

TEKNIIKAN RINNALLE TUNNETTA
Tunteiden välittäminen ja yhteyden luominen
keskustelijoiden välille puhelintulkkauksessa

Sara Kujanpää
Opinnäytetyö, kevät 2016
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus
Tulkki (AMK)

TIIVISTELMÄ

Kujanpää, Sara. Tekniikan rinnalle tunnetta: Tunteiden välittäminen ja yhteyden luominen keskustelijoiden välille puhelintulkkauksessa. Kevät 2016, 52 s., 2 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus, tulkki (AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten puhelintulkkauksessa välitetään tunteita ja luodaan yhteyden tunne kuulevan osapuolen ja kuuron osapuolen välille.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu kolmesta osasta. Ensimmäisessä osassa käsitellään tunteita ja sosiaalisia taitoa sekä niiden merkitystä tulkkaustilanteissa. Toisessa osassa kuvataan viittomakielistä puhelintulkkausta Suomessa. Kolmannessa osassa esitellään suomalainen puhelinetiketti.

Aineiston keruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, joka toteutettiin ryhmähaastattelun muodossa syksyllä 2015. Ryhmähaastattelun kohderyhmä koostui yhdeksästä (9) Kansaneläkelaitoksen Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen välittäjästä, joilla on runsaasti kokemusta puhelintulkkauksesta.

Aineiston analysoinnissa käytettiin teemoittelua ja sen jäsentelyssä hyödynnettiin yksinkertaista koodausta. Aineiston tulosten perusteella tunteiden välittämiseen ja keskustelijoiden välisen yhteyden tunteen luomiseen vaikuttavat erityisesti puhelinetiketin tutuus ja kulttuurierot, keskustelijoiden ominaispiirteet ja puhelun luonne, erilaiset tunteet sekä yhteyden tunne keskustelijoiden välillä.

Asiasanat: puhelintulkkaus, puhelinetiketti, suomalainen viittomakieli, sosiaaliset taidot, tunteet

ABSTRACT

Kujanpää, Sara. Feelings beside technology: Conveying feelings and building up connection between conversationalists via telephone interpreting. 52 p., 2 appendices. Language: Finnish. Spring 2016. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Sign Language and Interpreting. Degree: Interpreter.

The aim of this thesis was to find out how the sign language interpreter conveys feelings and builds up connection between conversationalists when the interpreting is conducted via telephone.

The theory section consists of three parts. The first part examines feelings and social skills, and their significance in interpreting circumstances. The second part describes how sign language interpreting via telephone is accomplished in Finland. The third part introduces Finnish telephone etiquette.

The material was gathered by interviewing nine (9) mediators who work for The Centre for Interpreting Services for the Disabled. All nine interviewees have lot of experience of telephone interpreting. The group theme interviews took place in autumn 2015.

The analysis method used to process the gathered material was theming and it was conducted with the assistance of plain coding. The major results of what do have an impact on conveying feelings and building up connection between conversationalists were knowledge of telephone etiquette, difference between cultures, variations of conversationalists and calls, different emotions and connection between conversationalists.

Keywords: telephone interpreting, telephone etiquette, Finnish sign language, social skills, feelings

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 PUHELINTULKKAUSTUTKIMUKSEN TARVE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	7
3 TUNTEET JA SOSIAALISET TAIDOT TULKKAUSTILANTEISSA	9
3.1 Tunnereaktiot ja niiden säätely	9
3.2 Tunteiden kuormittavuus viittomakielentulkin työssä	11
3.3 Sosiaalisen vuorovaikutuksen kehityskulku	13
3.4 Sosiaaliset taidot	14
3.5 Sosiaalisten taitojen ja vuorovaikutuksen merkitys viittomakielentulkin työssä	15
4 PUHELINTULKKAUS SUOMESSA	18
4.1 Puhelintulkkaus viittomakielen ja puhutun kielen välillä	18
4.2 Puhelintulkausta käyttävät viittomakieliset kuurot asiakkaat	19
4.3 Puhelun kulku	20
4.4 Puhelimen vaikutus tulkkaukseen	22
5 SUOMALAINEN PUHELINETIKETTI	25
6 HAASTATTELUT KELAN VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUKESKUKSESSA	28
6.1 Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen ja haastatteluryhmän esittely	28
6.2 Tiedonkeruumenetelmän valinta	29
6.3 Haastattelujen toteutus	30
6.4 Aineiston analysointi	31
7 PUHELINTULKKAUKSEN KUVAUS OPINNÄYTETYÖN AINEISTON PERUSTEELLA	33
7.1 Puhelinetiketti ja kulttuurin välitys tulkatuissa puheluissa	33
7.2 Keskustelijoiden ominaispiirteet ja puhelun luonne	35
7.3 Erilaiset tunteet tulkatuissa puheluissa	36
7.4 Yhteyden muodostuminen keskustelijoiden välille	38

8 POHDINTA	41
LÄHTEET	44
LIITTEET	49
LIITE 1: Haastattelukutsu Kelan Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen välitysryhmälle	49
LIITE 2: Haastattelujen pohjana toiminut runko	51

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tavoite on selvittää, miten puhelintulkkauksessa välitetään tunteita sekä luodaan yhteyden tunne kuulevan ja viittomakielisen kuuron osapuolen välille. Viittomakielinen puhelintulkkaus on tulkkausta, jossa viittomakielentulkki tulkaa puhelinkeskustelua kuulevan ja viittomakielisen kuuron (myöhemmin työssäni käytän termiä kuuro) osapuolen välillä. Eron tavalliseen läsnäolotulkkaukseen tekee se, että puhelintulkkauksessa keskustelijat ovat fyysisesti eri paikoissa ilman näköyhteyttä.

Opinnäytetyöni alussa esittelen työn lähtökohdat sekä tutkimuskysymykset. Sen jälkeen kerron tunteista ja sosiaalisista taidoista sekä niiden merkityksestä viittomakielentulkin työssä. Kuvaan viittomakielistä puhelintulkkausta niiden teorioiden pohjalta, joita on löydettävissä, sekä luonnehdin suomalaisen puhelinetiketin peruspiirteitä. Opinnäytetyön loppuosassa kerron aineiston tiedonkeruumenetelmän valinnasta, haastattelujen toteutuksesta sekä kuvaan analysoinnin vaiheet. Lopuksi esittelen työn tulokset ja pohdin, vastasiko lopputulos työn tavoitteita ja tarkoitusta.

Viittomakieliseen puhelintulkkaukseen liittyviä opinnäytetöitä on julkaistu aiemminkin, mutta näkökulmani aiheeseen on uusi. Opinnäytetyöni tarkoituksena on antaa sekä tulkkiopiskelijoille että jo valmistuneille tulkeille keinoja kokonaisvaltaisesti onnistuneempaan puhelintulkkaukseen. Tutkimuksesta ja sen tuloksista hyötyy erityisesti tulkkiopiskelijat, jotka saa tunteisiin painottuvaa koulutusmateriaalia tekniikan rinnalle. Lisäksi työn sisältö havainnollistaa puhelintulkkausta kattavasti monelle kuulevalle taholle, joille viittomakielinen puhelintulkkaus on vierasta tai jotka ovat tulkatun puhelun osapuolina harvemmin.

2 PUHELINTULKKAUSTUTKIMUKSEN TARVE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Olin syyskuussa 2015 Diakonia-ammattikorkeakoulun tulkkauksen lehtorin Ulla Niittyinperän kanssa keskustelemassa Kansaneläkelaitoksen (Kelan) Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen välittäjien kanssa etätulkkauksen tilanteesta Suomessa. Keskustelun taustalla oli Niittyinperän mukanaan tuoma European Forum of Sign Language Interpreters (efsli) etätulkkauskoulutuksen materiaali. Etätulkkauskoulutuksen aiheena oli VRI and VRS interpreting new ideas (Video relay interpreting eli etätulkkauksen sekä Video relay service eli etätulkkauspalvelun uudet ajatukset) ja sen kouluttajana toimi englantilaisen SignVideo-yrityksen koordinaattori ja kouluttaja Helen Fuller. Koulutuspäivillä korostettiin tunteiden välittämistä ja vuorovaikutuksen luomista etätulkkauksessa, jossa keskustelun osapuolet ovat fyysisesti eri paikoissa kuvayhteyden päässä. Olen kiinnostunut tulkkaukseen liittyvästä viestintäteknikasta, ja erityisesti puhelintulkkauksesta. Tämän vuoksi halusin efsli:n materiaalia hyödyntäen selvittää, miten puhelintulkkauksen näkö- ja kuuloyhteyden täydellinen puuttuminen vaikuttavat tulkkaustilanteen sujuvuuteen. Lopullisen rajauksen työni sai yhteistyössä Kelassa käytyjen keskustelujen ja opinnäytetyön ohjaajan Niittyinperän kanssa.

Diakonia-ammattikorkeakoulun viittomakielentulkkipäätöksen viestintäteknikan ja puhelintulkkauksen opetuksessa on keskitytty pääasiassa tekniikan opettamiseen. Tekniikalla tarkoitetaan esimerkiksi erilaisten ohjelmien käyttöä, puhelimen käsittelyä tai tekniikasta johtuvien ongelmien, kuten äänen kuuluvuuden tai kuvan hitauden ratkaisukykyä (Niittyinperä, 2016). Puhelintulkkaustilanteessa käytettävän viestintäteknikan rinnalla tunnepuoleen syventyminen on jäänyt huomattavan vähäiseksi. Koska puhelinkeskustelussa osapuolten välillä ei ole näkö- tai kuuloyhteyttä, kaikki visuaalisesti havaittava informaatio, kuten hymyily tai pään pyörittely, tai auditiivisesti välitettävä informaatio, kuten hymähtely tai puuskahdus, jäävät osapuolilta kokematta. Näin ollen keskustelijoiden tunnereaktioiden havaitseminen jää tulkin kuulon ja näön varaan. Tulkin tehtävä onkin pyrkiä lähdekielen informaatiota prosessoimalla välittämään tunnereaktioita kohdekielen keinovarannolla eteenpäin, joko sanallistamalla tai viittomalla (Tommola

2006, 137). Opinnäytetyössäni halusin löytää konkreettisia keinoja tunnereaktioiden välittämiseen sekä toimivan vuorovaikutuksen luomiseen kuuron ja kuulevan osapuolen välillä.

Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

- Miten puhelintulkkauksessa välitetään tunteita?
- Miten luodaan yhteyden tunne kuulevan ja kuuron osapuolen välille?

Tutkimuskysymykseni ovat laajoja teemoja, jotka sisältävät useita aihealueita. Opinnäytetyön onnistumisen kannalta oli oleellista, että teemat olivat laajoja, jotta näkökulmien ja ajatusten selvittäminen useasta näkökulmasta on mahdollista. Lisäksi näin menettelemällä jonkin tietyn aihealueen tahaton poissulkemisen vaara on pienempi.

Työelämän yhteistyökumppaniksi halusin tahon, jolla on runsaasti ja mielellään säännöllistä kokemusta viittomakielisestä puhelintulkkauksesta sekä mahdollisesti etätulkkauksesta. Lisäksi toivoin, että yhteistyökumppani koostuisi saman tahon edustajista, jolloin yhteydenpito ja käytännönjärjestelyt olisivat tehokkaita. Näiden toiveiden perusteella, sekä aiemman tapaamisen johdosta toivoin saavani yhteistyökumppanikseni Kelan Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen.

Otin yhteyttä Kelan Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen johtajaan Sari Paloposkeen, kenelle esittelin työni suunnitelman ja tavoitteen sekä kerroin toiveistani haastatteluryhmän suhteen. Lähetin myös alustavan tiedotteen välittäjille (LIITE 1: Haastattelukutsu Kelan Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen välitykselle). Tapasimme Paloposken sekä ryhmäpäällikkö Riikka Paavonperän kanssa ja keskustelumme tuloksena tutkimukseni ja haastattelujen toteutus yhteistyössä Kelan Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen kanssa onnistui. Lisäksi Paavonperä lupautui työelämänohjaajakseni. Hän toimi koordinoijana minun ja haastateltavien välillä ja häneltä sain myös konsultointiapua työn sisältöön liittyen. Haastateltavina toimivat Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen välittäjät, jotka ovat koulutukseltaan viittomakielentulkkeja.

3 TUNTEET JA SOSIAALISET TAIDOT TULKKAUSTILANTEISSA

Ihmisten välinen vuorovaikutus edellyttää keskustelijoilta tunteita ja sosiaalisia taitoja. Tunneimme ja ymmärrämme ympärillämme tapahtuvaa kielellistä, fyysistä ja intuitiivista tunteiden kieltä sekä vaistoamme, milloin vastaanotto on myötämie- listä tai vihamielistä. (Opetushallitus 2013.)

3.1 Tunnereaktiot ja niiden säätely

Tunteet ovat jatkuvasti läsnä jokaisen elämässä. Tunnereaktiot ovat kokonaisval- taisia mielen ja kehon tapahtumasarjoja, jotka ohjaavat ihmisten käytöstä, vaikut- tavat vireystilaan sekä siihen, miten kokee ympärillä tapahtuvia asioita. Voimak- kaat tunnereaktiot toimivat säätelyjärjestelmänä, jonka tehtävä on varmistaa ih- misten hyvinvointi: iloisena kaikki tuntuu vaivattomalta, surun hetkellä tulee py- sähtyä toipumaan. Tunteiden kesto vaihtelee muutamista sekunneista muutamiin tunteihin, joten vuorokauden aikana ihminen pystyy reagoimaan lukuisiin kohtaa- miinsa mahdollisuuksiin ja haasteisiin. (Nummenmaa 2010, 11–13, 32, 206.)

Kokonaisvaltainen tunnereaktio sisältää kolme osaa: tunnereaktion aiheuttamat fysiologiset muutokset kehossa, kuten sydämen sykkeen kiihtyminen, tunteeseen liittyvät käyttäytymisen muutokset, kuten pakenemisreaktio, sekä subjektiivinen kokemus eli tietoisuus tunteesta. Tunnereaktioiden tapahtumajärjestys, eli ai- heuttavatko tunnekokemukset muutoksia kehon fysiologisissa reaktioissa vai ai- heuttavatko tunteisiin liittyvät fysiologiset muutokset subjektiivisia kokemuksia erilaisista tunnetiloista, vaihtelevat jokaisen ihmisen välillä. Käytännössä tunne- reaktiossa tapahtuvat muutokset ovat kuitenkin niin nopeita, että niiden koetaan tapahtuvan samanaikaisesti. (Nummenmaa 2010, 21–22.)

Vaikka ihminen pystyy nimeämään monia itsessään tapahtuvia tunnereaktioita, hän ei aina tiedä, miksi tuntee niin juuri sillä hetkellä. Nummenmaan (2000, 47– 48) mukaan tämä perustuu siihen, että ihmisten tunnejärjestelmä reagoi usein automaattisesti ja tiedostamatta ympärillä tapahtuviin asioihin. Tämä ei sinänsä

ole tavatonta, sillä ihminen on automatisoitu ajattelemaan ja havainnoimaan, mutta toisin kuin ajattelussa, tunteisiin liittyy suuria muutoksia sekä kehon että mielen toiminnassa. Tällaisia tunnejärjestelmän fyysisiä muutoksia ovat muun muassa sympaattisen hermoston toiminnan muutokset, kuten kiihtyneen verenkierron sekä ihon hikoilun lisääntyminen. Automatisoitu tunnejärjestelmä ohjaa monissa elämäntilanteissa ja huolehtii toimintakyvystä myös silloin, kun ihminen ei itse sitä tietoisesti tee. Sen vuoksi on hyvä oppia tunnistamaan itsessään tapahtuvat tunnekokemukset, sillä niiden kautta aivot pyrkivät kertomaan, mikä on hyödyllistä ja mikä haitallista. (Nummenmaa 2010, 47–50, 52–53.)

Tunteiden tietoinen säätely on tarpeen silloin, kun tunteet alkavat rasittaa niiden voimakkuuden tai pitkäkestoisuuden vuoksi, ne estävät kokemasta mielihyvää, horjuttavat mentaalista tai fyysistä tasapainoa, tai tunne tuntuu tilanteeseen nähden sopimattomalta. Tietoisella säätelyllä pystyy heikentämään tarkoituserään nähden hyödyttömiä tunteita ja korvaamaan ne hyödyllisillä ja aikaansaavilla tunteilla, jolloin hyvinvointi ja toimintakyky pysyvät yllä. Varmimmin tunteiden säätely onnistuu silloin, kun pystyy tarkasti määrittelemään tunnetta aiheuttavan ongelman tai muokkaamaan tilannetta pysyvästi niin, ettei se enää nosta samoja tunteita esille. Tunne-elämän tulee silti pysyä avoimena ja joustavana, sillä muuten henkisesti mukavuudenhaluisesta elämästä tulee yksipuolista ja mekaanista. Liiallinen, pitkäjaksoinen tunteiden tukahduttaminen saattaa lisäksi muodostaa negatiivisia patoumia ja purkautuessaan kasvaa kohtuuttomiin mittasuhteisiin. (Kokkonen 2010, 20–22, 25, 47.)

La Cross (2000, 43) kirjoittaa pro gradussaan, että tulkin tulee kyetä ennen toimeksiannon vastaanottamista tiedostamaan omien taitojen riittävyys sekä arvioimaan omien tunteiden hallintakyky. Isokorpi (2004, 11) kirjoittaa, että asiakassuhteet, eli tulkkaustilanteet, edellyttävät muiden tunteille ja tarpeille virittäytymistä, minkä vuoksi emotionaalisesti kuormittavien tilanteiden rakentava käsittely ei välttämättä ole helppoa. Tulkkaustilanteet saattavat sisältää arkaluontoisia ja tunnepitoisia asioita, joiden kanssa toimiminen ei saa epäonnistua tulkin omien tunnereaktioiden vuoksi. Tämän vuoksi on tärkeää, että tulkki osaa määritellä itsessään tunteita aiheuttavia ilmiöitä, jotta tietyn tyyppisistä, esimerkiksi sairaala-

maailmaan liittyvistä toimeksiannoista pystyy ammattitaitoisesti selviytymään. (La Cross 2000, 43.)

Tunne-elämän ollessa kunnossa, on helppo tuntea monipuolisesti ja sopivan voimakkaasti tilanteeseen nähden sekä olla kuormittumatta liikaa ympäristön tapahtumista ja tunnetiloista. Toisaalta tasapainoinen tunne-elämä vaatii myös taidon myötäelää muiden tunnekokemuksia ja ymmärtää omien tunneilmaisujen vaikutuksen ympäristössä. (Kokkonen 2010, 19.)

3.2 Tunteiden kuormittavuus viittomakielentulkin työssä

Viittomakielentulkki toimii työssään asioimistulkin ammattisäännöstöä noudattaen. Ammattisäännösten 7 §:n mukaan tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014a.) Vuorovaikutuksen parissa työskentelevä tulkki kohtaa väistämättä erilaisten ihmisten kokemuksia ja tunteensiirtoja, joiden syy-seuraussuhteet saattavat löytyä kaukaa menneisyydestä (Isokorpi 2004, 187). Tämän vuoksi on tärkeää, että tulkki on sosiaalisesti taitava lukemaan toisten käyttäytymistä, sillä tunneilmaisuja havaitsemalla tulkki pystyy ymmärtämään toisten ajatuksia ja aikomuksia sekä välittämään niitä eteenpäin (Nummenmaa 2010, 130). Etenkin viittomakielistä henkilöä tulkatessa tulee ottaa huomioon myös sellainen elehdintä, jota puhuvan henkilön tuotoksessa katsottaisiin oheisviestinnäksi. Tällaista elehdintää on esimerkiksi rannekellon tai pelkän ranteen naputus ja tiukka katse, minkä voi tulkata ”hopi hopi, kello käy”. (Rissanen 2006, 39.)

Toisen ihmisen tunneilmaisut saavat vastaanottajassa usein aikaan vastaavan tunnekokemuksen, minkä vuoksi asioimistulkin ammattisäännösten 7 §:n täydellinen toteutuminen voi olla haastavaa. Siinä, missä ajatusten ja asenteiden muuttaminen vaatii tietoista toimintaa, kuten argumentointia, tunteet leviävät ihmisestä toiseen nopeasti ja usein tahtomatta. (Nummenmaa 2010, 130.)

Nummenmaa (2010, 132) toteaa, että vaikka tunteiden tarttuminen ihmisestä toiseen voi helpottaa ymmärtämään asioita samalla tavalla sekä edistää vuorovaikutusta toisten kanssa, ei tunteiden tarttuminen ole aina toivottavaa. Tunteiden ja vuorovaikutuksen parissa työskentelevä tunnetyöläinen, tulkki, joutuukin usein piilottamaan omat tunteensa. Tämä saattaa koetella työidentiteettiä ja itsetuntoa sekä aiheuttaa työuupumusta tai stressiä. Todellisten tunteiden piilottamisen lisäksi tunnetyön kuormittavuuteen vaikuttaa se, että tulkin tulee myös välittää sellaisia tunteita, joita ei välttämättä itse aidosti koe. (Kokkonen 2010, 116.)

Asiakkaiden tahdonilmaisun sekä tulkin ammattisäännösten tunnesääntöjä koskevan kohdan toteutumisen vuoksi tulkki voi turvautua vuorovaikutuksen parissa työskentelevien käyttämään menetelmään, niin sanottuun pintanäyttelemiseen (englanniksi *surface acting*), jossa tunneilmaisua toteutetaan teeskentelemällä. Toinen tapa on syvänäytteleminen (englanniksi *deep acting*), eli muistelemalla kokemiaan tilanteita, joissa on itse kokenut tulkkauksilanteen tunneilmaisuja vastaavalla tavalla. (Levine Brown, Valenti & Kerr 2015, 5.) Jälkimmäisen, eli tunne muistin avulla tunteita pystyy usein välittämään aidosti ja välittömästi, sillä omien koettujen tunteiden kautta pystyy ymmärtämään myös toisen ihmisen kokemaa tunnemaailmaa (Kokkonen 2010, 124).

Vaikka aivoista ei voi paikallistaa ajattelukeskusta tai tunnekeskusta ja niitä ohjailemalla päättää, miten milloinkin tuntee, pystyy suunnitelmallisella mentaalilla valmistautumisella vaikuttamaan tunnemekanismiin sekä käyttäytymiseen tulevassa tilanteessa. Mielensisäisessä työtilassa eli työmuistissa voi huomioida ympäristöstä saatavaa tietoa sekä käsitellä ajatuksiin, havaintoihin ja muistoihin liittyvää sisältöä. Työmuistin sisältöä yhdistelemällä sekä tunnejärjestelmän signaaleihin reagoimalla pystyy paremmin arvioimaan ympäristön tulevien tapahtumien vaikutusta omaan toimintaan, ja sitä kautta sopeuttamaan oman tunneikäytännön tilanteeseen sopivaksi. (Nummenmaa 2010, 210–212.)

3.3 Sosiaalisen vuorovaikutuksen kehityskulku

Sosiaalipsykologian näkökulmasta vuorovaikutus on vähintään kahden ihmisen välistä molemminpuolista riippuvuutta, joka rakentuu osapuolten tunteista, tahdosta, ajattelusta sekä toiminnasta (Rouvinen-Kemppinen 1998, 2). Jokaisen ihmisen tarve ja kyky vuorovaikutukseen vaihtelee yksilöllisesti ja siihen voi vaikuttaa niin keskustelun toinen osapuoli kuin elämäntilannekin. Vuorovaikutus on dialogia, joka on parhaimmillaan tasa-arvoista, toista kunnioittavaa sekä vastavuoroisuutta tavoittelevaa, ja jonka lopputulosta ei voi aina etukäteen tietää. Vuorovaikutus onkin yhteistyötä, vaikka sen tarkoituksena ei aina ole löytää yhteisymmärrystä. (Raatikainen 2015, 107–109.) Seuraavaksi esittelen ihmisten sosiaalisen vuorovaikutuksen kehityskulun, jonka Kauppila (2005, 21–22) on kuvaillut Myllyniemeä (1980) mukaillen.

Ihmisten sosiaalisen vuorovaikutuksen kehitys jakautuu neljään vaiheeseen, joista jokaisella on ainutlaatuinen rakenne ja johdonmukainen kehittyminen. Vanhin vaihe, joka ei edellyttänyt esi-isiltä puhetaitoa, on nimeltään *hierarkkinen interaktio*. Keskinäinen vuorovaikutus perustui dominointiin, jossa osapuolilla oli selkeät roolit. Hallitseva osapuoli viestitti omien voimien ja haluttujen kohteiden saavuttamista, kun taas alistuva osapuoli viestitti kilpailusta ja aggressiivisuudesta luopumista. (Kauppila 2005, 21.)

Seuraava vaihe on nimeltään *kollektiivinen vuorovaikutus*, joka perustui yhteisön perinteiseen ajattelutapaan ja työnjakoon sekä yksilölliseen vapauteen. Kollektiivisen vuorovaikutuksen tavoitteena oli säilyttää yhteisö tiiviinä ja kulttuuri yhteinäisenä. Sosiaalinen vuorovaikutusdynamikka muodosti yhteisön sisällä vahvoja vastakkainasetteluja, kuten poikkeavuus–yhdenmukaisuus tai rangaistus–hyväksyntä. Ihmisten kielen kehittyminen alkoi samoihin aikoihin. (Kauppila 2005, 21.)

Kolmatta vaihetta kutsutaan *organisoituneeksi yhteistyön vuorovaikutukseksi*. Tässä vaiheessa korostui yhteisesti hyväksytyjen tavoitteiden saavuttaminen yhteistyöllä, jossa jokaisella yksilöllä on oma rooli ja siihen liittyvät vaatimukset. Kielen kehityksen jatkuminen mahdollisti yksilöiden yhteistoiminnan tehostumisen

sekä tulosten arvioimisen. (Kauppila 2005, 21–22.)

Viimeinen vuorovaikutuksen vaihe on *keskustelu*, jota voidaan tarkastella sosiaalisen suuntautumisen ja toiminnan menettelytapana. Keskustelu on muuttunut alkuvaiheen kielestä, joka palveli yhteisissä mielenkiinnon kohteissa ja yhteistoiminnoissa, sosiaalisen vuorovaikutuksen muodoksi. Verbaalinen kommunikaatio on sosiaalisen vuorovaikutuksen kehittynein muoto, jolla on erityiset säännöt ja tavoitteet. (Kauppila 2005, 22.)

Lisäksi Kauppila (2005, 22) mainitsee vielä erikseen uusimman, *sähköisen viestinnän* vaiheen. Tälle vaiheelle on ominaista välttyä kasvokkain tapahtuvalta interpersoonalliselta kommunikaatiolta. Kommunikointi on vaivatonta ja tehokasta, sillä sähköinen viestintä ei vaadi henkilökohtaista sitoutumista tilaan, vaan viestintä voi tapahtua missä vain.

3.4 Sosiaaliset taidot

Sosiaalisilla taidoilla tarkoitetaan ihmisen kykyä solmia nopeasti uusia kontakteja erilaisiin ihmisiin sekä keskustella luontevasti heidän kanssaan. Sosiaalisiin taitoihin kuuluu keskeisenä osana sosiaalisten ongelmien ratkaisukyky sekä tilanteen edellyttämä tehokas ja joustava toimintatapa. Sosiaalisesti taitava ihminen kykenee tilanteen vaatiessa neuvottelemaan, sovittelemaan, vetäytymään tai tarttumaan ongelmaan tiukasti kiinni siten, että valittu tyyli on asianmukainen ja tilannetta eteenpäin vievä. Sosiaalisesti taitavan ihmisen toimintaan ei aina kiinnitetä huomiota, sillä hän joutuu harvoin ristiriitaan tai kiperiin tilanteisiin. Koska hänellä on hallussaan useita vaihtoehtoja toimia, asiat tuntuvat sujuvan usein kuin itsestään. (Keltikangas-Järvinen 2005, 20–22.)

Sosiaaliset taidot tarkoittavat ihmisten kanssa toimeen tulemisen lisäksi kykyä ymmärtää muiden ihmisten ajatuksia, mielipiteitä ja tunteita tahdikkaasti. Empatian, eli toisen ihmisen asemaan samaistumisen tuntemisen tai sympatian, eli toisen ihmisen kokemuksesta johtuvan emotion, kuten myötätunnon, tuntemisen

koetaan myös kuuluvan sosiaalisiin taitoihin. (Keltikangas-Järvinen 2005, 22–23.)

Sosiaaliset taidot ovat merkittävä osa ihmisen elämää, sillä niitä tarvitaan monipuolisesti eri elämäntilanteissa. Oletus sosiaalisten taitojen edellytyksistä vaihtelee ihmisen iästä riippuen. Koulussa keskeisiä asioita ovat oppiminen ja luokkakäyttäytyminen, kuten kuuntelemisen, yhteistyön sekä sääntöjen noudattamisen taidot. (Kauppila 2005, 125.) Työelämässä puolestaan sosiaalisilla taidoilla viitataan usein eettisiin normeihin, kuten lojaaliuuteen, solidaarisuuteen sekä ihmisten oikeuksien kunnioittamiseen (Keltikangas-Järvinen 2005, 24–25).

Ihmisellä ei ole sosiaalisia taitoja luonnostaan, vaan ne kehittyvät jatkuvasti aikaisemman kokemuksen ja mallioppimisen sekä käyttäytymisestä saadun palautteen perusteella (Kauppila 2005, 125, 131). Sosiaalisia taitoja harjoittamalla voidaan saavuttaa kaksi päämäärää: muihin ihmisiin suhtautumisen kehittyminen sekä palkitseva kanssakäyminen, joka mahdollistaa tunteiden vastaanottamisen ja niiden osoittamisen (Keltikangas-Järvinen 2005, 174–175).

3.5 Sosiaalisten taitojen ja vuorovaikutuksen merkitys viittomakielentulkin työssä

La Cross (2000, 41–45) esittelee työssään Räsäsen (1996) kehittämän nelikenttäisen arviointimallin, jota käytetään selkeyttämään viittomakielentulkin kvaaliikaatioiden arviointia. Nelikenttä koostuu suunnittelukyvyistä, sosiaalisesta kyvystä, arviointikyvystä ja teknillistaidollisesta kyvystä. Käsittelen seuraavaksi nelikentän sosiaalisia kykyjä.

Viittomakielentulkki on osa kommunikointikonaisuutta, jossa kahden eri kielen ja kulttuurin edustajat kohtaavat. Tulkin tehtävä on hallita molempien kulttuurien normit ja rakentaa yhteys keskustelijoiden välille. Tulkin paikalla olo saattaa kuitenkin herättää tulkkaukseen tottumattomassa henkilössä turhautumista ja epävarmuutta, sillä tulkki koetaan usein tilanteen kolmanneksi pyöräksi, jolle tilan-

teessa käsiteltävät asiat eivät kuulu. Nelikentän sosiaalisten kykyjen mukaan tulkin onkin joskus vuorovaikutuksen onnistumisen vuoksi joustettava roolistaan ja ratkaistava tilanteen sujuvuutta häiritseviä tekijöitä niin, ettei kenenkään itseluottamus kärsi. (La Cross 2000, 42–43.) Tällainen ratkaisu voi olla esimerkiksi tulkaaminen kolmannessa persoonassa, vaikka suositus tulkata ja ilmaista tekijä on minä-muodossa (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014b).

Tulkin sosiaalisiin taitoihin lukeutuu vahvasti asiakkaiden luottamuksen herättäminen. Vaikka luottamuksen kokeminen on subjektiivinen kokemus, voidaan ihmisen ominaisuuksista nimetä asioita, joilla on positiivinen vaikutus luottamuksen kokemiseen. Tällaisia ominaisuuksia ovat hyväntahtoisuus, todenperäisyys, pätevyys, rehellisyys sekä avoimuus. (Raatikainen 2015, 52.) Tulkin sosiaalista taitoa tulkaustilanteessa ilmentävät myös tulkin asenne, stressin hallinta, tilanteesta johtuvan paineen kestäminen sekä sanallisen ja sanattoman viestinnän hallinta niin, että kommunikaatiotilanne sujuu mahdollisimman luontevasti. Tämän lisäksi tulkilla tulee olla sensitiivinen tietoisuus tilanteen ainutlaatuisuudesta. (La Cross, 42–43.)

La Crossin (2000, 46) mukaan tulkilta edellytettävillä taidoilla, kuten personaalisella kompetenssilla, vuorovaikutustaitojen hallinnalla, ammatillisella luotettavuudella ja sosiaalisilla taidoilla on usein taipumus limittyä yhteen. Tätä kokonaisuutta kutsutaan äänettömäksi ammattitaidoksi, joka muovautuu pitkäaikaisesta ja monivaiheisesta työkokemuksesta.

Äänetön ammattitaito saavutetaan tahattomasti ilman tietoista oppimispyrkimystä ja sitä voidaan hyödyntää uusissa tilanteissa kohdattavien ärsykkeiden ja ongelmatilanteiden ratkaisuisissa. Äänettömät tiedot ja taidot tunnistaa työn helppoudesta ja rutiininomaisuudesta, ja niitä voidaan soveltaa tehtävien hallintaan niin lyhyellä kuin pitkälläkin tähtäimellä. Viittomakielentulkin äänettömän ammattitaidon lähtökohtana on hyvä teoriapohja, joka mahdollistaa havainnointitaidon kehittymisen. Asiakkaita ja heidän tavoitteitaan havainnoimalla tulkki pystyy edesauttamaan yhdenvertaisen vuorovaikutuksen ja onnistuneen viestin välittämisen.

Tulkkausalalla pitkään toimineen tulkin maailmankuva ja kokemukset tuovat tulkille käytännöllistä ja toiminnallista tietoa työn kokonaishallintaan. (La Cross 2000, 46–50.)

Opinnäytetyöni haastatteluissa oltiin yhtä mieltä Kiesiläisen (2004, 79) kanssa siitä, että onnistunut vuorovaikutus edellyttää vuorovaikutuksen parissa työskentelevältä, tulkilta, aina tiettyjen asenteiden toteutumista. Koska tulkkauksessa toteutetaan aina asiakkaan asiaa, ei tulkki voi omin tahdoin määrittää asian tai yhteyden tunteen luomisen tärkeyttä. Tämän vuoksi tulkkauksessa tulee muistaa miettiä tarkasti omia asenteitaan, joiden varassa tulkkaustyötä tekee.

4 PUHELINTULKKAUS SUOMESSA

Tulkkaus on monikielistä kommunikaatiota, jonka tavoite on pyrkiä välittämään lähdekielen viestin merkityssisältö kohdekielelle niin tarkasti kuin mahdollista (Tommola 2006, 129). Tulkkauksen ajatuksen tulee kantaa alusta loppuun asti, eli tulkin tulee oivaltaa loogisia yhteyksiä erilaisten ilmiöiden välillä, myös silloin kun viestin tuottajan ja vastaanottajan käsitykset asioista eivät välttämättä kohdaisi esimerkiksi kulttuurierojen vuoksi (Rissanen 2006, 61).

Puhelintulkkaus on tehokas tulkkauskanava, sillä se mahdollistaa kommunikoinnin kahden kielen välillä silloin, kun osapuolet ovat fyysisesti eri paikoissa. Puhelintulkkaus on varteenotettava vaihtoehto myös silloin, kun on tarve kommunikoida maantieteellisten rajojen yli, asioitava tilanne on kestoltaan lyhyt tai keskustelun osapuolet haluavat säilyttää anonymiteettinsä. (Langualine Solutions 2016.) Tulkkaus voidaan tehdä joko simultaanisti, eli samanaikaisesti, tai konsekutiivisti, eli peräkkäistulkaamalla (Tommola 2006, 128).

4.1 Puhelintulkkaus viittomakielen ja puhutun kielen välillä

Viittomakielinen puhelintulkkaus on tulkkausta kuulevan ja kuuron osapuolten välillä. Toisin kuin tavallisessa läsnäolotulkkaustilanteessa, jossa kaikki osapuolet ovat fyysisesti samassa tilassa näköyhteydessä toisiinsa, puhelintulkkauksessa kuuro osapuoli ja tulkki ovat eri paikassa kuin kuuleva osapuoli. Käytännössä puhelintulkkaus toimii niin, että kuuro osapuoli viittoo asiansa, jonka tulkki tulkkaa puhelimeen suomen kielelle ja taas kuulevan osapuolen puheen tulkki tulkkaa viittomakielelle. Näin muodostuu dialogi, johon molemmat osapuolet voivat osallistua. (Veitonen 2006, 254.)

Puhelintulkkaustilanteita voivat olla mitkä tahansa soittot, kuten erilaiset tiedustelut, kyselyt, ilmoitukset, valitukset, henkilökohtaiset yhteydenpidot sekä asiointi viranomaisten kanssa (Veitonen 2006, 254). Jos soitettava asia on lyhytkestoi-

nen, puhelintulkkaus tehdään usein tulkin toisen toimeksiannon yhteydessä. Pidempikestoinen ja virallinen puhelimen kautta hoidettava asia puolestaan välitetään Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen välityksen kautta. (Niittyinperä 2016.) Kuten on erilaisia puhelintulkkaustilanteita, niin on myös erilaisia tunteita. Tulkin tuleekin pystyä siirtymään nopeasti tunnetilasta sekä aiheesta toiseen, kuten aggressiivisesta soitosta iloiseen soittoon tai päinvastoin (Marckwort 1993, 66).

4.2 Puhelintulkausta käyttävät viittomakieliset kuurot asiakkaat

Viittomakieltä käyttävien kuurojen tai huonokuuloisten tarkkaa lukumäärää on vaikea arvioida. Yhteisö itse kuitenkin arvioi, että suomalaista viittomakieltä käyttäviä kuuroja tai huonokuuloisia on 4000–5000 henkilöä. Väestötietojärjestelmään suomalaisen viittomakielen äidinkielekseen on ilmoittanut yli 500 henkilöä. (Kuurojen Liitto 2016a.) Suomenruotsalaisen viittomakielen äidinkielekseen on puolestaan ilmoittanut noin 90 henkilöä (Kuurojen Liitto 2016b).

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (19.2.2010/133) takaa, että henkilö, jolla on kuulovamma, kuulonäkövamma tai puhevamma, on oikeutettu tulkkauspalveluun. Tulkkauspalvelua on mahdollista saada työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, vapaa-ajan toimintaan sekä yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Tulkkauspalvelulain mukaan tulkkauspalvelun käyttö edellyttää, että henkilö käyttää jotain toimivaa kommunikointimenetelmää, kuten suomalaista tai suomenruotsalaista viittomakieltä, suomen tai ruotsin kielen mukaan viitottua puhetta tai kirjoitustulkausta. Lisäksi henkilön tulee kyetä ilmaisemaan itseään tulkkauksen avulla. (Kela 2016.)

Suvanto (2005, 27–28) esittää opinnäytetyössään puhelintulkausta käyttävien kuurojen asiakkaiden mielteitä puhelintulkkauksesta. Opinnäytetyön tuloksista on todettavissa, että puhelintulkkaus koetaan mukavana väylänä kommunikoida viittoen. Lisäksi jokainen opinnäytetyön kyselyyn vastanneista koki, että puhelun molemmat osapuolet ovat tasa-arvoisessa asemassa, sillä he saavat käyttää tilanteessa omaa äidinkieltään.

4.3 Puhelun kulku

Läsnäolotulkkauksutilanne on luonteeltaan puhelintulkkauksutilannetta luotettavampi ja helpommin hallittavampi tilanne, sillä kaikki osapuolet näkevät sekä toisensa että tilan, missä asioiminen tapahtuu (Jafar Zadeh 2015, 28). Multimodaalinen vuorovaikutus, eli reaaliaikainen keskustelu, jossa hyödynnetään puhetta, ei-verbaalista viestintää sekä ympäröivää tilannetta, kuten esineitä ja paikkaa, on tuolloin kokonaisvaltaisempaa (Haddington & Kääntä 2011, 11). Puhelintulkkauspuolesta tulkki ei voi aina varmuudella tietää, minne soitetaan, mistä asiasta tai keitä ihmisiä puhelimen toisessa päässä on. Puhelintulkkauspuolesta saattaa myös tapahtua yllättäviä tilannemuutoksia, kuten puhelun yhdistäminen tai jonottaminen. Tämän vuoksi on pyrittävä selvittämään puhelun luonne – eli kenelle soitetaan ja miksi – asiakkaalta mahdollisimman tarkasti etukäteen, jotta puhelu sujuisi mahdollisimman sulavasti. Lisäksi tarvittavien muistiinpanovälineiden tulee olla valmiina käytettäväksi, jotta esimerkiksi puhelinumeroon saa tarpeen tullen kirjattua ylös ja sen jälkeen tulkattua varmasti oikein. (Damon 2000.)

Sekä simultaanitulkausta että konsekutiivitulkausta käytetään puhelintulkkauspuolesta vaihtelevasti tilanteiden mukaan. Simultaanitulkausta sopii puhelintulkkauspuolesta etenkin silloin, jos kaikki puhelun osapuolet ovat tottuneita puhelintulkkauspuolesta ja tuntevat sen vaikutuksen vuorovaikutukseen. Simultaanitulkausta toimii myös suomalaisen puhelinetiketin näkökulmasta paremmin, sillä suomalainen puhelinkäyttäytyminen ei oikein kestä toistuvia, pitkiä taukoja vaan puhelut halutaan hoitaa mahdollisimman tiiviisti. Konsekutiivitulkauksesta on kuitenkin hyötyä tilanteissa, joissa keskustelijat puhuvat päällekkäin: tällöin tulkki voi tulkata toisen osapuolen puheenvuoron loppuun asti ja sen jälkeen antaa vuoron toiselle. (Veitonen 2006, 255.)

Ennen puhelun aloittamista on tärkeää sopia asiakkaan kanssa, kuinka esittely toteutetaan, jotta puhelu alkaisi luontevasti, kuulevaa osapuolta hämmentämättä. Esittelyyn ei ole olemassa yhtä ainoaa tapaa, mutta neutraaleja ilmaisuja ovat esimerkiksi: ”Maija Meikäläinen soittaa viittomakielentulkin välityksellä” sekä ”Tässä soittaa Maija Meikäläinen, joka on kuuro. Äänessä on viittomakielentulkki”. (Niittyinperä 2015.)

Puhelun aikana on tärkeää viittoja kaikki puhelimen käyttöön liittyvä informaatio, kuten varattu, hälyttää tai automaattivastaaja (Veitonen 2006, 254). Kuusimäki ja Pitkänen (2011, 33) toteavat opinnäytetyön tuloksissa, että myös puhelun mahdolliset taustääänet, kuten paperin selailu, oven kolahdus tai tietokoneen naputtelu, ovat oleellisia tulkata puhelun toiselle osapuolelle. Tällä tavalla molemmat osapuolet pysyvät puhelussa ajan tasalla ja pystyvät omalta osaltaan kontrolloimaan tilannetta, sillä vaikka tulkki on vastuussa puhelintulkkaustilanteen kommunikation johtamisesta, kuuleva ja kuuro ovat vastuussa itse puhelusta. Lisäksi, mikäli kuuron on poistuttava väliaikaisesti paikalta, hänen tehtävänä on kertoa se. (Frishberg 1990, 173–176.) Opinnäytetyöni haastatteluissa tuli kuitenkin esille, ettei edellä mainittu aina käytännössä toteudu, sillä kuuro asiakas saattaa lähteä tilanteesta joskus yllättäen, ilmoittamatta mitään. Ratkaisuna tällaiseen tilanteeseen haastattelijat käyttivät esimerkiksi ilmaisua ”hetkinen, asiakas lähti hakemaan kyseisiä papereita”, mutta eivät selittäneet asiaa sen pidemmin. Näin menettelemällä kuulevalla osapuolella on jälleen vastuu siitä, ettei hän voi tuottaa tuona aikana viestiä, sillä paikalla ei ole ketään kelle tulkata sitä.

Tavallisessa läsnäolotulkkaustilanteessa dialogin osapuolet näkevät toistensa ei-verbaalisen viestinnän ja pystyvät eleitä, ilmeitä ja ulkoista olemusta tulkitsemalla viemään keskustelua eteenpäin, keskeyttämään tai antamaan vuoroa. Puhelintulkkauksessa kaikki tämä informaatio jää osapuolilta kokematta ja tulkin täytyy saada välitettyä se osapuolelta toiselle sanallisessa tai viitotussa muodossa. (Damon 2000.) Esimerkiksi kuuron osapuolen nyökytellessä ja myönnellessä, tulkki tuottaa palautesignaalia kuulevalle osapuolelle äänellä (hyminä) ja myöntösanoilla (hmm, kyllä, aivan). Samalla tavoin kuulevan osapuolen miettimisen tulkki tuottaa viittomalla tai kuvailemalla toimintaa. Palautesignaalien ja tilkesanojen avulla tulkki saa myös rytmitettyä puheenvuoroja ja viestitettyä toiselle osapuolelle, että toisen puheenvuoro jatkuu vielä. (Veitonen 2006, 255.)

Ei-verbaalisen viestinnän puuttumisen lisäksi keskustelun aiheena oleva konkreettinen asia jää keskustelun toiselta osapuolelta näkemättä. Tämän vuoksi tulkin on tärkeää käyttää mahdollisimman tarkan mielikuvan luomiseksi konkreettisia esimerkkejä: ”Laite on kooltaan tulitikkurasian kokoinen” eikä pieni, tai ”Huone on kolme metriä leveä” eikä iso (Marckwort 1993, 41).

Kaksikielisyys-kaksikulttuurisuus-mallin (englanniksi bilingual-bicultural model) mukaan kuulevien ja kuurojen osapuolten kulttuurierojen tasoittaminen on tärkeää. Tulkki toimii tulkkaustilanteessa kulttuurinvälittäjänä ja tarvittaessa joustaa roolistaan, mikäli puhelintulkkaus aiheuttaa osapuolissa hämmennystä. (Laine 2006, 147.) Opinnäytetyöni haastateltavien mukaan kuulevat osapuolet saattavat epäillä puhelun aitoutta ja jopa katkaista puhelun. Tämän vuoksi tulkin täytyy tehdä aktiivisia päätöksiä asiantuntijapuheenvuoron käyttämisen tai selventävien kysymysten esittämisen suhteen. Sujuvan kommunikoinnin edesauttamiseksi tulkki voi antaa lisätietoa tulkkauksesta ja tiedottaa työstään esimerkiksi: ”Puhuessasi tulkki samanaikaisesti viittoo viestisi, ja vastaavasti hän puhuu kaiken viitotun”. (Veitonen 2006, 255.)

Opinnäytetyön haastatteluissa otettiin puheeksi se, miten puhelun lopettaminen tuntuu olevan keskustelun osapuolille hankalaa. Kuulevan puolelta hankaluus johtuu kenties siitä, ettei hän tiedä missä vaiheessa tulkkaus puhelun toisessa päässä on. Tämän vuoksi hän saattaa reagoida odottamalla ja siirtämällä lopettamisen vastuun kuuroille keskustelijalle. Kuuroille osapuolelle puolestaan puhelinetiketin tuntemattomuus saattaa luoda epävarmuutta löytää sopiva tapa päättää puhelu. Haastateltavat totesivatkin, että usein kuuro viittoo viittoman SELVÄ tai suoraan viittomat LOPPU, HEI, joka tulkin kannattaa spiikata suomalaiseen puhelinetikettiin sopivammaksi, esimerkiksi: ”Oliko tässä kaikki” tai ”Asia onkin sitten kunnossa”.

4.4 Puhelimen vaikutus tulkkaukseen

Tulkkauksen tavoitteena on aina tuottaa hyvää ja helposti ymmärrettävää yleis-kieltä sekä viittomakielelle että suomenkielelle. Roslöf ja Veitonen (2006, 175) kuitenkin toteavat, että koska tulkkaustilanne on aina ainutkertainen ja hetkessä elävä, tapahtuu siinä myös väistämättä virheitä. Puhelintulkkaus on vaikeasti hahmotettavan kokonais kuvan (ei-verbaalisen viestinnän puuttuminen, hektisyys, puhelinetiketin tai puhelintulkkauksen tietämättömyys, tekniset ongelmat, mielikuvien väärinkäsitykset) vuoksi tulkille raskas tulkkausmuoto. Lisäksi haas-

teita saattavat tuottaa kielellisten tuotto- ja vastaanottotaitojen puutteet, kuten puhujan aksentti tai murre sanojen käyttö (Laine 2006, 153). Näiden seurauksena tulkkauksessa saattaa esiintyä tavallista enemmän virheitä, kuten epätarkkoja käsimuotoja, vääriä sormituksia tai virheellistä suomen kieltä. Tällaiset virheet tulkki pystyy välttämään tarkistamalla viestin sisältöä sekä toistamalla viittoa tai kirjoittamalla haastavat asiat, kuten numerot ja nimet, samanaikaisesti keskustelijan kanssa. (Niittyinperä, 2015.)

Puhelintulkkauksen haaste on nimenomaan puhelimen käyttö käytännössä. Kuusimäki ja Pitkänen (2011, 21) tuovat opinnäytetyönsä tuloksissaan esille, että puhelintulkkaus tapahtuu tavallisesti yleisillä paikoilla, kuten kadulla. Julkinen ympäristö altistaa kuitenkin useille häiriötekijöille, kuten melulle tai liikenteelle, jotka ovat omiaan vaikuttamaan tulkkauksen laatuun. Yleisillä paikoilla tulkatessa tulkki joutuu myös usein hartiaa kohottamalla puristamaan puhelinta korvan ja olkapään välissä tai pitämään sitä toisessa kädessä. Se on ergonomisesti raskasta ja hankaloittaa viittomista sekä vapaan viittomatilan käyttöä. Hartioiden pitkäaikainen kohottaminen aiheuttaa kestojännitystä, minkä vuoksi selkä, niska, kaula, kurkunpää ja hengitysilhakset ovat jännittyneet, eikä äänen tuotto rennosti ja vapautuneesti ole mahdollista (Marckwort 1993, 16). Kotona rauhallisessa tilassa tulkkaminen on kevyempää, jos puhelimen voi laittaa kaiuttimelle ja laskea esimerkiksi pöydälle tai syliin. Silloin hartiat saavat olla normaalitilassa, jonka myötä keho ja puhe-elimet rentoutuvat ja tuloksena on vapautunut ääni (Marckwort 1998, 23). Kuulokkeiden tai handsfreen, eli langattoman FM-laitteen käyttö puhelintulkkauksessa olisi suotavaa sekä ergonomian että yksityisyyden näkökulmasta: näin viittominen on sujuvampaa eikä kukaan ulkopuolinen voi kuunnella puhelua (Veitonen 2006, 256).

Puhelintulkkaus saattaa silmämääräisesti tarkasteltuna vaikuttaa yksinkertaiselta toimenpiteeltä, mutta todellisuudessa puhelintulkkaus vaatii toimivien teknisten olosuhteiden lisäksi tulkilta taitoa, tilannetajua ja keskittymiskykyä (Jafar Zadeh 2015, 34). Tämän vuoksi puhelintulkkaus onkin tulkille pienimuotoinen taitojen testi – ja onnistuessa merkki taitavasta tulkista. Vaikka puhelimesta pyritään usein toimimaan tiiviisti, tulee muistaa, että puhelintulkkauksessakin on aikaa tar-

kistaa asioita. Puhelintulkkausta säännöllisesti tekemällä sekä tulevaan tulkkaus-tilanteeseen mentaalisesti valmistautumalla voi kehittää itseään parempaan suoritukseen. (Veitonen 2006, 256.)

5 SUOMALAINEN PUHELINETIKETTI

Puhelimen käytön yleistyminen ja helppous eivät automaattisesti takaa oikeaoppista asiointitapaa, sillä puhelimessa asioiva unohtaa herkästi hyvät käytöstavat ja toimivan menettelyn edellytykset (Andersson & Kylänpää 2002, 163). Opinnäytetyöni haastatteluissa otettiinkin suomalainen puhelinetiketti useaan otteeseen esille. Vaikka puhelun osapuolilla ei olisikaan puhelinetiketti täysin hallussa, voi tulkki luoda sen elementtejä käyttämällä toimivamman vuorovaikutuksen osapuolten välille.

Suomalaiset ovat tunnettuja vähäeleisyydestään ja vähäpuheisuudestaan. Suomalaiset sanovat asiat suoraan ja heidän uskotaan puhuvan totta. Suomalaiset ovat hiljaisuuden sietämisessä maailman huippua, sillä toisin kuin monille muille kulttuureille, suomalaiselle hiljaisuus merkitsee hyvettä ja turvallisuutta. Suomessa small talkin aloittamista tuntemattomien ihmisten kanssa ei koeta tarpeelliseksi, minkä vuoksi suomalaisista saattaa saada epäkohteliaan ja etäisen kuvan. (Hakala 2010, 21, 34–35.)

Sähköisen viestinnän lisääntyminen 2000-luvulla on tuonut tavallisen puheviestinnän rinnalle useita eri kommunikaatiokanavia (Kivilahti & Severinkangas 2008, 80). Vaikka henkilökohtainen kontakti, jossa hoidetaan asioita ja opitaan uutta sekä luodaan yhteistä ilmapiiriä ja uusia ystävyys-suhteita on edelleen arvossaan, mahdollistaa viestintäteknologian kehittyminen useita ulottuvuuksia, kuten arki-kommunikoinnin ajallisten ja maantieteellisten rajojen yli (Kansanen 2000, 15–16). Digitaalista vuorovaikutusta rakennetaan sekä suullisessa että kirjallisessa muodossa, ja se voidaan toteuttaa kahden- tai monenvälisenä (Helasvuo, Johansson & Tanskanen 2014). Internetissä muodostetaan maailmanlaajuisia keskusteluryhmiä, erilaisilla sovelluksilla voidaan olla lähes viiveettä reaaliaikaisessa sananvaihdoissa ja opetusta annetaan online-yhteyksien kautta. Vaikka näissä ei varsinaisesti ole aina kyse puheviestinnästä, ovat ne korvanneet alun perin puhetilanteiksi suunniteltuja viestintätapahtumia. (Kansanen 2000, 136–137.)

Tutulle henkilölle soittamisen kynnyks on suurelle osalle väestöstä varmasti matala, mutta tuntemattomalle henkilölle soittaminen voi olla monelle ihmiselle emotionaalisen jännityksen vuoksi haastavaa. Jännitys voi johtua esimerkiksi soittajan tottumattomuudesta, soittoaiheesta tai tietämättömyydestä siitä, millainen henkilö puhelun toisessa päässä on ja miten keskustelu hänen kanssaan tulee sujumaan. Puheluun tuleekin keskittyä ja etenkin ensimmäisten sekuntien aikana kuulostella vastaajan äänensävyä: tuntuuko siltä, että asia täytyy esittää lyhyesti ja ytimekkäästi vai onko vastaajalla aikaa jutella vapautuneemmin. Ensimmäiset sekunnit ovat ratkaisevia tekijöitä, sillä ne vaikuttavat sekä soittajan että vastaajan mielentilaan ja näin ollen tulevan vuorovaikutuksen sujuvuuteen. (Kämäräinen 2003, 95–96.)

Toisin kuin kasvokkain käytävässä viestinnässä, puhelinviestinnässä toimitaan viiden aistin sijaan vain kuuloaistin varassa. Ei-verbaalinen viestintä eli ilmeet, eleet, liikkeet ja muu ulkoinen olemus jäävät puhelun osapuolilta kokematta. Tämän vuoksi kaikki informaatio, ajatukset, tunnereaktiot ja palaute perustuvat vain äänen ja sanojen kombinaatioon. Marckwortin (1998, 12) mukaan puhelinkommunikaatiossa äänen merkitys on 80 % ja sanojen merkitys 20 %, joten mitä myönteisempiä ilmauksia puhelimesta käyttää, sen luontevammin keskinäinen vuorovaikutus sujuu. On kohteliaampaa pyytää ystävällisesti kuin vaatia ehdottomasti (Kämäräinen 2003, 96).

Onnistuneeseen puhelindialogiin vaikuttavat hyvät viestintätaidot sekä puhelun luonteen mukaisesti määräytyvän puhelinetiketin tuntemus (Malmberg 2001, 15). Osapuolilla tulee olla kyky kuunnella ja ymmärtää kuulemaansa, esittää kysymyksiä ja viedä keskustelua eteenpäin. Lisäksi heidän tulee sopeutua ja käyttäytyä tilanteen mukaisesti sekä käyttää sopivaa äänenvoimakkuutta, välisanoja ja vaihtelevaa puherytmiä, sillä äänensävyssä kuuluu soittajan henkinen tila, kuten varmuus, rauhallisuus tai hermostuneisuus, jopa karisma. (Andersson & Kylänpää 2002, 166.)

Hyvätapaiseen puhelinetikettiin kuuluu, että molemmat osapuolet osallistuvat tasavertaisesti dialogiin. Tämän vuoksi puhujan on hyvä pitää puheessaan sopivasti taukoja, jotta toisella osapuolella on aikaa ymmärtää kuulemaansa sekä

mahdollisuus kysyä ja vastata. Puhujan tulee myös panostaa ulosantiinsa, sillä hyvän suomen kielen, selkeän ääntämisen ja tärkeiden sanojen painotuksen voi pilata turhien tilkesanojen (tuota, siis, öö) toistamisella. (Andersson & Kylänpää 2002, 166.)

On kohteliasta muistaa huomioida puhelun toinen osapuoli ja hänen puheluun käyttämänsä aika. Tämän vuoksi puhelun aikana samanaikaisesti syöminen, television katseleminen tai muu huomion kiinnittävä aktiviteetti tulisi keskeyttää (Marckwort 1993, 20). Yhtä tärkeää kuin puhelun aloittaminen, on myös puhelun lopettaminen, sillä keskustelijoille jää puhelusta aina joksikin aikaa jälkivaikutus (Kansanen 2000, 144). Sen vuoksi on hyvä kiittää palvelusta tai tiedonsaannista sekä päättää puhelu kohteliaasti, jotta molemmille osapuolille jää puhelusta positiivinen mielentila (Marckwort 1998, 59–60).

6 HAASTATTELUT KELAN VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUKESKUSSESSÄ

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni haastatteluryhmän sekä kerron haastattelujen toteutuksesta. Perustelen, miksi valitsin käyttämäni tiedonkeruumenetelmän, sekä kuvaan, miten toteutin aineiston analysoinnin.

6.1 Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen ja haastatteluryhmän esittely

Vammaisten tulkkauspalvelukeskus on Turussa toimiva valtakunnallinen yksikkö, joka koostuu kolmesta ryhmästä: kahdesta välitysryhmästä sekä palveluryhmästä. Välitysryhmien tehtäviin kuuluu tulkkauspalveluun kuuluvien tulkkauksilaitosten välittäminen sekä etätulkkauksen tuottaminen. Palveluryhmä puolestaan vastaa tulkkauspalveluhakemusten ratkaisemisesta, asiakaspalvelusta sekä maksuliikenteen hoidosta ja teknisten järjestelmien käyttötuesta. Lisäksi Vammaisten tulkkauspalvelukeskus ohjaa ja neuvoo Kelan toimistoja ja muita yhteistyötahoja maanlaajuisesti. Keskuksessa työskentelee yhteensä 45 henkilöä. (Riikka Paavonperä, henkilökohtainen tiedonanto 17.4.2016.)

Haastattelin yhdeksää (9) Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen välittäjää, jotka välityskeskuksen ryhmäpäällikkö ja työelämänohjaajani Riikka Paavonperä oli koonnut haastateltavien monipuolisuuden perusteella. Haastateltavat ovat valmistuneet viittomakielentulkeiksi vuosien 1984 ja 2014 välillä ja ovat toimineet tulkkeina kentällä joko kokoaikaisesti tai osa-aikaisesti sekä etätulkkeina Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksessa. Jokaisella haastateltavalla on runsaasti kokemusta ja näkökulmia puhelintulkkauksesta, sekä tulkkaus- ja välitystyön kautta. Haastateltavien anonymiteetin suojaamiseksi opinnäytetyössä ei kuvata haastateltavien taustatietoja tai erotella yksittäisiä vastauksia haastateltavan mukaan.

6.2 Tiedonkeruumenetelmän valinta

Kvalitatiivisen, eli laadullisen, tutkimuksen tavoitteena on tutkia tosielämän kohdetta kokonaisvaltaisesti sekä löytää kohteesta uusia puolia, esimerkiksi toimintatapoja tai selityksiä. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on ominaista koota aineisto luonnollisessa tilassa, kuten osallistuvan havainnoinnin tai haastattelun merkeissä, ja antaa tarkoituksenmukaisesti valitun kohderyhmän tuoda esille näkökulmat tutkittavasta kohteesta. Tällä tavoin kootusta aineistosta kuuluu kohderyhmän ääni, jota tutkijan tulee analysoidessaan tarkastella monitahoisesti ja tarkasti, ei mielivaltaisesti valikoiden. Koska kvalitatiivisen tutkimuksen tutkimustuloksia ei voi ennalta määrätä, aineistoa tulee käsitellä ainutlaatuisesti ja tuoda tulokset totuudenmukaisesti julki. (Hirsjärvi, Remes & Saarijärvi 2009, 164; Hirsjärvi & Hurme 2000, 24.)

Tutkimuskysymysten luonteen ja kohderyhmäni koon vuoksi valitsin aineiston tiedonkeruumenetelmäksi ryhmähaastattelun teemoittain. Arvioin menetelmää valitessani, että ryhmähaastattelun suoran kielellisen vuorovaikutuksen kautta saisin monipuolisesti konkreettisia esimerkkejä ja toimintatapoja tutkimuskysymyksiini (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34). Kyselylomakkeella vastaukset olisivat saattaneet jäädä suppeiksi enkä olisi tutkijana pystynyt kontrolloimaan kysymysten väärinymmärrystä tai sitä, kuinka tosissaan vastaajat vastaavat kyselyyn. Havainnoinnissa puolestaan tutkittava toiminta olisi saattanut häiriintyä tai muuttua tutkijan läsnäolon vuoksi, jolloin tulokset eivät olisi vastanneet totuutta. (Hirsjärvi ym. 2009, 195, 213.)

Kuten kaikissa tiedonkeruumenetelmissä, myös ryhmähaastattelussa on riskinsä. Aina kun toimitaan ryhmässä, on riskinä ryhmädynamiikan perusilmiöiden esiintyminen, kuten enemmistön mielipiteiden korostuminen tai puheenvuorojen epätasaisuus. Lisäksi mahdollinen päällekkäin puhuminen saattaa tuottaa haastetta analysointiin. Arvioin kuitenkin, että koska haastateltavat tuntevat toisensa, on heidän keskinäinen vuorovaikutuksensa luontevaa ja avointa, jolloin puhelintulkkauksen todellisuudestakin saa moniulotteisemman kuvan. (Kylmä & Juvakka 2007, 84–85.)

Ryhmähaastattelu on käytännönläheinen, vastauksia saa 100 % varmuudella ja haastateltavien vastaukset vievät keskustelua eteenpäin. Ryhmähaastattelu mahdollistaa sen, että haastateltavat voivat reagoida toisten puheenvuoroihin, jolloin esiin tulee usein uusia näkökulmia, joita ei aluksi ollut mielessä. Lisäksi teemahaastattelun etu muihin tiedonkeruumenetelmiin verrattuna on se, että haastattelurungossa voidaan joustaa tilanteen mukaan. Haastateltaville voi esittää lisäkysymyksiä ja heihin voi tarpeen tullen olla myöhemmin yhteydessä aiheiston selventämisen tai täydentämisen suhteen. (Hirsjärvi ym. 2009, 205–206, 210–211.)

6.3 Haastattelujen toteutus

Ryhmähaastattelut toteutettiin Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksessa kahdella eri tapaamiskerralla syksyllä 2015. Molemmat haastattelut olivat kestoltaan 1 h 30 min. Ensimmäisellä tapaamiskerralla teemana oli tunteiden välittäminen ja toisella tapaamiskerralla yhteyden tunteen luominen. Haastattelijana kerroin ensin itsestäni ja kiinnostuksestani opinnäytetyöni tekemiseen sekä avasin teemoja ja kerroin niiden tutkimustarkoituksista työssäni.

Hirsjärven ym. (2009, 208.) mukaan teemahaastattelulle on ominaista, että haastattelun aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Olin molemmille haastattelukerroille tehnyt itselleni kysymysten sijaan rungon (LIITE 2: Haastattelujen pohjana toiminut runko) aiheista ja niihin liittyvistä esimerkeistä, joiden koin olevan merkittäviä teemojen kannalta ja jotka ovat herättäneet keskustelua opiskelijoiden välillä viestintätekniikan ja puhelintulkkaamisen opinnoissa.

Runko oli molemmilla haastattelukerroilla keskustelun pohjana, mutta keskusteluissa esiin tulleiden näkökulmien ja kokemusten myötä keskustelun suunta vaihteli. Välillä keskustelu keskittyi pidemmän aikaa jonkin tietyn aiheen käsittelyyn, kun taas osa aiheista käytiin läpi hyvin pikaisesti. Hirsjärvi ja Hurme (2000, 61) tähdentävät, että ryhmähaastattelussa tutkijan tehtävänä on keskustelun aikaan-

saaminen ja helpottaminen, ei niinkään haastattelemineen. Tämän vuoksi en kokenut, että jokaista aihealuetta täytyy tarkastella tismalleen samanvertaisesti. Annoin keskustelun vapaasti painottua aihealueisiin, jotka herättivät enemmän keskustelua, sillä se merkitsi myös, että aihealueet olivat merkittäviä. Tällä tavalla en johdatellut haastattelun kulkua liikaa, vaan haastateltavat saivat vapaasti keskustelemalla kertoa ajatuksiaan ja kokemuksiaan. Tarvittaessa tein kuitenkin täsmentäviä kysymyksiä, jos koin, että puheenvuoro jäi kesken. Esitin myös vaihtoehtoja, jos keskustelu vähentyi tai siirtyi selkeästi aiheen ohi. Tärkeintä oli, että tilanteessa oli rento ilmapiiri ja kaikki haastateltavat saivat tasavertaisesti ja avoimesti kertoa omista mielipiteistään. Nauhoitin molemmat haastattelukerrat aineiston analysointia varten.

6.4 Aineiston analysointi

Haastattelujen jälkeen puhtaaksikirjoitin, eli litteroin, molemmat haastatteludialogit Open Office-dokumenteiksi heti seuraavina päivinä. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 135) mukaan aineiston purkaminen ja käsittely mahdollisimman pian keuvvaiheen jälkeen inspiroi tutkijaa sekä havainnollistaa, jos aineistoa on täydennettävä tai selvennettävä. Tuoreeltaan litteroidun aineiston tiimoilta on myös helpompaa ottaa tarvittaessa yhteyttä haastateltaviin. Litteroin materiaalin lähes sanasta sanaan ranskalaisin viivoin, mutta karsin pois työn kannalta epäolennaiset asiat, kuten aiheen ohi rönsyilevät keskustelut, eli litterointi ei ollut tarkkaa keskusteluanalyysia (Hirsjärvi & Hurme 2000, 140). Litterointitapa osoittautui onnistuneeksi valinnaksi, sillä myöhemmissä vaiheissa pystyin vaivattomasti käsittelemään perusteellista aineistoa. Lisäksi työn tuloksia kuvatessa pystyin litteroinnin kautta helposti palaamaan itse nauhoitukseen ja tarkistamaan lähteen sanatar-kasti.

Litteroinnin jälkeen halusin käsitellä aineistoa konkreettisesti, joten tulostin aineiston paperiversioksi ja jatkoin työskentelyä käsin. Etsin sanojen esiintymisfrekvenssit ja merkitsin niihin liittyvät kontekstit yhtenevillä väreillä (Hirsjärvi & Hurme 2000, 141). Tällä tavoin koodaamalla sain ryhdytettyä aineistoa ja nostettua aineistossa toistuvia seikkoja esille. Koodaus, eli aineiston jäsentely, voidaan

suorittaa esimerkiksi yli- tai alleviivaamalla, tai käyttämällä numeroita tai kirjaimia (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a). Koin kuitenkin, että selkein merkijärjestelmä analysoida aineistoa on käyttää värejä. Merkitsin esimerkiksi vihreällä värillä tunteisiin liittyvät ajatukset ja sinisellä värillä puhelinetikettiin ja kulttuuriin liittyvät ajatukset. Värijärjestelmän käyttö osoitti hyvin konkreettisesti sen, miten tietyt seikat toistuivat. Näin ollen aihepiireistä pystyi myös tekemään suoria yhteenvetoja. Tämän jälkeen toistin saman värijärjestelmän sähköisesti litteroituun aineistoon.

Aineiston koodauksen jälkeen purin aineiston teemoittelemalla, eli jaottelemalla aihepiirit omiksi kokonaisuuksikseen. Tähän hyödynsin Open Officen leikkaa-liimaa-toimintoa ja muokkasin tekstin järjestyksen näkymään värien mukaan. Tampereen yliopiston tietoarkisto KvaliMOTVin mukaan teemahaastatteluaineiston purkamisvaiheessa poimittavat aihepiirit eivät aina vastaa aineiston tiedonkeruuvaiheessa olleita aihepiirejä, sillä haastateltavat eivät välttämättä noudata tutkijan tekemää runkoa vaan tuottavat uusia aihepiirejä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b). Koska tekemäni runko oli haastatteluissa keskustelujen pohjalla ja tapaamiset olivat kestoiltaan lyhyet, myös aihepiirit pysyivät lähes samoina. Aihepiirien laajuus kuitenkin vaihteli sen mukaan, miten merkittäväksi haastateltavat aiheen kokivat, eli sen puolesta variaatiota lähtökohtaan tapahtui. Lisäksi koodaus toi esiin muutaman uuden aihepiirin. Tästä johtuen alkuperäinen suunnitelma teemoista, jossa erotin tutkimuskysymykset toisistaan, muuttui siten, että koostin teemat koko aineiston materiaalin perusteella.

7 PUHELINTULKKAUKSEN KUVAUS OPINNÄYTETYÖN AINEISTON PERUSTEELLA

Tutkimuskysymykset käsiteltiin omina teemoina kahdella tapaamiskerralla. Vaikka tapaamiskertojen keskustelut käytiin suurimmaksi osaksi mukanani olleen aihepiirien rungon pohjalta, vastaukset toistuivat molemmilla tapaamiskerroilla ja viittasivat usein vahvasti molempiin tutkimuskysymyksiin. Lisäksi haastatteluissa tuotiin esille sellaisia asioita, joita en ollut alkuperäisessä suunnitelmassani ottanut huomioon. Tämän vuoksi koin, ettei tutkimuskysymyksiä kannattanut aineiston analysoinnissa erottaa toisistaan, vaan nostin koodauksen perusteella koko aineistosta selkeästi toistuvat asiat ja koostin ne omiksi teemoikseen. Seuraavaksi esittelen teemat, jotka vaikuttavat tunteiden välittämiseen ja yhteyden tunteen luomiseen puhelintulkkauksessa.

7.1 Puhelinetiketti ja kulttuurin välitys tulkatuissa puheluissa

Ensimmäiseksi teemaksi nostan puhelinetiketin tuttuuden ja kulttuurin välityksen, sillä haastatteluissa viitattiin useaan otteeseen luvussa neljä esittelemääni Kaksikielisyys-kaksikulttuurisuusmalliin sekä luvussa viisi kuvaamaani suomalaiseen puhelinetikettiin. Puhelintulkkauksessa työskennellään suomalaisen ja viittomakielisen kulttuurin lisäksi puhelinkulttuurin kanssa. Puhelintulkkauksessa tulkin tulee olla se, joka hallitsee kaikkien näiden kulttuurien normit. Haastatteluissa kiitettiin edellä mainittu seuraavasti:

Meidän asiakaskunta ei aina ihan tiedä puhelinetikettiä, sillä heille puhelinkäyttäytyminen ei oo samalla tavalla tiedoissa kuin kuulevilla. Siksi mun mielestä pitää tehdä samalla kulttuurintulkausta.

Haastateltavat kokivat, että lähes jokaisessa puhelussa tulee jollain tasolla tiedotettua tulkin työstä, puhelintulkkauksesta tai puhelinetiketin piirteistä, jotta keskustelijoiden välille saa muodostettua yhteyden. Suurimmaksi osaksi asiantuntijuutta tarvitaan kuulevan osapuolen suuntaan, sillä usein puhelintulkkaus herättää etenkin puhelun alussa epävarmuutta tilanteesta. Vaikka tulkattua puhelua ei ole tarkoitus liioitellusti korostaa, voi siitä muistuttaminen ja selventäminen olla

joskus tilanteen edesauttamiseksi tarpeen. Haastateltavat sanoivat selventävänsä tulkkausta esimerkiksi silloin, kun tulkkaus aiheuttaa ristiriitaa kuulevassa: miesasiakas soittaa naistulkin äänellä tai toisinpäin, tai kuuleva luulee asian kulloin tulkitsevan tulkitsevan hänen spiikatessa minä-muodossa. Kuurolle osapuolelle puolestaan tiedotetaan usein puhelintekniikkaan liittyvistä asioista, kuten puhelinohjelmien käytännöstä: jos puhelu lopetetaan, joutuu automaattisesti jonon hännille.

Haastateltavat sanoivat huomaavansa kulttuurien välisen eron puhelinkäyttäytymisessä muun muassa siten, että kuulevien kulttuurissa viralliset puhelut pyritään suorittamaan mahdollisimman tiiviisti. Kuulevilla on tapana alustaa asiansa esimerkiksi: ”Soitinkohan oikeaan paikkaan” tai ”Kyselisin tällaista asiaa”, jonka jälkeen molemmat osapuolet ovat tilanteen tasalla ja asiaa voidaan aloittaa käsittelemään. Kuulevilla on hallussa käytäntö, että jos toisella on kiire, soitetaan myöhemmin. Lisäksi kuten luvussa viisi kirjoitin, kuulevilla on sopivat menetelmät päättää virallinen puhelu. Kuurojen tyyli puolestaan on mennä suoraan asiaan ja kertoa asiansa kattavasti pitkänä monologina. Käsite kiireestä ei välttämättä vastaa täysin kuulevien ajattelutapaa, sillä usein asian esittäminen ja jatkaminen vevyvät, vaikka toinen ei sillä hetkellä ehtisi puhumaan. Puhelun päättäminen kuitenkin tapahtuu yllättävästi ja nopeasti viittomilla RIITTÄÄ, LOPETA.

Puhelinetiketin normeja ja kulttuurien välisiä eroja tasoittaakseen haastateltavat sanoivat käyttävänsä erityisesti tilanteeseen sopivia fraaseja. Jos asiakas esimerkiksi viittoon PAPERI, sen voi spiikata esimerkiksi: ”Tarkistaisin tästä lähettämästä lomakkeesta”, vaikka niin ei konkreettisesti mainita. Vuoronvaihtoa puolestaan voidaan koordinoita sitkostamalla ja tauottamalla viittomista, jolloin vuoro pysyy kuulevan puolella, kun taas kuuron vuoroa pidetään yllä lisäämällä spiikkaukseen ynähdyksiä, pohdintoja ja täytesanoja.

Edellä mainittujen keinojen käyttäminen ei kuitenkaan välttämättä aina riitä vakuuttamaan puhelun jompaakumpaa tai molempia osapuolia. Haastattelussa todettiin, että silloin kun tilanne ei kerta kaikkiaan erilaisten yritysten jälkeen etene, täytyy tulkin rohkeasti pysäyttää tilanne ja yhtä aikaa viittoon ja puhuen selittää tilanne. Eräs haastateltava kuvaili yhteyden luomisen haastavuutta seuraavasti:

Samalla kun ite yrität suorittaa käännöprosessia suuntaan ja toiseen, niin pitäis samalla olla ikään kuin tuntosarvet siinä, että miten paljon pitää lähteä selittämään paremmin vai meneekö tää omalla painollaan, että on tuttua huttua, jatketaan vaan. Joka kerta se on ihan eri.

7.2 Keskustelijoiden ominaispiirteet ja puhelun luonne

Toinen teema keskittyy keskustelijoiden ominaispiirteiden ja puhelun luonteen variaatioihin. Keskustelijoiden ominaispiirteiden variaatioista haastateltavat kokivat iän ja sukupuolen vaikuttavan siihen, millainen yhteys keskustelijoilla on puhelun aikana. Usein osapuolten ikä ja sukupuoli vaikuttavat siihen, millaisia sanoja tai viittomavalintoja keskustelijat käyttävät, sekä toisaalta siihen, millaista kieltä keskustelijat haluavat vastaanottaa. Esimerkiksi nuoren ja seniorin puhe- ja viittomistyyli poikkeavat toisistaan, joten se tulee myös näkyä ja kuulua tulkin tuotoksessa, kuitenkin etiketin mukaisesti huomioiden vastaanottajan ominaispiirteet. Sukupuolten eron haastateltavat sanoivat huomaavansa siinä, miten asia kerrotaan: miehillä on tapana tiivistää asia napakaksi, kun taas naisilla on enemmän kerronnallinen tyyli, jossa hyödynnetään monipuolisesti eri elementtejä, kuten äänensävyjen ja puhenopeuden vaihteluja.

Edellä mainittujen variaatioiden huomioimisessa on viitteitä interaktiivisen tulkkauksen prosessimalliin. Interaktiivinen malli (englanniksi interactive model) korostaa osapuolten merkitystä tulkkauksessa ja keskittyy erityisesti tulkkaustilanteen vuorovaikutuksellisuuteen. Tulkin on viestiä analysoidessaan pyrittävä edistämään vuorovaikutusta osapuolten välillä huomioimalla osapuolten ikä, sukupuoli, persoona ja asema. (Laine 2006, 146–147.) Eräs haastateltava totesi aiempaan kenttätyöhön sekä nykyiseen etätulkkauspalveluun viitaten, että valmistautuminen vuorovaikutuksellisuuden edistämiseen alkaa heti tilauksen saamisen jälkeen:

*Huomaa, että automaattisesti alkaa miettiä puheen sävyjä ja sana-
valintoja.*

Puhelun luonne, eli mistä asiasta soitetaan ja kenelle, on haastateltavien mielestä olennainen osa sitä, miten välitetään tunteita ja luodaan yhteyden tunne.

Viranomaisasioissa ja virallisissa soitoissa koettiin, että tulkkina on varma olo työskennellä, sillä kyseisissä puheluissa on selkeä tavoite, jota toimitetaan. Vaikka tämän tyyppisissä puheluissa tapahtuu usein puhelintulkkauksesta tiedottamista, ovat puhelut enemmän asiatyylisiä, joiden kulkua pystyy paremmin ennakoidaan. Tunteiden esiintyminen on myös erilaista verrattuna sukulaissoittoihin ja vapaa-ajan puheluihin. Sukulaissoitoissa ja vapaa-ajan puheluissa voidaan keskustella laidasta laitaan ja elämäntilanteesta toiseen, jolloin todennäköisesti keskustelijat tuntevat asian oikein hyvin, mutta jolloin tulkki on tilanteesta ulkopuolella. Eräs haastateltava sanoikin, että pitää vain luottaa omiin silmiin ja taitoihin, sekä siihen, että asiakkaat tietävät mistä puhuvat. Haastattelussa tuotiinkin esille mielenkiintoinen ilmiö:

Monesti perhepuheluissa kuuleva alkaa auttaa tulkkia, että jos spiikkaan "kun mennään sinne serkun...hmm.. – Niin sinne kesämökille[!]"

Haastatteluissa mainittiin samoja puhelintulkkauksen haasteita, joita esittelin luvussa neljä, kuten puhelintulkkausten sijoittuminen toisen toimeksiannon yhteyteen sekä tietämättömyys soiton tarkoituksesta. Tulevaan tulkkaukseen ei voi valmistautua, eivätkä ympäristö ja ergonomia välttämättä ole puhelintulkkauksen näkökulmasta otolliset. Haastateltavat toivoivatkin laadukkaan tuotoksen edesauttamiseksi asiakkailta mahdollisimman tarkkaa informaatiota soitettavasta asiasta.

7.3 Erilaiset tunteet tulkatuissa puheluissa

Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että vastakkainasettelu tuttuus–vieraus vaikuttaa vahvasti puhelintulkkaukseen monesta eri näkökulmasta: onko puhelintulkkaus osapuolille tuttua, ovatko puhelun osapuolet toisilleen tuttuja ja onko asiakas tulkille tuttu. Kun puhelun osapuolet ovat tietoisia puhelintulkkauksesta ja sen vaikutuksesta vuorovaikutukseen, ei tulkilta mene energiaa tulkkauskanavasta huolehtimiseen, vaan hän voi keskittyä nimenomaan tulkkaamiseen ja tunteiden välittämiseen. Silloin tulkin ei tarvitse esimerkiksi miettiä, voiko tulkata tunnetta minä-muodossa vai pitääkö käyttää kolmatta persoonaa (katkeilevalla

puhe- tai viittomistyyllillä ”minua harmittaa” vai ”asiakasta harmittaa”), jotta kumpikaan osapuolista ei hämmenny. Osapuolten välinen tuttuus puolestaan vaikuttaa tulkkaukseen toisaalta helpottavalla tavalla, toisaalta haastavalla tavalla. Kun osapuolet ovat toisilleen tuttuja, ei tulkin tarvitse miettiä liikaa tilkesanoja tai valmistautua informoimiseen, sillä molemmat tuntevat toisensa ja tulkkauksen piirteet. Silloin myös yhteys keskustelijoiden välillä on vahva. Toisaalta mitä tutumpia osapuolet ovat, sitä enemmän lauseista jää tietoa pois:

Tulkki saa vain sen pienen osan, josta he molemmat ehkä näkevät paljon suuremman osan, mutta silloin tulkilla ei oo enää aavistusta, että missä olenkaan.

Haastateltavat totesivat, että se, miten tuttu asiakas ja hänen viittomistyyllinsä on, vaikuttaa tunteiden onnistuneeseen välittämiseen. Tutusta asiakkaasta pystyy herkemmin aistimaan pieniäkin tunne-eroja ja viittomistyylin vaihtelua, joita tulkki voi mahdollisesti pinta- tai syvänäyttelyä hyödyntämällä tuoda tulkkeessa paremmin esille. Lisäksi on hyötyä, jos tulkki tietää mahdollisen yhteyden soitettavaan asiaan, kuten onko kyseessä jatkoa jostain aiemmasta soitosta vai toimitetaanko täysin uutta asiaa. Vierasta asiakasta tulkatessa tulkin täytyy todennäköisesti keskittyä enemmän sujuvaan ymmärtämiseen ja tuottamiseen, mistä johtuen tundesävyt eivät välttämättä välity yhtä vahvasti kuin tutulle tulkatessa.

Kun on tuttu asiakas, pystyy hienovaraisia tunnehetkiä välittämään, mutta jos on vieras asiakas, niin et tiedä mikä on hänen perusviittomistapa tai mikä siinä on muuttunut. Ei sellasen [tulkkaustyylin] kans voi lähteä heittelee, vaan täytyy mennä aika asiapitoisesti.

Ensimmäinen tutkimuskysymykseni, eli kuinka välittää tunteita puhelintulkkauksessa, herätti keskustelua monipuolisesti. Haastateltavat sanoivat, että pienten tunnehetkien välitys onnistuu suuria tunnepurkauksia paremmin, sillä pieniä tundesävyjä pystyy sisällyttämään tulkkaukseen melko helposti. Tällaisia tehokkeitä ovat esimerkiksi ilmeiden muutokset, kuten kulmien nosto, tai pienet äänen ja puheen muutokset, kuten intonaation korostus. Suurten tunteiden välittämiseen puolestaan vaikuttavat paljon tulkin persoona ja henkilökohtaiset kokemukset. Osalle haastateltavista ilon ja onnen sävyjen välittäminen on helppoa, sillä sen tarkoituksena on herättää myös vastaanottajassa positiivisia tunteita. Osan mielestä taas vihan ja hermostumisen tunteeseen pääsee paremmin kiinni, sillä

vihainen henkilö tuottaa usein paljon tulkattavaa materiaalia ja käyttää sitä korostukseen voimakkaita kehonilmaisuja. Edellä mainittuihin tunteisiin myös vastapuoli reagoi usein vahvasti, minkä seurauksena huomion kiinnittäminen tulkin läsnäoloon todennäköisesti häviää. Vaikeaksi tunteeksi puolestaan koettiin surun välittäminen, sillä suru aiheuttaa usein keskustelun vastaanottajassa sekä tuloksissa monenlaisia tunteita. Vastaanottaja saattaa reagoida vastaanottamaansa kokemukseen tuntemalla empatiaa tai sympatiaa toista osapuolta kohtaan, minkä seurauksena tulkillä on välitettävänä entistä vahvempia tunteita. Suru voi myös näyttäytyä ihmisissä monella eri tavalla: joku itkee hallitsemattomasti, joku on pidättäytyvästi hiljaa pitkän ajan ja välittää tunnereaktiotaan vain kehon fyysisillä muutoksilla, kuten ryhdin lyyhistymisellä. Surun keskellä toimiminen vaatiikin tulkitta erityistä hienotunteisuutta tilannetta ja osapuolia kohtaan.

Kysymykseen siitä, mikä olisi onnistunein tapa välittää tunnetta, eli ottamalla tunne äänensävyyn ja viittomistyyliin vai käyttämällä kolmatta persoonaa, haastateltavat korostivat tilannesidonnaisuutta, eli sitä, millaisia tilanne, osapuolet ja heidän välinen yhteys ovat. Haastateltavat olivat myös yhtä mieltä siitä, ettei tulkit voi ennalta päättää, millaista tunteiden välitystapaa tulee käyttämään. Se tapahtuu intuition mukaan:

Tulkkaus on aina hetkeen liittyvä asia, eli mikä tuntuu sillä hetkellä oikeelta. Sitä ei voi imaista takaisin.

7.4 Yhteyden muodostuminen keskustelijoiden välille

Neljäs ja viimeinen teema käsittelee yhteyden tunteen muodostumista keskustelijoiden välillä. Haastattelurungon aihepiireissä olin nostanut näkökulmiksi esimerkiksi sen, onko yhteyden tunteen täydellinen rakentaminen aina tarpeen sekä miten yhteyden tunteen huomaa puhelussa. Haastatteluissa nousi vahvasti ajatus yhteyden luomisen rakentamisesta:

Aina kun kaksi ihmistä keskustelee, niin täytyy luoda tai ainakin pyrkiä luomaan yhteenkuuluvuuden tunne.

Tätä havainnollistettiin muun muassa siten, että vaikka kyseessä olisi niin sanottu vain ajanvaraus, voidaan jo ajanvarauksen yhteydessä tiedustella paljon informaatiota käsiteltävästä asiasta. Näin menettelemällä pyritään tehokkaaseen työntekoon, mikä puolestaan saattaa vaikuttaa suoraan hintaan.

Haastateltavat ajattelivat, että vaikka tulkin tehtävään kuuluu edesauttaa yhteyden rakentamista luomalla tilanteen vuorovaikutuksesta sujuva, täytyy yhteys kuitenkin muodostua loppujen lopuksi puhelun osapuolten kesken. Tulkin tulee omalta osaltaan edistää sitä pyrkimällä laadukkaaseen tulkkaukseen, koordinoimalla vuoronvaihtoja sekä tasoittamalla kulttuurieroja, mutta jos osapuolet eivät halua muodostaa yhteyttä, niin sitten eivät. Yhteyden muodostuminen saattaa häiriintyä muun muassa osapuolten henkilökohtaisista ominaisuuksista, tekniikasta tai siitä, että osapuolet tekevät samanaikaisesti jotain muuta, eivätkä reagoi vastapuolen viestiin. Lisäksi haastavien termien käyttö voi aiheuttaa vastapuolella turhautumista.

Haastateltavat sanoivat, että yhteys osapuolten välillä on usein puhelun alussa melko mitätön. Eräs haastateltavista kertoi yhteyden muodostumisesta kuurojen osapuolelta seuraavasti:

Alussa viittomakielisistä asiakkaista näkee, ettei ne viito luontevasti, vaan ne yrittää olla selkeitä, että tulkki ymmärtäisi. Jos tilanne alkaa toimimaan kuulevan ja kuuron välillä hyvin, niin sit he alkavat viittoa normaalisti. Siitä tietää, että heillä on se yhteenkuuluvuus, kun heidän ei tarte miettiä, että tämä välikäsi tässä ymmärtäisi.

Kuulevien puolella hämmennys ja epävarmuus tulkatusta puhelusta, etenkin puhelun alussa, ilmenee niukkana ja asiatyylisenä puheena. Myös vaihtuva tulkin ääni säännöllisesti käytävissä puheluissa saattaa häiritä ja tuntua oudolta. Kun puhelu etenee ja tulkkauksen elementit tulevat kuuleville osapuolille tutuiksi, muuttuu heidän puhetyylinsä rennoksi ja luonnolliseksi. Haastattelussa todettiinkin seuraavasti:

Ihmeen hyvin kuulevat kuitenkin tokenee siitä ensimmäisestä järkytyksestään.

Haastateltavien kokemusten mukaan luotettavuutta puhelintulkkaukseen ja yhteyden muodostumiseen lisäävät luvussa kolme esittelemieni luottamusta herättävien ominaisuuksien lisäksi tilanteesta riippuen joko murresanojen tai yleiskielen käyttö, tarkistaminen sekä tulkista, tulkkauksesta tai tekniikasta johtuvien seikkojen rohkeasti esille tuominen. Jos tulkki ei esimerkiksi ymmärrä viestiä tai yhteys katkeilee, tulee hänen ilmaista se molempiin tulkkaussuuntiin ja kertoa, että hiljaisuus ei johdu keskustelun osapuolista vaan jostain ulkopuolisesta syystä.

8 POHDINTA

Tulkkiopiskelussa puhutaan mielestäni liian vähän tunteiden variaatioista. Tunteiden ilmaisemista käsitellään osittain rekisterityyliin ohella, mutta varsinaisesti tunnepuoleen syventyminen on jäänyt vähäiseksi. Opinnäytetyöni tärkein tehtävä olikin selvittää, millä keinoin tulkki voi välittää tunteita ja luoda yhteyden tunteen keskustelijoiden välille puhelintulkkauskeskustelussa, jossa tulkkaustilanteen osapuolet eivät näe toisiaan. Uusi näkökulma puhelintulkkaukseen herätti mielenkiintoa useilla tahoilla, minkä vuoksi oletan, että aihe oli merkittävä ja mahdollisesti mietityttänyt myös muita.

Opinnäytetyön tuloksista tärkeimmiksi teemoiksi tunteiden välittämiseen ja yhteyden tunteen luomiseen nousivat erityisesti puhelun osapuolten puhelinetiketin hallitseminen ja kulttuurierojen tunteminen, osapuolten ominaispiirteet ja puhelun luonne, erilaiset tunteet sekä se, millainen yhteys osapuolilla on.

Tulokset tukevat esitettyä tietoperustaa monipuolisesti. Tuloksista on havaittavissa tietoperustassa kuvattujen tunnereaktioiden ja niiden esiintymisen variaatioiden vaikuttavan tulkkaustilanteeseen ja tunteiden välittämiseen. Vaikka kyseessä olisi sama tunne, se voi esiintyä ihmisissä eri tavalla – eikä sen syytä voi aina välttämättä tietää. Tunteiden esiintyessä, niin kevyesti kuin voimakkaastikin, tulkin on pystyttävä olemaan tilanteessa sosiaalisesti taitava ja käyttäytyvä tahdikkaasti. Tuloksissa korostettiin tietoperustassa esitettyjen puhelinkäytäntöjen, erilaisten puhelujen ja suomalaisen puhelinetiketin piirteiden vaikuttavan puhelun osapuolten väliseen yhteyden tunteeseen. Edellä mainittuja seikkoja huomioimalla ja hallitsemalla tulkki voi edesauttaa osapuolten, niin tuttujen kuin vieraidenkin, välisen vuorovaikutuksen sujumisen. Koska tutkimustulokset ovat linjassa opinnäytetyön kompaktin tietoperustan kanssa, voivat opinnäytetyöstä hyötyä niin tulkit, tulkkiopiskelijat kuin puhelintulkkauskeskustelusta kiinnostuneet kuulevat tahot.

Toivoin, että tuloksista olisi noussut jotain täysin uutta ja poikkeavaa, mutta tulokset olivat hyvin linjassa ennako-oletuksiini. Kuitenkin osan tulosten, kuten puhelinetikin tärkeys, yllättivät. Vaikka opinnäytetyö ei välttämättä tuo kokeneille tulkeille uutta tietoa samalla tavoin kuin tulkkioiskelijoille ja vastavalmistuneille, voivat kokeneet tulkit löytää opinnäytetyöstä esimerkiksi ajatuksia herättäviä syyseuraus-suhteita omaan työskentelyyn liittyen. Näin kokivat myös haastatteluryhmänä toimineet Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen välittäjät.

Opinnäytetyöni tekeminen oli mielekästä. Työn päämäärä oli lähtökohdasta alkaen selvä, sillä työ pohjautui samankaltaiseen, luvussa kaksi esittelemääni efslin materiaaliin etätulkkauksesta. Sain materiaalista monipuolisesti viitteitä siihen, mitä työni tulee pitää sisällään. Tämä edesauttoi työn aloittamista, sillä vaikka puhelintulkkaukset on tulkkioiskelijoille teoriassa tuttua, on käytännön puoli kokemuksen puutteen vuoksi melko vierasta.

Tiedonkeruumenetelmän valinta tuntui luontevalta ja sen toteutus yhteistyössä Kelan Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen kanssa sujui moitteettomasti. Haastateltavien kokemukset ryhmähaastattelusta puolsivat menetelmän valintaa tämän kaltaisessa tutkimustyössä. He totesivat, että koska tulkeilla on samankaltaisia kokemuksia puhelintulkkauksesta ja kokonaisvaltainen ymmärrys sen elementeistä, voidaan asian sisällöstä puhua suoraan ammatillisesti ilman valmistelemaa määrittelyä. Lisäksi he kokivat ryhmähaastattelun olleen antoisampaa kuin vastaaminen anonymisti internetissä, sillä työn ohella ei ole mahdollisuutta keskustella yhtä perusteellisesti kuin haastattelutapaamisissa. Keskustelunomaisella tiedonkeruumenetelmällä sain siis tutkittavasta kohteesta todennäköisesti monipuolisemman kuvan, kuin olisin suoralla kysymys-vastaus-menetelmällä saanut. Uskon, että haastatteluryhmän koon sekä heidän asiantuntijuuden ja kokemusten vuoksi aineisto on luotettava, ja tuloksia voidaan yleistää vastaavalaatuisiin kokemuksiin puhelintulkkauksta tekevissä tulkkikyhteisöissä.

Diakonia-ammattikorkeakoulun Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä oppaan (2010, 32) mukaan opinnäytetyön tavoite on kehittää opiskelijan ammatillista osaamista ja näkemystä. Voin todeta tavoitteen täyttyneen kohdallani, sillä opinnäytetyöpro-

sessin aikana sain valtavasti uutta tietoa esimerkiksi tunteiden maailmasta. Ymmärsin tunteiden olevan suuremmissa osassa jokaisen elämää kuin olin ajatellutkaan. Perehtyessäni puhelintulkkaukseen yksityiskohtaisesti, huomasin oivaltavani monipuolisemmin miten oleellisia pienetkin seikat, kuten äänen sävyjen variaatiot, ovat kokonaisuuden kannalta. Tutkiva otteeni työhön kehittyi työn edetessä ja olisin halunnut palata ja syventyä aiheisiin vielä enemmän, jos resurssit olisivat antaneet myöten.

Työn rajaus oli haastavaa, sillä oli vaikeaa arvioida, mitä tietoja lukija kaipaa ja pitää relevanttina työn kokonaisuuden kannalta. Tutkimustulosten jälkeen mieleeni heräsikin uusia näkökulmia, joita olisin työssäni voinut vielä käsitellä. Tunteet osana tulkin työtä olisi tarpeellinen ja laaja tutkimuskohde, etenkin selviytymiskeinojen näkökulmasta. Tulkin työhön liittyen puolestaan olisi mielenkiintoista tutkia tarkemmin, miten äänetön ammattitaito esiintyy tilanteiden, niin puhelintulkaustilanteen kuin läsnäolotulkaustilanteen, hallinnassa.

Edellä mainittujen tutkimuskohteiden lisäksi jatkotutkimusehdotukseni on tutkia, miten kuurot kokevat suomalaisen puhelinkulttuurin, miten puhelintulkkauksen osapuolet kokevat yhteyden muodostumisen tunteen sekä kokevatko he saavansa keskustelukumppaniensa tunnereaktioista kokonaisvaltaisia kokemuksia. Aihetta voisi tutkia erityisesti siitä näkökulmasta, millainen keskustelijoiden välinen suhde on sekä millainen puhelun luonne on kyseessä. Sekä kuulevien että kuurojen osapuolten kokemukset toisivat tulkeille varmasti merkittävää ja kehitettävää tietoa puhelintulkkauksen elementeistä.

LÄHTEET

- Andersson, Sari & Kylänpää, Esa 2002. Käytännön puheviestintä. Jyväskylä: Gummerus.
- Damon, Timm 2000. Telephone Interpreting. ASL Interpreting Resources. Viitattu 14.2.2016.
http://asl_interpreting.tripod.com/situational_studies/dt1.htm
- Frishberg, Nancy 1990. Interpreting: An Introduction – revised edition. Registry of Interpreters for the Deaf, Inc.
- Haddingon, Pentti & Kääntä, Leila 2011. Kieli, keho ja vuorovaikutus – multimo-
 daalinen näkökulma sosiaaliseen toimintaan. Helsinki: Suomalai-
 sen Kirjallisuuden Seura.
- Hakala, Anna 2010. Bisnesetiketti – tapakulttuuria meillä ja maailmalla. 2. uudis-
 tettu painos. Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulu.
- Helasvuo, Marja-Liisa, Johansson, Marjut & Tanskanen, Sanna-Kaisa 2014. Kieli
 verkossa – näkökulmia digitaaliseen vuorovaikutukseen. Helsinki:
 Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu – teemahaastatte-
 lun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15.,
 uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Isokorpi, Tia 2004. Tunneoppia parempaan vuorovaikutukseen. Jyväskylä: PS-
 kustannus.
- Jafar Zadeh, Pouya 2015. Puhelintulkkaukseen vaikuttavien tekijöiden tilasto-
 analyysi suomalaisten viranomaisten näkökulmasta. Diakonia-am-
 mattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/91176/Jafarza-
 deh_Pouya.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/91176/Jafarza-

 deh_Pouya.pdf?sequence=1)
- Kansanen, Anneli 2000. Puheviestinnän perusteet. Markkinointi-instituutin kirja-
 sarja nro 52. Helsinki: WSOY.
- Kauppi, Reijo A. 2005. Vuorovaikutus ja sosiaaliset taidot. Jyväskylä: PS-kus-
 tannus.
- Kela 2016. Tietoa Kelasta. Lait ja ohjeet. Kelan lakipalvelu. 11 Vammaisetuudet
 ja vammaishuolto. 19.2.2010/133. Viitattu 1.3.2016.

<http://plus.edilex.fi/kela/fi/lainsaadanto/20100133?toc=1>

Keltikangas-Järvinen, Liisa 2005. Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot. Helsinki: WSOY.

Kemppinen, Pertti & Rouvinen-Kemppinen Katriina 1998. Vuorovaikutuksen aarrearkku – vinkkejä kasvattajille. Vantaa: Kannustusvalmennus P. & K. Oy.

Kivilahti, Antti & Severinkangas, Pertti 2008. Sähköisen viestinnän vaikutus henkilöstön ja johdon väliseen luottamukseen. Hallintotieteen pro gradu. Lapin yliopisto.

<https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/60866/6048.pdf?sequence=1>

Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja C. Kat-sauksia ja aineistoja 17. 5., uudistettu laitos. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Kokkonen, Marja 2010. Ihastuttavat, vihastuttavat tunteet – opi tunteiden säätelyn taito. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kuurojen Liitto 2016a. Viittomakielet. Viittomakieliset. Viitattu 1.3.2016

<http://www.kuurojenliitto.fi/fi/viittomakielet/viittomakielet-ja-viittomakieliset>

Kuurojen Liitto 2016b. Viittomakielet. Suomenruotsalaiset viittomakieliset. Viitattu 1.3.2016

<http://www.kuurojenliitto.fi/fi/viittomakielet/viittomakielet-ja-viittomakieliset>

Kuusimäki, Milla & Pitkänen, Mirva 2011. Puhelintulkkaus: Viittomakielen tulkkien ja viittomakielisten asiakkaiden käsityksiä tulkatusta puhelinkeskustelusta. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. <http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/27921/KUUSIMAKIPIT-KANENopinnytetyo%20.pdf?sequence=1>

Kylmä, Jari & Juvakka, Taru 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita.

Kämäräinen, Eija 2005. Hyvä käytös, hyvät tavat – käytöksen kultainen kirja. Helsinki. WSOY.

- Laine, Jenni 2006. Tulkkauksen tutkimus viittomakielen tulkin työn kehittäjänä. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) Käden käänteessä – viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura, 143–162.
- La Cross, Marjukka Helena 2000. Merkittävät oppimiskokemukset viittomakielen tulkin ammatillisessa kehittämisessä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Pro gradu-työ.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/8918>
- Langueline Solutions 2016. Telephone Interpreting. Viitattu 1.3.2016.
<http://www.langueline.co.uk/solutions/interpretation/telephone-interpretation/>
- Levine Brown, Elizabeth & Valentine, Michael W. & Kerr, Mary Margaret 2015. Building Emotional Supports: How Teachers' Emotional Labor Informs Therapeutic Alliances for Youth With Emotional and Behavioral Disorders. *Emotional & Behavioral Disorders in Youth*. Viitattu 28.2.2016.
https://www.researchgate.net/profile/Elizabeth_Brown19/publication/271136800_Building_Emotional_Supports_How_Teachers'_Emotional_Labor_Informs_Therapeutic_Alliances_for_Youth_With_Emotional_and_Behavioral_Disorders/links/54beaeb0cf28ce68e6a85cf.pdf
- Malmberg, Raili 2001. Hyväksi tavaksi – käytösopas arkeen ja juhlaan. Helsinki: Otava.
- Marckwort, Raija & Marckwort-Lindgren, Annette 1993. Kiitos soitosta! Helsinki: Kirjayhtymä.
- Marckwort, Raija 1998. Ole hyvä puhelimessa. Maarianhamina: Mermerus.
- Niittyinperä, Ulla 2015. Tulkkauksen lehtori, Diakonia-ammattikorkeakoulu. Turku. Viestintätekniikka tulkkauksessa-luentomateriaali. Viitattu 25.1.2016.
- Niittyinperä, Ulla 2016. Tulkkauksen lehtori, Diakonia-ammattikorkeakoulu. Turku. Tulkkauksen työelämässä-luentomateriaali. Viitattu 4.3.2016
- Nummenmaa, Lauri 2010. Tunteiden psykologia. Helsinki: Tammi.
- Opetushallitus 2013. Tunteesta tunteeseen: ihmismielen tarinat kuvin ja sanoin. Tunteet - mitä ne ovat? Viitattu 10.4.2016

- http://www.edu.fi/tunteesta_tunteeseen/tunteet_mita_ne_ovat
Paavonperä, Riikka 2016. Henkilökohtainen tiedonanto 17.4.2016.
Sähköpostiviesti. Vastaanottaja Sara Kujanpää.
- Raatikainen, Eija 2015. Lujita luottamusta – asiakassuhteen rakentaminen sosi-
aali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Rissanen, Terhi 2006. Viittomakielen rakenteen visuaalisuudesta ja ikonisuu-
desta. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) Käden
käänteessä – viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa
sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura, 26–63.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna, 2006a. Koodaus. KvaliMOTV
– Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteel-
linen tietoarkisto. Viitattu 25.2.2016.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_2.html
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna, 2006b. Teemoittelu. Kvali-
MOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskunta-
tieteellinen tietoarkisto. Viitattu 25.2.2015
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014a. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Viitattu
26.2.2016.
<http://www.tulkit.net/ammatti/asioimistulkin-ammattisaannosto>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014b. Tulkatun tilaisuuden järjestäminen. Vii-
tattu 15.4.2016
[http://www.tulkit.net/tulkkauspalvelu/tulkatun-tilaisuuden-jarjesta-
minen](http://www.tulkit.net/tulkkauspalvelu/tulkatun-tilaisuuden-jarjestaminen)
- Suvanto, Maria 2005. Etätulkkauksen ja mobiilitulkkauksen vertailua. Diakonia-
ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Turku2005/Suvanto05.pdf
- Tommola, Jorma 2006. Tulkkaus kognitiivisesta näkökulmasta. Teoksessa Niina
Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) Käden käänteessä – viittomakie-
len kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki:
Finn Lectura, 128–142.

Veitonen, Ulla 2006. Viittomakielen etätulkkaus ja viestintäteknikka. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) Käden käännteessä – viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura, 248–261.

LIITTEET

LIITE 1: Haastattelukutsu Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen välityksryhmälle

13.10.2015

Hei!

Olen Sara Kujanpää ja opiskelen viimeistä vuotta viittomakielentulkiksi Turun Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Olen tässä viestitellyt Sari Paloposken kanssa opinnäytetyöhöni liittyen ja lähestyn nyt teitä saman asian tiimoilta.

Kävimme Diakin lehtorin Ulla Niittyinperän kanssa 8. ja 9.9 keskustelemassa välittäjien kanssa etätulkkauksesta, teistä varmaan suurin osa oli silloin paikalla. Mukanaan Niittyinperä toi uusia huomioita ja näkökulmia efslin (European Forum of Sign Language Interpreters) järjestämiltä koulutuspäiviltä. Koulutuksen vetäjä Helen Fuller puhui tekniikan sijaan erityisesti tunteista: millä keinoilla tulkki voi saada luotua yhteenkuuluvuuden kuoron ja kuulevan keskustelijan välille, kun keskustelijat ovat fyysisesti eri paikoissa? Miten pieniä ja suuria tunteita pystyy välittämään molempiin suuntiin mahdollisimman luontevasti ja tilanteeseen kuuluvasti? Entä minkälaiset seikat voivat johtaa siihen, että yhteenkuuluvuuden tunne katoaa? Vaikka kouluttaja keskittyi koulutuksessaan etätulkkaukseen, on se kuitenkin lähellä puhelintulkkausta. Näihin kysymyksiin haluan löytää vastauksia puhelintulkkauksen puolelta ja esitellä ne opinnäytetyössäni. Ja siihen tarvitsisin teidän asiantuntijuutta.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus ja olen suunnitellut toteuttaa aineiston keruun ryhmähaastatteluna, ja tarkemmin sanottuna teemahaastatteluna. Näin opinnäytetyö saa äänen asiantuntijoilta ja pystyn syventämään saatavia vastauksia lisäperusteluilla ja -kysymyksillä. Opinnäytetyössäni on kaksi teemaa:

"Kuinka välittää tunteita puhelintulkkauksessa" ja

"Kuinka luodaan yhteenkuuluvuuden tunne kuuron asiakkaan ja kuulevan asiakkaan välille puhelintulkkauksessa"

Toivoisin, että saisin teistä haastateltavaksi kohderyhmäksi 4–8 tulkkiä, joilla on kokemusta puhelintulkkauksesta ja mahdollisesti myös etätulkkauksesta. Luonteeltaan haastattelutilanne olisi keskustelunomainen, sillä kokemukset ja ajatukset todellisista tilanteista ovat kuitenkin aina konkreettisimpia esimerkkejä. Lisäksi toisen puheenvuoron jälkeen itsellekin saattaa helpommin tulla jotain mieleen. Haastatteluun voisi varata yhden tunnin, mutta jos tuntuu, että aika loppuu kesken, voimme sopia vielä toisen tapaamisen. Minun tulee lisäksi nauhoittaa haastatteluhetki, jotta pystyn tarpeen tullen palaamaan ja tarkistamaan jotain sanottua. Kun opinnäytetyöni on valmis, hävitän nauhan.

Suomessa tulkkiopetuksessa keskitytään nimenomaan puhelintulkkausteknikan opettamiseen, mutta tunnepuoli on jäänyt huomattavan vähälle. Koenkin, että opinnäytetyöstäni olisi hyötyä niin tulkkiopiskelijoille kuin myös jo valmistuneille tulkeille ja etenkin heille, jotka tekevät puhelintulkkauksia harvoin. Joten, miltä kuulostaa, löytyisikö teistä kiinnostuneita tulkkeja kohderyhmäksi? Olen kuulolla ja vastaan tarvittaessa lisäkysymyksiin. Kiitän jo tässä vaiheessa!

Terveisin Sara Kujanpää

sara.kujanpaa@student.diak.fi

LIITE 2: Haastattelujen pohjana toiminut runko

"Kuinka välittää tunteita puhelintulkkauksessa"

1. Isojen tunteenpurkauksien välittäminen, mikä on haastavaa ja mikä on helppoa, sekä onnistuuko välittäminen vai ei
ITKUPURKAUKSET, LOHDUTTOMUUS, SUURI SURU, VIHA, HERMOSTUMINEN, UHKAILU, LAPSEN SYNTYMÄ, RAKKAUDEN OSOITUKSET, ONNELLISUUTEEN PAKAHTUMINEN
2. Pienten tunnehetkien välittäminen, mikä on haastavaa ja mikä helppoa, sekä onnistuuko välittäminen vai ei
ONNITTELUT, INNOSTUNEISUUS, HARMITUS, ÄRSYTYKSET, IHMETTELY
3. Vaikuttaako lähteen tai vastaanottajan sukupuoli tai ikä välittämistapaan
PIKKUTYTTÖ/ VANHA MIES
4. Mitkä keinot ovat hyväksi todettuja
SANA-/VIITTOMAVALINNAT, PUHE-/VIITTOMISTYYLI
5. Huomaatko selkeitä yhteneväisyyksiä tai eroja suomenkieleen/viittomakieleen tulkatessasi
AINA KUN SPIIKKAAN... / AINA KUN VIITON...
6. Vapaa sana

"Kuinka luodaan yhteenkuuluvuuden tunne kuoron asiakkaan ja kuulevan asiakkaan välille puhelintulkkauksessa"

1. Yhteenkuuluvuuden näkyminen tai tuntuminen puhelintulkkauksessa
ILMEET, RENTOUS, VUOROT, ODOTTAMINEN

2. Yhteenkuuluvuuden tunteen menettäminen
*VÄÄRINYMMÄRRYS, EI-SAMAISTUMINEN, MUITA SYITÄ KUIN ERI-
MIELISYYS*
3. Yhteenkuuluvuuden tunteen palauttaminen
TULKKI VAI ASIAKKAAT
4. Onko täydellisen yhteenkuuluvuuden luominen puhelussa aina välttämätöntä
*PUHELU LÄÄKÄRIN/AJANVARAUKSEN KANSSA, AIHEEN TÄR-
KEYS, LYHYT PUHELU/SÄÄNNÖLLISET PUHELUT*
5. Huomaako selkeän eron, jos keskustelun osapuolet ovat toisilleen tuttuja tai toisilleen vieraita
PUHE- TAI VIITTOMISTYYLI, TUNTEIDEN NÄYTTÄYTYMINEN
6. Vapaa sana