostuvat henkilöistä, joilla on afasia tai kehitysvamma. Myös henkilöt, joilla ei ole diagnoosia, muodostavat yhden ison ryhmän. Aktiivisimmin puhevammaisten tulkkauspalvelua käyttävät henkilöt, joilla on etenevä neurologinen sairaus tai afasia sekä henkilöt, joilla ei ole diagnoosia (Roisko ym., 2018, s. 25).

Vuonna 2018 julkaistun selvityksen perusteella Kelan puhevammaisten tulkkauspalvelun käyttäjistä 43 % käyttää kommunikoinnissaan kuvia ja symboleita. Henkilöt, joilla on autismi, kielellinen erityisvaikeus tai kehitysvamma, ovat asiakasryhmiä, joilla kuvakommunikointi on merkittävimpana kommunikointimenetelmänä. Ikäryhmittäin tarkasteltaessa käy ilmi, että alle 20-vuotiaat käyttävät eniten kuvia ja symboleita kommunikoinnissa verrattuna muihin ikäryhmiin, sillä heistä 64 % mainitsee kuvakommunikoinnin yhdeksi kommunikointimenetelmistään. (Roisko, Vesala & Ylitalo, 2018, s. 39–40.) Näiden lukujen pohjalta on pääteltävissä, että kuvakommunikointia käyttävät puhevammaisten tulkkauksen kentällä moninaiset ja monenikäiset asiakasryhmät. Osalle kuvat ovat tärkeämpiä kommunikoinnissa kuin toisille. Usein kuvia ja symboleja käyttävä henkilö on nuori. Kuvia käytetään muiden kommunikointikeinojen, kuten puheen, viittomien sekä eleiden ja ilmeiden rinnalla edistämään ja mahdollistamaan erilaisia kommunikointitilanteita.

Tulkki saa tiedon asiakkaansa kommunikointimenetelmästä ensisijaisesti tutustumalla Kelan ylläpitämään asiakasprofiliin, jonka asiakas laatii hakiessaan oikeutta tulkkauspalveluun (Kela, 2021a; Kela, 2021b). Asiakkaan kuvaus omasta kommunikoinnistaan koostuu rasti ruutuun -vastauksista sekä vapaaehtoisesta tekstimuotoisesta kuvauksesta. Niukimmillaan asiakkaan profilista käy ilmi, millä kommunikoinnin osa-alueella (puheen tuottaminen, puheen ymmärtäminen, lukeminen, kirjoittaminen) asiakkaalla on vaikeuksia, millaisia nämä vaikeudet ovat sekä millaisia puhetta tukevia tai korvaavia kommunikointimenetelmiä hän käyttää (esimerkiksi yksittäiset kuvat, kuvakansio, kuvakommunikointi sovelluksen avulla). (Kela, 2021a.) Asiakkaan käyttämän kommunikoinnin apuvälineen tyyppiä, käytössä olevien kuvien tyyppiä, asiakkaan tapaa käyttää kuvia kommu-

nikoinnissaan tai muuta yksityiskohtaisempaa tietoa profilista ei aina löydy. Asiakasprofiilin lisäksi tulkilla on oikeus saada perehdytys hänelle tuntemattoman asiakkaan kommunikointimenetelmiin. Perehdytystä voi saada myös silloin, jos tutun asiakkaan kommunikoinnissa on tapahtunut muutos (Kela, 2020, s. 116).

Tulkkauksilanteessa kuvakommunikointia käyttävä asiakas saattaa tuottaa viestinsä lauseenomaisesti (Papunet, 2019). Tällaisen viestin tulkkauks tapahtuu yksinkertaisesti viestin toistamisena puheella. Monet asiakkaat käyttävät niin sanottuja avainkuvia (Papunet, 2019), jolloin tulkki pyrkii laajentamaan asiakkaan viestiä esimerkiksi kysymällä tarkentavia kysymyksiä, jotta voi muodostaa asiakkaan valitsemista kuvista puhekieleen sopivan lauseen. Tämän lauseen tulkki tulkkaa puheelle. Mikäli asiakkaan on vaikea ymmärtää keskustelukumppanin puhetta, tulkki voi tukea ymmärtämistä esimerkiksi toistamalla keskustelukumppanin puhetta selkokieliselle puheelle mukautettuna ja samanaikaisesti osoittaa puheen tueksi kuvia asiakkaan apuvälineestä.

Ihannetilanteessa kuvakommunikointia käyttävän henkilön apuväline on ajan tasalla ja sisältää niitä kuvia, joiden avulla hän voi ilmaista tahtonsa ja mielipiteensä elämässään tärkeistä asioista (Huuhtanen, 2011, s. 50; von Tetzchner & Martinsen, 1999, s. 235). Tulkkaukspalvelun arjessa tulkki kohtaa kuitenkin usein tilanteita, joissa puhutaan aiheista tai asioista, joille asiakkaan apuvälineestä ei löydy täsmällistä tai edes riittävän sopivaa kuvaa. Usein toistuvista asioista voi lisätä väliaikaisen kuvan piirtämällä sen asiakkaan kansioon (Hildén, 2011, s. 140), mutta tulkkauksilanteissa esiintyy paljon sellaisia ohimeneviä käsitteitä, joiden lisäämiselle asiakkaan apuvälineeseen ei ole aikaa eikä välttämättä tarvettakaan.

Tyypillinen esimerkki sopivan kuvan puuttumisesta on vaikkapa uutislähettykset, jotka ovat joka päivä erilaisia. Voidakseen ymmärtää ja kommentoida uutislähettyksessä käsiteltyjä aiheita kuvakommunikoinnin käyttäjällä on oltava käytössään jokin kuva, jolla hän voi viitata aiheisiin. Jos apuvälineestä ei valmiiksi löydy sopivaa kuvaa, voi tulkki esimerkiksi tuottaa uudet kuvat uutisten aiheille piirtämällä tai vaikkapa mobiililaitteella jotakin kuvakokoelmaa hyödyntäen. Tulkki voi myös antaa kansiossa jo oleville, merkitykseltään riittävän lähellä oleville kuville uusia tilannesidonnaisia merkityksiä, jolloin asiakas voi näillä kuvilla viitata juuri sen kyseisen uutislähettyksen aiheisiin. Tällaiset tulkkauksilanteessa äkilliseen tarpeeseen luodut kuvat harvoin siirtyvät asiakkaan kaikkien tulkkien käyttöön, ellei niitä lisätä asiakkaan apuvälineeseen kaikkien tulkkien saataville. Kuvien käytöstä sopiminen on ongelmallista, koska tulkkaja sitoo salassapitovelvollisuus toimeksiantoon liittyvistä asioista (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ym., 2013, s. 4).

## **Uusien kuvien käyttöönotto**

Kuvilla kommunikointi ja kuvakommunikointi avaavat mahdollisuuksia, mutta niihin liittyy myös haasteita. Yksi haasteista kuvattiinkin jo osittain edellisessä luvussa: aina ei ole käytössä tilanteeseen sopivaa kuvaa. Kuten jo mainittiin, esimerkiksi tulkkauksessa tulee usein vastaan tilanteita, joissa puuttuu juuri se sopiva kuva, jolla asiakkaalle voisi selventää esimerkiksi puhutun asian. Kuvakommunikoinnissa on kuitenkin hyväksyttävä käytettävissä olevien merkkien rajallisuus sekä niiden epätäydellisyys (Heikurainen, henkilökohtainen tiedonanto 2020).

Kun kuvia ei ole saatavilla, kuvia voi tuottaa myös itse. Piirtäminen on yksi nopea keino tuottaa tilannekohtaisia symboleja, joille sovitaan merkitys yhdessä keskustelukumppanin kanssa ja joita voidaan käyttää vuorovaikutuksessa. Kun oman asian kertominen ei puheella onnistu, voidaan kerronnan tukena hyödyntää Nopea piirrosviestintä- ja Pikapiirros-menetelmiä, joiden avulla kuulija voi yrittää saada selville, mitä keskustelukumppani haluaa kertoa. (Hildén, 2011, s. 139, s. 142; Merikoski, 2011, s. 70; Papunet, 2020h; Papunet, 2022f) Kuvia voidaan piirtää pienemmille lappusille, ja kuvakommunikoinnin käyttäjä voi niiden avulla kertoa kokemastaan myös niille, jotka eivät ole olleet tilanteessa läsnä. Tällaisia kuvia kutsutaan kertomiskuviksi. (Merikoski, 2020.)

Piirtämistä voidaan käyttää myös tukemaan puheen ymmärtämistä. Tällöin piirretään hyvin nopeita, yksinkertaisia, tilannesidonnaisia piirroksia, joita käytetään selkiyttämään puhetta. Piirtämällä tuotettujen kuvien taiteellisuus tai tarkkuus eivät ole keskeistä, vaan tärkeää on piirrokselle yhteisesti sovittu merkitys. (Hildén, 2011, s. 139.) Tästä syystä piirtämisen käyttö vuorovaikutustilanteissa edellyttää kykyä ymmärtää puhetta siinä määrin, että piirroksen merkitys ymmärretään keskustelukumppanin kanssa samalla tavalla. Piirtää voidaan perinteisin menetelmin kynällä ja paperilla tai teknologiaa hyödyntäen (Merikoski, 2020). Piirrosviestinnän etuna on loputon kuvavaranto – kuvia voidaan tuottaa kaikenlaisista asioista ja melkein missä vain.

Myös kuvakirjastot ja kuvapankit elävät ajassa ja kasvavat yhteiskunnallisten muutosten mukana. Uusia kuvia tuntuu syntyvän kuten uusia sanoja luonnollisiin kieliin. Se on hyvä, sillä päivittyvät kuvavarannot mahdollistavat kuvakommunikointitilanteissa moninaisten ja ajankohtaisten aiheiden käsittelyn. Kehitysvammaliiton Papunetin Kuvapankki on hyvä esimerkki ajassa elävästä kuvastosta.

Koronapandemiaan sijoittuvalla ajanjaksolla 1.1.2020–30.6.2022 Papunetin suomenkieliseen kuvapankkiin lisättiin 6621 kuvaa ja ruotsinkieliseen kuvapankkiin 7945 kuvaa. Osa kuvista on ollut vanhojen kuvien muokattuja versioita, mutta uusien kuvien määrä noissa luvuissa on merkittävä. (Sami Älli, saavutetta-

vuusyksikön johtaja, henkilökohtainen tiedonanto 29.8.2022.) Päivittyvä kuvasto on varmasti mahdollistanut yhteiskunnallisesta ilmiöstä keskustelun myös heille, jotka erityisesti tarvitsevat kuvia kommunikointinsa tueksi. Toisaalta uudet kuvat ja käytössä olevat kuvakommunikoinnin keinot hyödyttivät monin tavoin myös suurta yleisöä pandemian aikana. Kuvia oli kaikkialla, niin maskinkäyttöohjeissa kuin oireita kuvaavissa tiedotteissakin.

### **Lopuksi**

Me kaikki hyödyimme kuvien käytöstä elämässämme. Kun kommunikointikyky heikkenee joko väliaikaisesti tai pysyvästi, kuvien rooli kommunikoinnin tukena korostuu. Kuvakommunikointia käyttävälle henkilölle menetelmä voi olla jopa äidinkielen asemassa (von Tetzchner, henkilökohtainen tiedonanto 1.10.2019.). Kun työskentelemme kommunikoinnin parissa, on tärkeää, että ymmärrämme kuvien mahdollisuudet. Kuvat voivat välittää tietoa, mahdollistaa tunteiden ilmaisun sekä osallistumisen yhteiskunnan toimintaan. Kuvakommunikointitilanteissa, kuten missä tahansa vuorovaikutustilanteessa, tärkeintä on lopulta kohtaaminen toisen ihmisen kanssa. Jos vuorovaikutustilanteen toisella osapuolella on kielellisiä haasteita, on kielellisesti vahvemman vastuulla muotoilla ilmaisuaan ja ottaa isompi vastuu vuorovaikutustilanteen etenemisestä (Lindholm, 2021).

## LÄHTEET

- Beukelman, D. R. & Mirenda, P. (2012). *Augmentative & Alternative communication: Supporting Children and Adults with Complex Communication Needs*. (4. uud. p.). Brookes Publishing.
- Heister Trygg, B. (2005). *Graafinen kommunikointi. Esineet, kuvat ja symbolit puhetta tukevassa ja korvaavassa kommunikoinnissa*. (Suomenkielinen käännös/versio: Pirkko Rautakoski, 2010). Kehitysvammaliitto.
- Hepola, S. & Vaaraniemi, T. (2012). *Kuvat käyttöön. Visualisointi kommunikoinnin ja käyttäytymisen tukena*. Puheterapeuttien Kustannus Oy.
- Hildén, S. (2011). AAC-ohjaajien käyttökokemuksia piirtämisestä. Teoksessa K. Huuhtanen (toim.). *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa*. Kehitysvammaliitto.
- Huuhtanen, K. (2011). Esineillä ja graafisilla merkeillä kommunikointi. Teoksessa K. Huuhtanen, (toim.), *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa* (s. 48–57). Kehitysvammaliitto.
- Jehkonen, M., Nurmi, L. & Kuikka, P. (2015). Tarkkaavuuden häiriöt ja neglect-oire eli huomiotta jääminen. Teoksessa M. Jehkonen, T. Saunamäki, L. Paavola & J. Vilkki (toim.). *Klininen neuropsykologia* (s. 58–72). Duodecim.
- Kela. (2020). Palvelukuvaus. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu. [Palvelukuvaus] Kela. <https://beta.kela.fi/documents/20124/410347/palvelukuvaus-vammaisten-henkiloiden-tulkkauspalvelu.pdf/c9bdce48-39e9-a322-46dc-7a33f9d9c1e4?t=1648107255036>
- Kela. (2021a). Asiakastietolomake. Puhevammaisen asiakas. [Verkkolomake] <https://www.kela.fi/documents/10192/3861304/TU11.pdf>
- Kela. (2021b). Näin haet oikeutta vammaisten tulkkauspalveluun. 5.10.2022. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-hae-oikeutta>
- Koponen, J. & Hildén, J. (2019). *Data Visualization Handbook*. (Aalto University publication series. Art + design + architecture 1/2019). Aalto University.
- Kotimäki, A. (2013). *Visuaaliset resurssit suomi toisena kielenä -oppitunneilla : Multimodaalinen näkökulma*. [Pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ju-201309202336>
- Light, J. (1997). "Communication is the essence of human life": reflections on communicative competence. *Augmentative and Alternative Communication*, 13:2, (s. 61–70). <https://doi.org/10.1080/07434619712331277848>
- Lindholm, C. (10.5.2021). Kielellisesti epäsymmetriset tilanteet ja vuorovaikutuksen ohjeistaminen. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=MFZ0uxPoHfI>
- Merikoski, H. (2020). Piirtäminen esteettömän viestinnän keinona. Tikonen, (2) 2020. <https://tikonen.fi/aiheet/kommunikointikeinot/piirtaminen-esteettoman-viestinnan-keinona/>
- Papunet. (2018). *Irtokuvakansio*. 4.10.2018. <https://papunet.net/tietoa/irtokuvakansio>
- Papunet. (2019). *Kerronta avainsanoilla tai lauseenomaisesti*. <https://papunet.net/tietoa/kerronta-avainsanoilla-tai-lauseenomaisesti>
- Papunet. (2020a). *Kommunikointikansio*.. <https://papunet.net/tietoa/kommunikointikansio>
- Papunet (2020b). *Viestin valinta ja osoittaminen*.. <https://papunet.net/tietoa/viestin-valinta-ja-osoittaminen>
- Papunet (2020c). *Kuvat kommunikoinnissa*.. <https://papunet.net/tietoa/kuvat-kommunikoinnissa>
- Papunet. (2020d). *Pikapiirros havainnollistaa vaihtoehtoja*.. <https://papunet.net/tietoa/pikapiirros-havainnollistaa-vaihtoehtoja>
- Papunet. (2022a). *Blisskieli*. <https://papunet.net/tietoa/blisskieli-0>
- Papunet. (2022 b). *Apuvälineet*. <https://papunet.net/tietoa/apuvälineet>

- Papunet. (2022c). *Kommunikointitaulu*. <https://papunet.net/tietoa/kommunikointitaulu>
- Papunet. (2022d). *Kommunikointiohjelma*. <https://papunet.net/tietoa/kommunikointiohjelma>
- Papunet. (2022f). *Nopea piirrosviestintä*. <https://papunet.net/tietoa/nopea-piirrosviestinta>
- Roisko, E., Vesala, H. T. & Ylitalo, J. (2018). *Myönnetty, ei käytetty. Selvitys puhevammaisten tulkkauspalvelun haasteista ja mahdollisuuksista vuosina 2011–2014*. [Kelan tutkimus. Työpapereita 143.] Kela. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018101238142>
- Selkokeskus (27.7.2021). *Selkokuva*. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokuva/>
- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, Käännösalan asiantuntijat KAJ, Suomen Puhevammaisten Tulkit ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Suomen kirjoitustulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkki-keskus, Keski-Suomen tulkki-keskus, Kuurojen liitto & Kuuloliitto ry. (30.5.2013). *Asioimistulkin ammattisäännöstö*. Saatavilla 20.11.2022 <https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2021/01/Asioimistulkin-ammattisa%CC%88a%CC%88nno%CC%88sto%CC%88-2021-web.pdf>
- Tapio, E. (24.2.2021). Vuorovaikutuksen resurssit / Resources in interaction. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=HYuqZAI7d-s>
- von Tetzchner, S. & Martinsen, H. (1999). *Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin*. (Suomenkielinen käännös: Kaisa Launonen 2000). Kehitysvammaliitto.
- von Tetzchner, S. (2015). The semiotics of aided language development. *Cognitive Development* (36) 2015, (s. 180–190). <https://doi.org/10.1016/j.cogdev.2015.09.009>
- Vilkki, J. & Saunamäki, T. (2015). Toiminnanohjauksen häiriöt. Teoksessa M. Jehkonen, T. Saunamäki, L. Paavola & J. Vilkki (toim.), *Klininen neuropsykologia* (s. 73–85). Duodecim.
- Yiannakou, V. (2011). Kuvat kommunikoinnissa. Teoksessa E. Lehti, R. Parkas & H. Hyvärinen, (toim.) *Ilo kommunikoida. Kommunikaatiomuodot esittelyssä* (s. 9–12). Satakieliohjelma & LapCI ry.
- Ylätupa, M., Huuhtanen, K., Ohtonen, M. & Roisko, E. (2011). Tekniikka viestimisen apuna. Teoksessa K. Huuhtanen (toim.) *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa* (s. 84–91). Kehitysvammaliitto.

Pia Lindevall ja Ulla Niittyinperä

# PUHEVAMMAISEN ASIAKKAAN APUVÄLINEEN VALINTA JA KÄYTTÖNOTTO

Tulkkien ja puheterapeuttien moniammatillinen yhteistyö on asiakaslähtöinen työtapa. Tulkit ja puheterapeutit oppivat toimivia periaatteita koulutuksessa ja näitä taitoja sovelletaan työelämässä. Muiden ammattilaisten työnkuvien ja sisältöjen ymmärtäminen helpottaa yhteistyötä. Osa yhteistyöstä tehdään etänä ja osa lähitilanteissa. Tässä artikkelissa kuvaamme puhevammaisen asiakkaan apuvälineen valintaa ja käyttöönottoa sekä puheterapeuttien kouluttajien että tulkkien kouluttajien näkökulmasta.

## **Puhevammaisten tulkin ja puheterapeutin koulutus ja ammatti**

Puhevammaisten tulkki on laaja-alainen kommunikoinnin moniosaaja. Sen lisäksi, että tulkit tulkkaavat puhevammaisille asiakkaille, he voivat toimia myös kommunikoinnin ohjaajina ja opettajina sekä asiantuntijoina. (Suomen puhevammaisten tulkit, i.a.-a.) Puhevammaisten tulkki välittää puhevammaisen henkilön ilmaisut keskustelukumppanille puhutulla kielellä. Lisäksi tulkki mukauttaa keskustelukumppanin ilmaisut puhevammaisen henkilön ymmärtämään muotoon käyttämällä selkokieltä, tukiviittomia tai kuvia puheen rinnalla. (Papunet, 2021b.)

Puhevammaisten tulkiksi voi valmistua ammattikorkeakoulututkinnolla Diakonia-ammattikorkeakoulusta (Diak) ja Humanistisessa ammattikorkeakoulusta (Humak) ammattinimikkeellä tulkki (AMK). Puhevammaisten tulkkaus-erikoisammattitutkinnon voi suorittaa sosiaali- ja terveysalan oppilaitoksista. (Suomen puhevammaisten tulkit, i.a.-b.)

Puheterapeutti on kielen, puheen, äänen, nielemisen, vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin asiantuntija. Puheterapeutti on perehtynyt näiden alueiden neurotyypilliseen sekä viiveiseen ja poikkeavaan kehitykseen, niiden taustatekijöihin sekä arviointiin ja kuntoutukseen. Puheterapeutilla on yliopistotasoinen maisterikoulutus logopediasta, oppiarvo valmistumisen jälkeen on filosofian maisteri. (Suomen puheterapeuttiliitto ry, i.a.)

Logopedian lisäksi opintoihin kuuluu psykologian, lääketieteen ja fonetiikan opintoja. Logopediaa pääaineena voi opiskella Helsingin, Oulun, Tampereen, Turun ja Itä-Suomen yliopistoissa sekä Åbo Akademiassa logopedian koulutusohjelmissa. Maisteri voi valmistuttuaan hakea Valviralta laillistamista puheterapeutiksi. Puheterapeutit toimivat sosiaali- ja terveysalalla, yleensä terveyskeskuksissa, sairaaloissa, erityishuollossa, yksityisellä sektorilla ja järjestöissä. Puheterapeutin antama kuntoutus on lääkinällistä kuntoutusta. Puheterapeutti toimii monialaisesti asiakkaan lähitoimijoiden kanssa. (Suomen puheterapeuttiliitto ry, i.a.)

### **Puhevammaisuus ilmiönä**

Henkilöllä, jolla on puhevamma, tarkoitetaan ihmistä, joka ei tule arjen kommunikointitilanteissa toimeen pelkän puheen avulla. Hänellä on vaikeuksia tuottaa tai ymmärtää puhetta. Puhevammaan voi liittyä lukemis- ja kirjoittamisvaikeuksia. Suomessa on noin 65 000 ihmistä, joilla on eriasteisia puhe- ja kommunikaatiovaikeuksia. Heistä noin 30 000 tarvitsee puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. (Kehitysvammaliitto, i.a.)

Puhevammaisuutta aiheuttavat syyt ovat hyvin moninaisia. Ne voivat olla synnynnäisiä (ns. kehityksellisiä) tai myöhemmin ilmaantuneita (ns. hankittuja). Asiakkaina voivat olla henkilöt, joilla on kehitysvamma, CP-vamma tai autismikirjon piirteitä, tai henkilöt, joilla on vaikea-asteinen kehityksellinen kielihäiriö. Aikuisilla aivoverenkiertohäiriöt ja etenevät neurologiset sairaudet (esimerkiksi ALS, parkinsonismi) voivat aiheuttaa puhevammaisuutta. (Saarinen, 2011; Lasanen, 2012.)

Diagnosoidonnaisten piirteiden lisäksi esiintyy usein häiriöiden komorbiteettia eli samanaikaisuutta, jolloin kyseessä on monihäiriöinen puhevammaisuus. Esimerkiksi henkilöllä, jolla on kehitysvamma, voi olla autismikirjon piirteitä sekä kielihäiriöön viittaavaa haastetta. Tämän monitahoisen taustan vuoksi ei diagnoosi itsessään ole merkitsevä, vaikka asiakkaan diagnoosi(t) voivatkin olla työntekijälle tarpeellinen tieto. Asiakkaan kohtaamisessa, tukemisessa ja kuntoutuksessa keskeisintä on hänen toimintakykynsä ja tarpeensa hänen omassa arjessaan.

### **Puhevammaisen asiakkaan oikeus tulkkipalveluun**

Oikeus lakisääteiseen tulkkauspalveluun on puhevammaisella henkilöllä, joka pystyy ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla ja jolla on käytössään toimiva kommunikointikeino. Tulkkauspalvelu on asiakkaalle maksutonta ja palvelulla ei ole ala- eikä yläikärajaa. Puhevammaiset henkilöt hakevat ja saavat



tulkkauspalvelun Kansaneläkelaitoksen (Kelan) vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun kautta. (Kela, i.a.-b.) Puhevammaisen henkilö voi käyttää tulkkausta koulussa, työssä, asioimisessa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa, harrastamisessa ja virkistäytymisessä. Puhevammaisella henkilöllä on oikeus saada tulkkausta 180 tuntia vuodessa, ja jos henkilö tarvitsee enemmän tulkkausta, hän voi hakea lisätunteja. (Kela, i.a.-a.)

Vuonna 2015 tehdyn selvityksen mukaan noin puolet puhevammaisista ihmisistä käytti heille myönnettyä tulkkauspalvelua. Syy vähäiseen käyttöön oli se, että henkilö koki saavansa apua kommunikointiin joko avustajalta tai perheenjäseneltä. Selvityksessä kävi myös ilmi, että osa piti tulkin tilaamista tai löytämistä hankalana ja joillakin oli huonoja kokemuksia tulkin käytöstä. Lähes puolet selvityksessä haastatelluista puhevammaisista henkilöistä toivoi, että tulkki voisi toimia avustajana tulkkauksen ohella. (Roisko, 2016.)

Puhevammaisilla saattaa siis jäädä myönnetty tulkkipalvelu käyttämättä tai palvelusta luovutaan. Tulkkauksen käyttäjillä voi olla itsemääräämisoikeuteen liittyviä kysymyksiä. Tulkkauksen käyttäjän lähiympäristö voi epäillä hänen kykyään toimia itsenäisesti. Tulkkien kokemukset ovat osoittaneet, että riittävällä tuella monet asiakkaat pystyvät oppimaan toimintatapoja, jotka mahdollistavat tulkkauspalvelun käytön. Puhevammaisten tulkkauspalvelun käyttäjäksi oppii sitä käyttämällä. Uuden palvelun harjoitteluun asiakas tarvitsee riittävästi aikaa ja panostusta lähiyhteisöltä. (Lintula & Mäkinen, 2016.)

Tulkin tarjoama ulkopuolinen palvelu tukee asiakkaan itsenäistymistä. Tulkkipalvelun merkitystä tulkkausta käyttävät asiakkaat ovat kuvanneet esimerkiksi seuraavasti:

*Omakohtainen kokemukseni tulkkauspalvelusta on erittäin positiivinen, ja voin suositella jokaiselle puhevammaiselle tulkkauspalvelun käyttämistä jo senkin vuoksi, että se antaa meille mahdollisuuden perustuslailliseen oikeuteen tulla kuulluksi, ja näin pääsemme osaltamme vaikuttamaan ympäristössämme meitä koskeviin asioihin, henkilökohtaisten asioiden hoitamisesta puhumattakaan. (Äppelqvist, 2021.)*

*Tulkki on auttanut minua esimerkiksi asuntoasioiden mutkikkaimissa neuvotteluissa, hän käy kanssani ryhmätapaamisissa antaen minulle ÄÄNEN. Olen myös luennoinut tulkin äänellä ja toiminut ryhmän vetäjänä. Tulkki rinnallani pystyn osallistumaan tasavertaisena opiskeluun. Se on mahtava kokemus vuosien syrjässä olon jälkeen! (Nikki, 2015.)*

Myös asiakkaan omaiset ja lähipiiri ovat nostaneet esille tulkkauksen myönteistä vaikutusta. Tulkki Eeva Lammela on kertonut kokemuksistaan näin:

*Omaiset ovat kuvanneet tulkkipalvelun helpottaneen elämää, kun puhevammaisen henkilön elämänlaatu ja itseluottamus paranevat. Omaisille on henkinen helpotus, kun he eivät ole ainoita, jotka ymmärtävät puhevammaista perheenjäsentään. (Määttänen, 2013.)*

### **Puhevammaisen henkilö kommunikoinnin apuvälineiden käyttäjänä**

Julkinen terveydenhuolto hankkii puhevammaisen henkilön apuvälineet pääsääntöisesti lääkinällisenä kuntoutuksena. Hankintaa edeltää aina apuvälinetarpeen arviointi ja käytön kokeilu. (Tikoteekkiverkosto, 2022.) Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus julkaisi vuonna 2018 valtakunnalliset lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteet, joihin on myöhemmin tehty päivityksiä. Ohjeistuksen tavoitteena on lisätä yhdenvertaisuutta apuvälineiden myöntämisessä. Julkaisu on suunnattu apuvälinepalvelujen tuottajille sekä apuvälineiden käyttäjille. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, 2020.)

Sopivien apuvälineiden valinta kulloisellekin henkilölle ja opastaminen niiden käyttöön ovat tärkeitä vaiheita palvelupolussa. Prosessi sujuu hyvin etenkin silloin, kun apuvälineen valinnassa mukana olevat tuntevat jo toisensa, lähipiiriin kommunikaatio-ohjaukseen panostetaan ja prosessin seuranta on pitkäkestoista.

Puhetta korvaava kommunikaatio tarkoittaa tilannetta, jossa vuorovaikutuksessa oleva henkilö kommunikoi jollain muulla keinolla kuin puheella. Puhetta tukeva kommunikaatio tarkoittaa puheilmiasua tukevaa ja edistävää ilmaisutapaa tai menetelmää. Puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä kutsutaan myös AAC-menetelmiksi (Augmentative and Alternative Communication). Puhevammaisen henkilön kommunikointi voi olla ilmeitä tai eleitä (olemuskieltä), epäselvää puhetta, puheen rinnalla tai sijasta käytettävää symbolikieltä, yksittäisiä viittomia tai graafisia merkkejä kuten kuvia. Henkilöllä voi olla käytössään yksilöllisiä kommunikaation apuvälineitä kuten kommunikointikansioita, puhelaitteita tai tietokonepohjaisia kommunikaatio-ohjelmia. (Räty, 2017.)

Yiannakou ja Saarilahti (2022) esittelevät Tikonen-verkkolehdestä uutta suomalaista DialoQ Talk -kuvakommunikointiohjelmistoa ja kertovat nuoren käyttäjän ja hänen perheensä kokemuksista ohjelmiston käyttöönotosta. DialoQ Talk -ohjelman käyttöönotossa nuoren naisen kanssa mukana olleet kuvasivat laitteen vaihtoa sekä sen käyttöä ja soveltuvuutta seuraavasti:

*Pystyimme hyödyntämään aiemmin koottua kommunikointiaineistoa. Itse olemme tehneet siihen vain pieniä, esimerkiksi perheenjäseniimme liittyviä, kuva-päivityksiä. Tyttären kommunikointilaitteessa tärkeitä sisältöjä ovat esimerkiksi vapaa-ajan puuhat; sirkus on nyt tauolla, mutta pedagoginen hevostoiminta kiinnostaa uutena harrastuksena. Muu sisältö liittyy esimerkiksi perheeseen, kissoihin ja kissanäyttelyihin, koiriin ja niiden kanssa treenaamiseen – kaikkeen perheen arjessa. Monipuolinen sisältö on edesauttanut, että DialoQ Talk on päässyt heti aktiiviseen käyttöön kotona ja koulussa. (Yiannakou & Saarilahti, 2022.)*

Tietokonepohjaisten kommunikointiohjelmien käyttö edellyttää, että käyttäjällä on siihen valmiuksia. Hän osaa esimerkiksi hahmottaa kuvia ja ymmärtää niiden merkityksen. Lisäksi hänen on osattava tehdä valintoja kuvien perusteella ja ymmärrettävä valinnan seurauksia. Hänen täytyy tietää, miten laitetta käytetään, miten ohjelmassa liikutaan ja miten ohjelmasta löytää haluamansa kuvat. Valmiuksiin kuuluvat myös halu ja kyky olla yhdessä toisen ihmisen kanssa sekä viestiä toiselle ihmiselle jotain, mikä itselle on tärkeää. (Green-Järvinen, 2016.)

Puhevammainen henkilö saattaa pärjätä apuvälineen kanssa hyvinkin itsenäisesti. Osa käyttää apuvälineen lisäksi tai sijasta tulkkipalvelua. Tavat kommunikoida ovat yksilöllisiä, siksi sekä apuvälineiden että tulkkipalvelun osalta huomiota on kiinnitettävä kunkin henkilön tarpeisiin.

### **Puhevammaisen henkilön tietokoneavusteiset apuvälineet ja niiden käyttö**

Puhetta tukevan ja korvaavan kommunikaatiokäytön valinta ja käyttö tehdään yksilöllisesti. Valintaan vaikuttavat henkilön ilmaisutavat, ja kommunikointi voi olla ei-avusteista tai avusteista. Avusteiset menetelmät voivat olla kuvia, kuvakanasioita, piirtämistä, bliss-symboleja tai teknisiä apuvälineitä. (Huuhtanen, 2001, s. 15, s. 47–97.) Puhevammainen henkilö voi saada kommunikoinnissa tarvittavan laitteen lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineenä erikoissairaanhoidossa tehdyn arvion perusteella. Tässä artikkelissa keskitymme tietokoneavusteisiin puhetta tukeviin ja korvaaviin menetelmiin. Näihin kuuluvat sellaiset kommunikoinnin apuvälineet, jotka muuntavat kirjoitetun tekstin puheeksi. Tulkin asiakkaalla voi olla apuvälineenä esimerkiksi Lightwriter tai Allora 2. Näitä ohjelmistoja ei tulkin tarvitse päivittää, vaan asiakas kirjoittaa pääasiassa itse.

Diakin tulkkikoulutuksessa käsitellään tietokoneavusteisten kommunikaatiomenetelmien opintojaksolla useita eri ohjelmistoja. Tarkimmin opiskelijat perehtyvät Boardmaker 6 ja 7-ohjelmaan, Ipadeilla toimivaan Go Talkiin, Wid-

git-symboleilla toimivaan SymWriteriin, Windowsin Surface-tabletilla toimivaan Taikeen, Communicator 5:een sekä Grid 3 -ohjelmaan. Opiskelijat oppivat tekemään pieniä päivityksiä asiakkaan kuvataulustoon Boardmakerilla, Grid3:lla, Taikella ja Go Talkilla sekä suunnittelemaan toimintatauluja.

Kommunikaatiossa käytettävät kuvat ovat erilaisia. Eri kuvakokoelmat eroavat toisistaan kuvien värityksen, tyylin tai yksityiskohtaisuuden avulla. Kuvien koko ja tarkkuus voivat vaihdella valokuvista yksinkertaisiin piirroksiin. Kuvakommunikaatiossa käytettävät kuvat määräytyvät tavallisimmin kuvien käyttäjän vamman sekä hänen yksilöllisten mieltymystensä ja tottumustensa mukaan. (Papunet, 2022.)

Yleisessä käytössä olevia kuvakokoelmia ovat esimerkiksi Picture Communication Symbols (PCS), Widgit Literacy Symbols, Sclera Symbols, Bliss ja SymbolStix. Nämä kuvatyypit eroavat toisistaan muodoissa ja väreissä. Ne pyrkivät kuitenkin olemaan pelkistettyjä, joten niissä on usein yksivärinen tausta. Esineet ja oliot on kuvattu ilman yksityiskohtia. Pelkistettyjen kuvien sisältö on kuvakommunikaation käyttäjälle helpompi hahmottaa. Osa kuvista on kieli- ja kulttuurisidonnaisia, eivätkä ne aivan suoraan sovi käytettäväksi ilman muokkausta. Homonyymien osalta pitää tarkistaa, mistä sanasta on kyse, esimerkiksi verbi muodosta “voi” vai ruoka-aineesta “voi”. Kuvien valinnassa temppekirakennuksen kuvaksi ei välttämättä sovi suomalainen kirkko.

Boardmaker 6 USB on yleinen tietokoneeseen asennettava ohjelmisto, jolla voidaan tehdä kuvia ja tekstejä tulostettavaksi esimerkiksi kommunikointikansioihin tai -tauluihin. Boardmaker perustuu PCS-symboleihin. Boardmaker 7 on edistyneempi Boardmaker julkaisu- ja kommunikaatio-ohjelmisto, joka tukee Windowsin lisäksi MacOS-käyttöjärjestelmää ja Chromebookia. Boardmaker 7 on internetistä ladattava sovellus, joka ei vaadi toimiakseen CD-levyä tai USB-tikkua. Boardmaker 7 sisältää kaikki PCS-symbolit. Boardmakerin värikoodistona käytetään samoja taustavärejä kuvien takana kuin Bliss-symbolien kartoissa. Sanaluokat erotetaan toisistaan omilla koodiväreillä.

Kaikkiaan kuvasymboleita on saatavana n. 45 000. Boardmaker 7:lla voidaan tehdä kommunikointitaulustoja, ruudukoita, lukujärjestyksiä ja kalentereita. Sitä käytetään verkkolisenssillä, ja siinä on varmuuskopiointi pilveen Boardmaker-tilille.

Kommunikoinnin apuvälineenä toimivan tabletin tulisi olla helposti mukana kulkeva ja kevyt, mutta mieluiten myös sään- ja iskunkestävä. Jos asiakas käyttää kommunikointiohjelmaa katseohjauksella, laitteelta vaaditaan tiettyjä lisäominaisuuksia. Näissä tilanteissa laite ja ohjelma hankitaan kommunikoinnin arvioinnin perusteella.

Tulkkikoulutuksessa harjoitellaan käyttämään samoja tabletti- ja Ipad-sovelluksia, joita asiakkaille myönnetään. 2020-luvulla käytetyimpiä ovat Go Talk Now (GTN), Widgit Go, Grid for Ipad ja MOI-kalenteri.

Go Talk Now on iOS-käyttöjärjestelmässä toimiva kommunikointisovellus. Sovelluksen voi ostaa sovelluskaupasta, ja se toimii kaikilla iPad-laitteilla. GTN-sovellukseen voi ostaa PCS-kuvakirjaston, käyttää Go Talkin kuvakirjastoa tai ladata kuvia verkosta tai omalta koneelta. Go Talk Now:ssa voidaan kuvien reunojen värin vaihdolla merkitä sanaluokkia samoin kuin muissa ohjelmissa vaihtamalla kuvan taustaväriä.

Grid 3 on monipuolinen apuvälineohjelma, jota voidaan käyttää osana kommunikoinnin apuvälinejärjestelmää ja tietokoneen käytön apuna. Viestit voidaan ilmaista valmiilla symboliruudukoilla ja kommunikointisisällön muokkaaminen on helppoa. Kuvakommunikointiin voidaan käyttää niin Widgit-, SymbolStix, Bliss kuin PCS-symboleitakin. Grid 3:ssa on ruutujen värien muokkaaminen helppoa, ja se tehdään samalla periaatteella kuin muissakin ohjelmissa.

TAIKE-taulusto on monipuolinen kommunikointitaulustokokonaisuus henkilölle, jonka tavoitteena on kommunikoida monipuolisesti kuvien avulla. TAIKE sisältää satoja kommunikointitauluja ja se tukee vuorovaikutteista keskustelua. Se taivuttaa merkeillä rakennetut lauseet kieliopillisesti sujuvaksi suomeksi. Katseohjaus korvaa näppäimistön ja hiiren. Tietokonetta voi ohjata pelkästään katseella esimerkiksi Tobii-katseohjausjärjestelmän avulla. Katseen käyttö ohjaintapana on yleistynyt, ja samalla katseohjausjärjestelmien valikoima on laajentunut. Katseohjaustietokoneiden lisäksi markkinoilla on katseohjausyksiköitä. Katseohjausyksikön voi asentaa tietokoneisiin ja tabletteihin. Diakin käytössä oleva TAIKE on Surface-tabletilla. Se on rakennettu Grid3 -alustalle, joka mahdollistaa katseohjauksen (Tobii) käytön.

Widgit-symboleita voi käyttää useammassa erilaisessa ohjelmassa. Widgit Online on uudenlainen, internet-selaimella käytettävä sovellus kuvamateriaalin luomiseen. Sillä voi tehdä kaikkea, mitä perinteisellä kuvaohjelmallakin. Widgit Onlineilla voi luoda esimerkiksi ruudukoita, päiväjärjestyksiä, kuvakortteja ja sosiaalisia tarinoita.

SymWriter on hyvä työkalu kuvasymbolien ja tekstin käsittelyyn. Kommunikaatio-lomakkeilla voidaan käyttää tekstiä, kuvasymboleita tai tekstiä ja symboleita yhdessä. SymWriteriin sisältyy yli 8000 WLS-kuvasymbolia (Widgit Literacy Symbol) sekä värillisinä että mustavalkoisina. SymWriter PCS -versiossa on lisäksi yli 8000 PCS-symbolia. SymWriteria voi käyttää selkokirjoitustulkkaukseen sekä sosiaalisten tarinoiden tai laulujen kuvitukseen. (Symwriter ja Kerro kuvin, 2022).

Kerro kuvin 3 on helppokäyttöinen julkaisuohjelma, jolla voidaan kirjoittaa kuvitettua tekstiä. Se on hyvä työkalu henkilöille, jotka laativat esteetöntä materiaalia päiväkoteihin, kouluihin, työpaikoille, yhteisöille tai kotiin. Se sisältää yli 15 000 Widgit-kuvasympöolia ja yli 4000 piirroskuvaa. (Symwriter ja Kerro kuvin, 2022).

### **Puheterapeutin näkökulma kommunikoinnin apuvälineen valintaan**

Kommunikoinnin apuvälineen valinnassa on tärkeää arvioida asiakkaan toimintakyky mahdollisimman laajasti. Toimintakyvyn arvioinnissa voidaan käyttää ICF-viitekehystä. ICF on lyhenne sanoista International Classification of Functioning, Health and Disability. ICF on Kansainvälisen terveysjärjestön WHO:n luoma luokitus, jonka avulla voidaan luoda diagnoosista riippumaton kuvaus henkilön toimintakyvystä. ICF on hierarkkinen järjestelmä, jonka avulla toimintakykyä kuvataan toisiinsa dynaamisesti vaikuttavien osa-alueiden eli kehon toimintojen ja rakenteen, terveydentilan, osallistumisen ja suorituksen sekä yksilö- ja ympäristötekijöiden kautta. Arviointiin liittyy siis yleisen terveydentilan, kognitiion, kielen ja kommunikoinnin, motoriikan, aistien, ympäristön tuen ja asenteen sekä luonnollisesti asiakkaan tarpeiden ja mielenkiinnon kohteiden arviointi. On huomattava, että näiden vaikutus toisiinsa ei ole muuttumaton, vaan vaikutus on konteksti- eli tilannesidonnainen. Asiakas voi toisissa arjen tilanteissa toimia hyvin ja toisissa tarvita runsaasti tukea.

Arviointi tehdään mahdollisimman monialaisesti käyttäen arviointimenetelminä asiakkaan ja lähitoimijoiden haastattelua, havainnointia sekä testimuotoista arviointia. Huolellinen ja tarpeeksi laaja-alainen arviointi on tarpeen, jotta kaikki apuvälineen käytön oppimiseen ja sen käytön ohjaamiseen vaikuttavat seikat tulisi huomioitua. Mikäli näin ei tehdä, voi apuvälineeksi valikoitua asiakkaan tarpeisiin sopimaton väline tai keino. On myös erittäin tärkeää, että apuvälineenä ei käytetä ainoastaan yhtä keinoa. Erilaisten keinojen käyttö monipuolistaa ja mahdollistaa kommunikoinnin monimuotoisuuden sekä takaa vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin onnistumisen esimerkiksi puhelaitteen rikkouduttua. Apuvälineen tulisi olla toimintakykyä välittömästi tai ainakin kohtuullisella aikavälillä tukeva keino, joka kompensoi senhetkistä ja mahdollisesti pysyvää toimintakyvyn vajetta. Helppokäyttöinen apuväline paitsi tukee kommunikointia myös ylläpitää motivaatiota sen käyttöön. Jos asiakkaan on vaikea käyttää apuvälinettä, ei siitä ole hyötyä arjessa eikä se tue etenkään spontaania kommunikointia. Tämä voi turhauttaa niin asiakasta, puheterapeuttia, kommunikaatio-ohjaajaa

kuin erityisesti lähitoimijoita, joilla on suurin vastuu välineen käytöstä arjessa. Pahimmassa tapauksessa apuväline jää käyttämättömänä kirjahyllyyn tai kome-ron uumeniin.

### **Kommunikoinnin apuvälineen käyttöönotto ja opastus**

Puhevammaisen henkilön perheenjäsenelle voidaan järjestää kommunikaatio-ohjausta sosiaalitoimen kustantamana ja kommunikoinnin kuntoutusta täydentävänä palveluna. Kommunikaatio-ohjausta haetaan kotikunnan sosiaalitoimesta. Hakemuksen liitteeksi tarvitaan suositus puheterapeutilta tai muulta sosiaali- tai terveydenhuollon asiantuntijalta. (Papunet, 2021a.)

Kommunikaatio-ohjaus toimii lähiympäristön tukena. Kommunikaatio-ope- tusta ja -ohjausta toteuttavat tällä hetkellä puhevammaisten tulkit, viittomakie- len opettajat, viittomakielen tulkit ja puheterapeutit (THL, 2021). Pääsääntö on, että puheterapeutti opettaa uuden kommunikaatiosovelluksen käytön asiakkaal- le, ja kommunikaatio-ohjaaja tai puhevammaisten tulkki ohjaa läheisiä ja per- heenjäseniä. Kommunikaatio-ohjaaja ja puheterapeutti tekevät mahdollisuuksien mukaan tiivistä yhteistyötä, jonka tavoitteena on tukea asiakkaan kommunika- tiivista toimintakykyä, erityisesti osallistumista hänen omista lähtökohdistaan ja tarpeistaan käsin. Kommunikaatio-ohjaaja saa puheterapeutilta tietoa asiakkaan taidoista ja voi ottaa ne huomioon lähitoimijoita ohjatessaan. Puheterapeutti puo- lestaan saa tietoa kommunikaatio-ohjaajalta ja lähitoimijoiden arjen tarpeista sekä lähitoimijoiden kyvystä tukea kommunikointia arjessa. Käyttäjän läsnäololle ei ohjaustilanteissa ole estettä, mutta ohjaus ja opetus etenevät lähi-ihmisten tahtiin (Sallinen, 2017).

Terveystieteiden järjestämään kommunikoinnin kuntoutukseen sekä kom- munikoinnin apuvälineiden käyttöönottoon tulisi aina sisältyä lähiympäristön tukeminen ja ohjaus. Lähiympäristöön lasketaan perhe ja suku (mm. vanhem- mat, sisarukset, isovanhemmat) sekä ammattihenkilöt. Kommunikaatio-ohjaus on harkinnanvaraista ja kuntoutusta täydentävää palvelua. Sitä voidaan tarvita ti- lanteissa, joissa perheenjäsenet harjoittelevat kommunikointisovelluksen käyttöä. (Papunet, 2021a.)

Kommunikaatio-ohjaus ei korvaa puheterapeutin antamaa puheterapiaa tai lääkinnälliseen kuntoutukseen kuuluvaa kommunikoinnin apuvälinearvioin- tia eikä niihin sisältyvää ohjausta. Puheterapeutti tekee laaja-alaisen arvioinnin asiakkaan kommunikatiivisesta toimintakyvystä ja tarpeista sekä kuntouttaa toimintakykyrajoitteen taustalla olevia tekijöitä (esim. puheen tuottaminen ja ym- märtäminen). Apuvälinearviointi tehdään moniammatillisesti pohjautuen kunkin

ammattiryhmän (puhe- toiminta- ja fysioterapeutti) erityisosaamiseen. (Papunet, 2021a.) Kommunikaatio-ohjaajan kannalta paras aloitustilanne on silloin, kun sosiaalitoimi lähettää puheterapeutin tekemän suosituksen alussa myös kommunikaatio-ohjaajalle (Sallinen, 2017).

Kommunikaatio-ohjaajan tulee hallita ohjaamansa menetelmä sekä myös tietokoneavusteiset kommunikaatiomenetelmät ja pysyä niiden teknisessä kehityksessä mukana. Kommunikaatio-ohjaajan tulisi olla monitaituri voidakseen mahdollisimman tuloksekkaasti auttaa perhettä kommunikoimaan puhevammaisen jäsenensä kanssa. ”Usein tuntuu, että kommunikaatio-ohjaajan pitäisi olla vähintäänkin yhdistelmä puheterapeuttia, psykologia ja kaikkien kulttuurien asiantuntijaa”, kuvaa kommunikaatio-ohjaaja Virpi Yiannakou kokemuksiaan. (Sallinen, 2017.)

### **Päivitykset ja apuvälineen käyttö tulkkauksessa**

Tulkkauksen näkökulmasta tulkin työtä helpottaa, jos asiakkaalla on toimiva apuväline ja taitoa ja motivaatiota sen käyttöön. Tulkki voi olla apuvälineen osalta tulkkaukseen liittyvien pienten päivitysten tekijä, ja usein niiden tekemisestä sovitaan asiakkaan tai Tikoteekin kanssa. Sanaston päivittäminen ei ole pääasiassa asiakkaan saamaa tulkkausta paitsi niissä tilanteissa, joissa asiakkaan apuvälineestä puuttuu välittömästi tulevassa tulkkaustilanteessa tarvittavaa sanastoa. Päivittäminen ei ole osa Kelan kustantamaa yksilöllistä puheterapiaa.

Isompien päivitysten tekeminen vie aikaa, ja siitä on sovittava erikseen, koska oikeus päivitysten tekemiseen on tehtävään koulutetuilla henkilöillä terveydenhuollon lääkinällisen kuntoutuksen kustantamana.

### **Motivointi ja ohjaus apuvälineen käyttöön**

Viittomakielen ja puhevammaisten tulkkauksen koulutuksessa (tulkki AMK) painotetaan sitä, että puhevammaisten henkilöiden kommunikointi on kokonaisvaltaista ja kommunikoidessa pitää keskittyä ihmisen huomioimiseen eikä ainoastaan kommunikaatiomenetelmään tai -laitteeseen. Tulkki voi rohkaista ja motivoida asiakasta apuvälineen käyttöön esimerkiksi ottamalla sen esiin ja ehdottamalla sen käyttöä viestin varmistamiseen.

Tulkin rauhallisuus ja kyky avoimeen kohtaamiseen on oleellinen taito. Tulkatessa pitää välillä suppeista ilmauksista ymmärtää, mitä asiakas tarkoittaa. Puhevammaisten tulkin täytyy tuntea jotkut asiakkaat varsin hyvin tietääkseen, keneen tai mihin asiakas viittaa. Monikanavaisen vuorovaikutuksen havainnointi ilmeiden ja eleiden kautta on tärkeää.



Puhevamman omaavan ja tavallisesti puhuvan henkilön välillä on epäsymmetrinen vuorovaikutustilanne. Epäsymmetrisessä vuorovaikutustilanteessa jonkun vuorovaikutukseen osallistuvan osapuolen kielelliset taidot ovat heikkommat kuin toisen. Se, jolla on enemmän kommunikointikeinojen repertuaaria, on vastuussa kommunikoinnin onnistumisesta. (Ollikainen, 2021.)

Puheterapeuttien koulutuksessa korostetaan asiakkaan kommunikatiivisen toimintakyvyn laaja-alaista arvioimista ja huomioimista sekä yksilöllisten ratkaisujen löytämisen välttämättömyyttä. Koulutuksessa korostetaan myös arjen toimijoiden osallistamista niin apuvälineen valinnassa kuin sen käytössäkin. Puheterapeutti voi antaa asiakkaalle itselleen ja hänen lähitoimijoilleen tietoa asiakkaan puhevammasta ja sen kompensointiin tarvittavista toimista. (Studentum 2022.)

Kommunikaatio-ohjaaja tekee moniammatillista yhteistyötä kuntouttavan puheterapeutin sekä kuntoutuksesta ja apuvälinepalvelusta vastaavan terveydenhuollon yksikön kanssa. Kommunikaatio-ohjaus voi olla joskus haastavaa toteuttaa käytännössä. Moniammatillinen yhteistyö vaatii hyvää tiedonkulkua ja selkeitä aikatauluja sekä riittäviä resursseja. Ihannetilanne olisi, että kommunikaatio-ohjaajalla olisi puheterapeuttiin aina tarvittaessa toimiva yhteys. Yhteistyötä tarvitaan esimerkiksi silloin, kun tulee harkittavaksi suosituksen tekeminen kommunikaatio-ohjauksen jatkokäynneistä. (Sallinen, 2017.)

## **Tulevaisuuden toiveet tietokonepohjaisten apuvälineiden käyttöön**

Tulkkien ja puheterapeuttien yhteinen havainto on se, että lähes kaikki apuvälineiden käyttäjät tarvitsevat ohjausta. Tärkeää on, että kommunikoinnin apuvälineen käyttäjä ja lähiympäristö saavat heti uuden laitteen käyttöön opastusta. Etenkin uuden teknisen laitteen kanssa ohjauksen tulee olla riittävän pitkäkestoisia, ettei tekniikan käytön pelkoja tai ongelmia jää häiritsemään laitteen käyttöä. Apuvälineen myöntäneen tahon tulisi siis varmistaa apuvälineen käytön ohjaus ja seuranta.

Kommunikaatio-ohjaus lähiympäristölle tukee apuvälineen käyttöä. Myöntävien kuntien tulisi ymmärtää, että apuvälineen myöntämisen tahon ohjaus asiakkaalle ei pelkästään riitä. Apuvälineprosessi kestää pitkään eikä tuloksia välttämättä tule hetkessä, joten seuranta on tärkeää apuvälineen onnistuneen käytön kannalta.

## LÄHTEET

- Green-Järvinen, M. (2016). Tietotekniikan harjoittelu vaikeasti kehitysvammaisen oppijan kanssa. *Tikonen 1/2016*. Kehitysvammaliitto. <https://tikonen.fi/aiheet/apuvalineet/tietotekniikan-harjoittelu-vaikeasti-kehitysvammaisen-oppijan-kanssa/>
- Huhtanen, K. (2001). *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa vuosittuhannen taitteessa*. Kehitysvammaliitto, oppimateriaalikeskus..
- Kehitysvammaliitto. (i.a.). *Puhevammaisuus*. Saatavilla 22.12.2022. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/puhevammaisuus/>
- Kela. (i.a.-a). *Tutustu vammaisten tulkkauspalveluun*. Saatavilla 19.5.2022. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-tutustu-tulkkauspalveluun>
- Kela. (i.a.-b).. *Näin haet oikeutta vammaisten tulkkauspalveluun*. Saatavilla 25.11.2021 <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-hae-oikeutta>
- Lasanen, M. (2012). Erityiset asiakasryhmät - asiakkaina lapset ja nuoret. Teoksessa M-E Salonsaari, T. Haaksilahti, S. Laatikainen, P. Rainö, & U. Aunola. *Viiton ja ohjaan*. Opetushallitus.
- Lintula, L. & Mäkinen, J. (2016). *Kehitysvammainen henkilö tulkkauspalvelun käyttäjänä*. Kehitysvammaliitto. <https://tikonen.fi/aiheet/palvelut/kehitysvammainen-henkilo-tulkkauspalvelun-kayttajana/>
- Määttänen, M. (2013). Mahtava flow. *Tukiviesti-lehti 1/2013*. [https://issuu.com/merjakvtl/docs/tukiviesti\\_1\\_2013/1](https://issuu.com/merjakvtl/docs/tukiviesti_1_2013/1)
- Nikki, M. (2015). *Kuulluksi tulemisen tärkeydestä*. Papunet. <https://papunet.net/tietoa/kuulluksi-tulemisen-tarkeydesta>
- Ollikainen, T. (2021). Ihminen puhevamman takaa. *Dialogi*. Diakonia-ammattikorkeakoulu. <https://dialogi.diak.fi/2021/10/06/ihminen-puhevamman-takaa/>
- Papunet (2021a). *Tietoa puhevammaisuudesta. Kommunikaatio-ohjaus*. <https://papunet.net/tietoa/kommunikaatio-ohjaus>
- Papunet (2021b). *Tietoa puhevammaisuudesta. Tulkkauspalvelu*. <https://papunet.net/tietoa/tulkkauspalvelu>
- Papunet (2022). *Tietoa puhevammaisuudesta. Millaiset kuvat?* <https://papunet.net/tietoa/millaiset-kuvat>
- Roisko, E. (2016). *Kela kehittämässä puhevammaisten tulkkauspalvelua*. Kehitysvammaliitto. <https://tikonen.fi/aiheet/palvelut/kela-kehittamassa-puhevammaisten-tulkkauspalvelua/>
- Räty, T. (2017). *Vammaispalvelut: vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö*. Kynnys ry.
- Saarinen, A. (2011). *Tulkkipalvelut muutoksessa – mikä muuttui? Palvelun käyttäjien kokemuksia*. Suomen CP-liitto ry. <https://docplayer.fi/4223176-Tulkkipalvelut-muutoksessa-mika-muuttui.html>
- Sallinen, A. (2017). Kommunikaatio-ohjauksen arkea. *Tikonen-lehti 2017/ 3*. <https://tikonen.fi/aiheet/palvelut/kommunikaatio-ohjauksen-arkea/>
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2020). *Valtakunnalliset lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteet. Opas apuvälinetyötä tekeville ammattilaisille ja ohjeita asiakkaille*. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:23). <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162395>
- Studentum 2022. *Logopedian maisteriohjelma*. Saatavilla 30.12.2022. <https://www.studentum.fi/koulutukset/helsingin-yliopisto/logopedian-maisteriohjelma-1013576>
- Suomen Puheterapeuttiliitto ry. (i.a.) *Puheterapiapalvelut*. Saatavilla 30.12.2022 <https://puheterapeuttiliitto.fi/puheterapia/puheterapiapalvelut/men>
- Suomen puhevammaisten tulkit. (i.a.-a). *Puhevammaisten tulkki*. Saatavilla 30.12.2022 <https://www.puhevammaistentulkit.fi/tietoa-meista/puhevammaisten-tulkki/>
- Suomen puhevammaisten tulkit. (i.a.-b). *Koulutus*. Saatavilla 30.12.2022 <https://www.puhevammaistentulkit.fi/tietoa-meista/koulutus/>

- Symwriter ja Kerro kuvin 2022. Saatavilla 30.12.2022. <https://www.haltija.fi/tuotteet/kommunikointi-ja-nako/kommunikoinnin-apuohjelmat/symwriter-ja-kerro-kuvin/>
- Tikoteekkiverkosto (i.a.) *Apuvälinepalvelut*. Kehitysvammaliitto ry. Saatavilla 30.12.2022-  
<https://tikoteekkiverkosto.fi/apuvalinepalvelut/>
- Äppelqvist, J. (2021). *Tulkki - tie sanomisenvapauteen!* Papunet. <https://papunet.net/tietoa/tulkki-tie-sanomisenvapauteen>
- Yiannakou, V. & Saarilahti, J. (2022). Miten DialoQ Talk toimii ja millaisia ovat Siirin perheen ensikokemukset siitä? *Tikonen 2022 nro 1*. <https://tikonen.fi/aiheet/apuvalineet/miten-dialoq-talk-toimii-ja-millaisia-ovat-siirin-perheen-ensikokemukset-siita/>

## ARTIKKELISSA MAINITUT LAITTEET, OHJELMISTOT, SOVELLUKSET JA SYMBOLIKOKOELMAT

- Allora 2. <https://www.kajo.fi/tuotteet/kommunikoinnin-apuvalineet/allora-2>
- Boardmarker 6. <https://goboardmaker.com/pages/boardmaker-7>
- Boardmarker 7. <https://goboardmaker.com/pages/boardmaker-7>
- DialoQ Talk. <https://www.code-q.fi/dialoq/dialoq-talk/>
- Go Talk Now (GTN). <https://www.attainmentcompany.com/gotalk-now>
- Grid for Ipad. <https://thinksmartbox.com/product/grid-for-ipad/>
- Lightwriter. <https://www.abilia.com/intl/our-products/communication/lightwriter-sl50>
- MOI-kalenteri. <https://apps.apple.com/fi/app/my-own-interactions/id1069032256?l=fi>
- Picture Communication Symbols (PCS). <https://goboardmaker.com/pages/picture-communication-symbols>
- Sclera Symbols. <https://www.sclera.be/en/vzw/home>
- SymbolStix. <https://www.n2y.com/symbolstix-prime/>
- SymWriter. <https://www.widgit.com/products/symwriter/index.htm>
- Widgit Go. <https://www.widgit.com/products/widgit-go/index.htm>
- Widgit Literacy Symbols. [https://www.widgit.com/about-symbols/widgit\\_symbol\\_set.htm](https://www.widgit.com/about-symbols/widgit_symbol_set.htm)

## KIRJOITTAJAT

**Ahosilta Reeta**, viittomakielen tulkki YAMK, puhevammaisten tulkki (AMK), kommunikaatio-ohjaaja, yrittäjä, TulkkausILONA Oy

**Costiander Maarit**, puhevammaisten tulkki (YAMK), kommunikaatio-opettaja, Sivupersoonaa Oy

**Gavrilov Tanja**, FM, viittomakielen tulkki (AMK), lehtori, Humanistinen ammattikorkeakoulu

**Holm Satu**, tulkki (YAMK), AmO, lehtori, Diakonia-ammattikorkeakoulu

**Joutsia Karoliina**, tulkki (YAMK), KK, lehtori, Diakonia-ammattikorkeakoulu

**Laine Kaisa**, FM, puheterapeutti, asiantuntija, Kehitysvammaliiton Tikoteekki

**Lindevall Pia**, FM, yliopisto-opettaja, Turun yliopisto

**Lybeck Pauliina**, puhevammaisten tulkki (YAMK), kommunikaatio-opettaja, Sivupersoonaa Oy

**Niittyinperä Ulla**, FM, AmO, viittomakielen tulkki (AMK), puhevammaisten tulkki (AMK), koulutusteknologia-asiantuntija, Diakonia-ammattikorkeakoulu

**Roslöf Raija**, FM, koulutuspäällikkö, tulkkaukset, kielet ja viestintä, Diakonia-ammattikorkeakoulu

**Paavonperä Riikka**, tulkki (YAMK), ryhmäpäällikkö, Kela, Vammaisten tulkkauspalvelukeskus

**Segler-Heikkilä Lena**, FT, yliopettaja, Humanistinen ammattikorkeakoulu

**Tanskanen Tiina**, KM, viittomakielen tulkki (AMK), puhevammaisten tulkki (EAT), kommunikaatio-opettaja, Evantia Oy

**Turja Hanna-Kaisa**, FM, sosionomi, lehtori, Humanistinen ammattikorkeakoulu

**Vik Gun-Viol**, FT, tulkkausalan yliopettaja, Diakonia-ammattikorkeakoulu

**Yiannakou Virpi**, puhevammaisten tulkki, asiantuntija, Kehitysvammaliiton Tikoteekki

## DIAK TYÖELÄMÄ

**DIAK TYÖELÄMÄ** -sarja levittää Diakin tutkimus-, kehittämistoiminnassa syntynyttä tietoa. Sarjassa julkaistaan esim. hankeraportit.

Diak Työelämä 22: Susanna Hyväri & Pia Sahonen (toim.) 2021.

Monikulttuurisen ohjausosaamisen kehittäminen – Virtaa ohjaukseen -koulutushankkeen tulokset

Diak Työelämä 23: Jari Helminen 2021. Jatkuvan oppimisen koulutukset ja osaamisen kehittämistarpeet sosiaalialalla

Diak Työelämä 24: Eeva Salmi & Kati Savela-Vilmari (toim.) 2021.

Yhteiskunnallinen yrittäjyys Suomessa – Malli osatyökykyisten henkilöiden työllistämiseen

Diak Työelämä 25: Elsa Keskitalo & Päivi Vuokila-Oikkonen (toim.) 2021.

Yhteiskehittämällä ratkaisuja sote-palveluihin – Kansalaiset ja palvelunkäyttäjät mukaan kehittämiseen

Diak Työelämä 26: Piia Suihkonen (toim.) 2022. Vetovoimaa vammaisalalle – Uusia opintopolkuja, osaamisen kehittämistä ja vaikuttamista

Diak Työelämä 27: Jari Helminen. 2022. Sosiaaliohjauksen tekijät ja tehtävät

Diak Työelämä 28: Mertsu Ärling ja Riia Lamminmäki (toim.) 2022.

Haluamme kuulla tarinasi – Havaintoja Tule nähyksi -hankkeesta.

Diak Työelämä 29: Keijo Piirainen. 2022. Osaamisella kohti hyvinvointia – Rakenteellisen sosiaalityön opas

Diak Työelämä 30: Lena Segler-Heikkilä & Gun-Viol Vik (toim.) 2022.

Kun puhe tuottaa vaikeuksia. Tulkkausalan ammattilaiset ja asiakaslähtöiset apuvälineet puhevammaisen henkilön tukena

# DIAKONIA-AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJEN KRITEERIT

**DIAK OPETUS** -sarjassa julkaistaan Diakonia-ammattikorkeakoulun pedagogista kehittämistä kuvaavia julkaisuja, oppimateriaaleja, oppaita ja työkirjoja.

**DIAK PUBLICATIONS** -sarjassa julkaistaan Diakonia-ammattikorkeakoulun opetus-, tutkimus- ja kehittämistyöhön sekä kansainvälisiin kumppanuuksiin liittyviä julkaisuja, joiden kieli on muu kuin suomi.

**DIAK PUHEENVUORO** -sarjassa julkaistaan ajankohtaisia Diakonia-ammattikorkeakoulun opetus-, tutkimus- ja kehittämistyöhön pohjautuvia puheenvuoroja, katsauksia ja pamfletteja.

**DIAK TUTKIMUS** -sarjassa julkaistaan uutta ja innovatiivista tietoa tuottavia tieteellisiä tutkimuksia Diakonia-ammattikorkeakoulun opetus-, tutkimus- ja kehittämistoiminnan alueilta. Sarja on vertaisarvioitu.

**DIAK TYÖELÄMÄ** -sarja levittää Diakonia-ammattikorkeakoulun tutkimus-, kehittämis- ja innovaatio toiminnassa syntynyttä tietoa.. Sarjassa julkaistaan esim. hankeraportit.

**DIAK VUOSIKIRJA – DIAK YEARBOOK** -sarjassa ilmestyy Diakonia-ammattikorkeakoulun vuosikirja.

Julkaisut ovat luettavissa avoimesti verkossa ammattikorkeakoulujen Theseus-julkaisuarkistossa.



ISBN 978-952-493-415-2 (painettu)

ISSN 2343-2187 (painettu)

ISBN 978-952-493-416-9 (verkkojulkaisu)

ISSN 2343-2195 (verkkojulkaisu)

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-416-9>

**Julkaisun artikkelit käsittelevät tulkkausta henkilöille, joilla on puhevamma. Artikkelit valaisevat niin puhevammaisten tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen teoreettista taustaa kuin myös konkreettista työskentelyä. Artikkeleissa kuvataan tulkkien toimintaympäristöä, tulkin ja kommunikaatio-ohjaajan työtä, moniammatillista asiakastyötä sekä käytännön työskentelyä. Julkaisussa pohditaan myös puhevammaisten tulkin toimijuutta ja eettistä päätöksentekoa käytännön työn kontekstissa sekä tulkin mahdollisuuksia edistää puhevammaisten asiakkaiden osallisuutta. Artikkelien aiheina ovat myös kuvakommunikaatio ja puhevammaisen henkilö kommunikoinnin apuvälineiden käyttäjänä. Kirjoittajat kuvaavat, miten kommunikoinnin**

**apuvälineitä otetaan käyttöön ja miten käyttöopastusta voidaan antaa.**

**Puhevammaisten tulkkaukseen sisällytettiin korkeakoulutasoiseen tutkintoon ensimmäistä kertaa vuonna 2011 Diakissa, ja vuonna 2018 käynnistettiin Humakissa vastaava koulutus. Alan koulutusta oli aikaisemmin järjestetty vain opistotasoisena koulutuksena. Julkaisussa on katsaus puhevammaisten tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen korkeakoulutuksen sisältöihin.**

**Kirjoittajina ovat Diakonia-ammattikorkeakoulun (Diak) sekä Humanistisen ammattikorkeakoulun (Humak) henkilökuntaa ja alumneja sekä alalla toimivia asiantuntijoita ja ammattilaisia.**