

The Diak logo is rendered in a bold, green, sans-serif font. The letter 'i' in 'Diak' has a small white crossbar, resembling a plus sign. The background of the page features large, overlapping, light green curved shapes that create a sense of movement and depth.

Karoliina Joutsia
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Tulkkaustoiminnan kehittäminen
Tulkki (YAMK)
Opinnäytetyö, 2018

PUHEVAMMAISTEN ASIAKKAIDEN NÄKEMYKSIÄ TULKKAUKSEEN VAIKUTTA- VISTA KESKEISISTÄ LAATUTEKIJÖISTÄ

TIIVISTELMÄ

Karoliina Joutsia

Puhevammaisten asiakkaiden näkemyksiä tulkkaukseen vaikuttavista keskeisistä laatutekijöistä

62 sivua, 5 liitettä

Toukokuu, 2018

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Tulkkaustoiminnan kehittäminen

Tulkki (YAMK)

Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mistä tulkkauksen laatu koostuu puhevammaisten perspektiivistä. Tulkkauksen laatu ja siihen vaikuttavat tekijät ovat olleet puheenaiheena alalla pitkään. Tulkkauspalvelun käyttöön oikeutetuista puhevammaisista henkilöistä n.40 % käyttää tulkkiä. Yhtenä syynä tähän on aiemman tutkimuksen mukaan asiakkaiden tyytymättömyys tulkkiin.

Opinnäytetyön keskeisenä tavoitteena oli haastatella puhevammaisia tulkkauspalvelun käyttäjiä tulkkauspalvelusta. Tutkimuksia, joissa haastatellaan puhevammaisia henkilöitä itseään, on niukasti. Tällä tutkimuksella selvitettiin, mitä on puhevammaisten tulkkauksen laatu.

Opinnäytetyön tietoperusta pohjautuu tulkkausalan laatua koskevaan kirjallisuuteen. Varsinaisena aineistona on kahdeksan (8) puhevammaisen henkilön haastattelut. Haastattelut toteutettiin keväällä 2018.

Haastateltavat henkilöt valittiin henkilökohtaisten kontaktien kautta. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Osassa haastatteluista käytettiin haastattelutavan toivomuksesta puhevammaisten tulkkiä. Kaikki haastattelut tallennettiin ja litteroitiin. Vastaukset jaoteltiin teemojen mukaan.

Aineiston analyysin perusteella todettiin, että puhevammaisten tulkkaus on asiakaspalvelua, jonka laatu koostuu muiden palveluiden laadun tavoin teknisistä ja toiminnallisista osatekijöistä. Teknisiä osatekijöitä olivat tulkkauksen tarkkuus ja vastaavuus, tulkkausmenetelmien osaaminen, asiakkaan kommunikointimenetelmän osaaminen, aihesisällön tunteminen, tarkkuus ja siitä huolehtiminen sekä tulkin fyysinen sijoittuminen.

Toiminnallisen laadun osatekijöitä ovat: eettisyys, asiakkaan kommunikaation ja elinpiirin tuntemus, tulkin persoonallisuus, asiakkaan ja tulkin vireystila sekä avustamisen kysymys. Avustamista pidettiin joko itsestään selvyytenä, kiistan aiheena tai ehdottomasti sopimattomana. Opinnäytetyön tulosten pohjalta sillä on ratkaiseva merkitys, miten puhevammaisen asiakas tulkkauksen saa.

Asiasanat: laatu, puhevammaisten tulkit, tulkkaus.

ABSTRACT

Karoliina Joutsia

The main components of the quality of AAC-interpreting from the client's view
62 pages and 5 appendices

April, 2018

Master's Degree Programme in the Development of Interpreting Practices

The primary aim of the thesis was to study what are the main components of the quality of AAC-interpreting from the clients' view. There has been a lot of discussion of the quality of interpreting in the field of AAC-interpreting. Only about 40% of people with a speech disability use their right to use interpreting services. According to a previous study, one of the reasons was that clients with speech a disability were not satisfied with their interpreter.

The secondary aim of the thesis was to hear the persons with a speech disability about the service they use. There are only a few studies where people with a speech disability are interviewed.

The thesis includes a short review of literature dealing with the interpretation quality questions. The main data was collected by interviewing eight persons with speech impairment about the quality of interpreting. The interviews took place in spring 2018.

All the interviewed persons were found by personal contacts. The method of interviews was a theme interview. Some of the persons who were interviewed wanted to have interpreter with them during the interview. All the interviews were recorded and analysed according to the themes.

Based on the answers, it can be seen that the AAC-interpreting is a client service and its quality considers technical and functional aspects, too. Technical aspects are accuracy and equivalence, ways of interpretation, competency, knowing the topics of conversation, correction and taking care of it and the physical position of the interpreter.

The aspects of functional quality are: ethical knowledge, the knowledge of the client's communication method and daily life, the personality of the interpreter, the vitality of the client and the interpreter and the matter of assisting during interpreting. The opinions of assistance varied from self-evident, controversial and absolutely inadequate.

The perceived experience of quality is filtered through the personality of the interpreter and by the data it seems to be very important how the speech disabled person gets the service.

Keywords: quality, interpreting, interpreting quality, augmentative and alternative communication

SISÄLLYS

JOHDANTO.....	4
1 ASIAKAS JA ASIAKASPALVELU	8
1.1 Puhevammaisen asiakas	8
1.2 Puhevammaisten tulkkaus asiakaspalveluna	10
1.3 Puhevammaisten tulkin rooli	12
1.4 Avustajan rooli ja tehtävät	14
2 TULKKAUS JA LAATU	17
2.1 Laatu ja laadun kokemus	17
2.2 Laatu tulkkauksessa	19
2.2.1 Tulkkauksen tekniset ja toiminnalliset laatutekijät	21
2.2.2 Viittomakielen ja puhevammaisten tulkkauksen tekniset ja toiminnalliset laatutekijät	22
2.3 Laatu tulkin ammattisäännöstössä	26
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	29
3.1 Tutkimuskysymykset	29
3.2 Tutkimushenkilöt	29
3.3 Tutkimusmenetelmät	30
4 TUTKIMUSTULOKSET	36
4.1 Tekniset laadun osatekijät puhevammaisten tulkkauksessa	37
4.2 Toiminnalliset laadun osatekijät puhevammaisten tulkkauksessa	41
4.3 Tutkimustulosten yhteenveto	45
5 POHDINTA.....	48
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	53
LÄHTEET	55
LIITE 1 Haastattelukutsu yleiskielellä.....	63
LIITE 2 Haastattelukutsu selkokielellä	64
LIITE 3 Selkokielineen haastattelukutsu kuvilla tuettuna	65
LIITE 4 Haastattelukysymykset.....	68
LIITE 5 Selkokielineen tiivistelmä	69

JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tavoitteena on selvittää puhevammaisten tulkkauksessa vaikuttavat laadun osatekijät. Tutkimuskysymyksenä on, mistä seikoista tulkkauksen laatu koostuu puhevammaisten asiakkaiden näkemyksen mukaan. Tulkkaus käsitetään asiakaspalveluna ja tutkimuskysymykseen vastataan asiakaspalvelun laadun käsitteiden kautta. Tutkimusaineistona on seitsemän (7) haastattelun ja yhden (1) sähköpostikyselyn vastausaineisto. Sähköpostihaastatteluun päädyttiin pitkän välimatkan vuoksi.

Puhevammaisten tulkkaus on tulkausta henkilölle, jolla on vaikeuksia ilmaista itseään puheen avulla ja/tai ymmärtää puhetta (Vammaispalvelujen käsikirja 2018). Tulkki selventää puhevammaisen asiakkaan puhetta muille ja/tai muiden viestiä puhevammaiselle henkilölle. Tällöin käytetään menetelminä puhevammaisen henkilön käyttämiä puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä (Saarinen & Tantu 2005, 16–18).

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu mahdollistaa puhevammaisen henkilön toimimisen yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä ja lisää ko. henkilöiden päätöksenteko- ja toimintamahdollisuuksia (Vammaispalvelujen käsikirja 2018). Tulkkauspalvelun tavoite on puhevammaisen henkilön kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen kaikissa tilanteissa. (Papunet-internetsivu 2018.)

Tausta opinnäytetyölle on tarve kuulla puhevammaisia asiakkaita alan kehittämistä varten ja tuoda esiin asiakkaiden näkemykset esimerkiksi avustamiskysymyksestä. Opinnäytetyö on ajankohtainen, koska mm. Puhevamma-alan tulkkauspalvelun tuottajat ry:n vuosittaisessa työkokouksessa keväällä 2016 yhtenä pääteemana oli keskustella, mitä tulkkauspalveluilta odotetaan (PATT ry:n hallitus 2016). Lisäksi avustamisen ja tulkkauksen suhde on ollut puheenaihe puhevammaisten tulkkauksessa aivan sen alkuvaiheista saakka (Johansson 2016).

Vuoden 2016 lopussa noin 39% puhevammaisten tulkkauspalveluun oikeuteista henkilöistä käytti palvelua (Kela 2017b). Tästä syystä Tikoteekki selvitti vuonna 2015 Kelan pyynnöstä syitä, miksi puhevammaiset asiakkaat eivät käytä

oikeuttaan palveluun. Tutkimuksen mukaan syynä tulkin käytön vähyyteen on muun muassa se, että asiakkaalla on huonoja kokemuksia tulkin käytöstä. Lisäksi tutkimuksen mukaan tulkin ammattitaito koetaan joskus kyseenalaiseksi. (Roisko 2016.) Tämän perusteella on perusteltua tutkia, mitä asiakkaat toivovat tulkilta ja vastaavasti korostaa sitä, että palvelusta tarvitaan tietoa sen käyttäjiä kuulemalla.

Puhevammaisilta asiakkailta on hankala kerätä palautetta, koska kirjalliset palautekyselyt eivät usein tavoita heitä. Kirjoitettu kieli ei edes selkomuodossa ole kaikille puhevammaisille saavutettavaa, eikä kaikilla ole mahdollisuutta käyttää tulkia vastaamiseen. Esimerkiksi vaikeasti CP-vammaisista AAC-kommunikointia eli puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä käyttävistä nuorista on olemassa hyvin vähän narratiivisia tutkimuksia, joissa he kertoisivat itse ajatuksiaan ja tarinoitaan (Lähteenmäki 2013,43). Palautteen keräämisen haasteellisuuden totesi myös Kelan edustaja Puhevammaisten tulkit ry:n työkokouksessa keväällä 2016. Yleensä keskusteluissa tulkkaukspalveluiden järjestämisestä asiakkaita edustavat eri vammaisjärjestöt (Rautio-Rajala henkilökohtainen tiedonanto 2016a).

Perimmäisenä taustana opinnäytteelle on perustuslain (L731/1999 17§) määritelty jokaisen ihmisen oikeus syrjimättömyyteen vammaisuuden perusteella sekä Suomen vuonna 2007 allekirjoittama ja eduskunnan 2015 ratifioima yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista. Se ja sen valinnainen pöytäkirja turvaavat vammaisten henkilöiden oikeuksia. Yleissopimuksen 21. artikla käsittää sanan- ja mielipiteenvapauden ja tiedonsaannin. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja 2015, 44.)

Tarve asiakkaiden näkemyksille tulee myös siitä, että tulkkauksen laadun osatekijät määritellään usein muiden kuin asiakkaiden toimesta. Palvelujen järjestäjänä Kela valitsee kilpailutuksessa tarjouksen jättäneet palveluntuottajat. Kela ei valvo tulkkauksen laatua sen jälkeen kun palveluntuottaja on valittu (Merja Rautio-Rajala, henkilökohtainen tiedonanto 2016). Tulkkauksen laatua valvotaan palveluntuottajien omavalvonnalla ja mm. laatukäsikirjoilla.

Tämän opinnäytetyön tilaaja on Puhevamma-alan tulkkauspalvelun tuottajat ry. (PATT ry). Se on yhdistys, joka valvoo valtakunnallisesti puhevammaisten tulkkauspalvelun alalla toimivien ammatinharjoittajien yleisiä ja yhteisiä ammatinharjoittamiseen liittyviä etuja. (Puhevamma-alan palveluntuottajat ry:n internetsivu 2018.) Yhdistys käyttää opinnäytetyön tuloksia jäsentensä eli puhevammaisten tulkkauspalvelu tuottavien yritysten laatutyön tukemiseen ja tulkkien lisäkoulutuksen suunnitteluun. Tulkeille, tulkkiopiskelijoille ja tulkkikoulutukselle sekä alan kehittämiseen työ tuo esiin asiakkaan näkökulman tulkkauksen laatuun. Opinnäytetyön tuloksia käytetään puhevammaisten koulutuksen opetussuunnitelmatyössä Diakissa. Tulkkauspalvelua käyttäville puhevammaisille asiakkaille opinnäytteen tulokset tuovat yhden väylän näkemyksien esittämiselle.

Opinnäytetyön tekijälle työ tarjoaa mahdollisuuden perehtyä syvällisemmin puhevammaisten tulkkauksen erityispiirteisiin ja tutkimuksen kautta selittää puhevammaisten henkilöiden käsityksiä tulkkauksen laadusta. Tämä on merkittävää puhevammaisten tulkkauksta opettavan lehtorin ammatillisen kehittymisen näkökulmasta.

Opinnäytetyön tulokset julkaistaan PATT ry:n työkokouksessa keväällä 2018 ja tulkkauspalvelun tuottajien kanssa työstetään opinnäytteen tuloksia edelleen. Opinnäytetyö toimitetaan vammaisjärjestöille, tulkkien ja palveluntuottajien yhdistykselle sekä haastatteluun osallistuneille sähköisesti. Haastatellut kutsutaan opinnäytetyön julkistamisseminaariin. Muut osapuolet ja sivulliset voivat tutustua valmiiseen työhön, joka on vapaasti luettavissa sähköisessä muodossa Theseus-tietokannassa keväällä 2018.

Opinnäytetyö on lähtökohdiltaan sosiaalipalvelujen BIKWA-arviointimenetelmän kaltainen. Menetelmän tavoitteena on osallistaa asiakkaat arviointiin ja luoda yhteys asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja palvelun välille. (Hänninen et al. 2007, 12.) Mallin eri vaiheissa kerätään palautetta ja välitetään sitä edelleen eri toimijoille. Näitä ovat asiakkaat, palvelun toteuttajat, hallintohenkilöstö ja päättäjät. (Krogstrup 2004, 7–10.) Mikäli tulkkauspalveluita halutaan kehittää mallin

mukaisesti, työ voi toimia arvioinnin ensimmäisenä osana. Arviointimallissa palvelun käyttäjät luovat ensimmäisen kuvauksen, jota jatketaan palvelun tuottajille ja siitä aina palvelusta päättäviin tahoihin saakka (Krogstrup 2004, 7–10).

1 ASIAKAS JA ASIAKASPALVELU

Tässä opinnäytetyössä käytetään sosiaali- ja hyvinvointipalveluihin liittyviä määritelmiä asiakkuudesta ja palvelun laadusta. Muita opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat puhevammaisten tulkkaus, tulkkauksen laatu yleensä ja siihen liittyvä tutkimus sekä tulkin ja avustajan työnkuva. Näiden määrittelyssä käytetään viittomakielen tulkkauksen käsitteitä, koska sekä viittomakielen että puhevammaisten tulkkaus ovat vaikeavammaisten tulkkausta ja puhevammaisten tulkkauksen kehitys seuraa viittomakielen tulkkauksen kehitystä.

1.1 Puhevammaisen asiakas

Puhevammaisella henkilöllä tarkoitetaan kuulevaa puhevammaista henkilöä, jonka kommunikointi voi olla esimerkiksi epäselvää puhetta, puheen rinnalla tai sijasta käytettävää symbolikieltä, yksittäisiä viittomia ja/tai graafisia merkkejä kuten kuvia, ilmeitä tai eleitä. Henkilöllä voi olla käytössään yksilöllisiä kommunikaation apuvälineitä kuten esimerkiksi kommunikointikansioita, puhelaitteita tai tietokonepohjaisia kommunikaatio-ohjelmia. (Räty 2017, 361.) Puhevammaisen henkilön käyttämiä kommunikaatiomenetelmiä kutsutaan puhetta tukeviksi ja korvaaviksi kommunikaatiomenetelmiksi ja ne jaetaan avusteisiin ja ei-avusteisiin kommunikointimenetelmiin. Jaottelussa oleellista on, tuotetaanko menetelmässä viesti apuvälineen tai avustavan henkilön kanssa vai ei. (Huuhtanen 2014, 15.)

Saarinen (2011, 5) kuvaa puhevammaisuutta aiheuttaviksi syiksi usein jonkin neurologisen synnynnäisen tai myöhemmin tulleen vamman tai sairauden. Häiriöiden taustalla voi lapsilla olla esimerkiksi CP-vamma, kehitysvamma tai puheen ja kielen kehityksen erityisvaikeus. Aikuisilla afasiaa ja dysartriaa aiheuttavat aivoverenkiertohäiriöt ja etenevät neurologiset sairaudet. Näitä ovat esimerkiksi MS ja ALS. Dysartria tarkoittaa puheen motoriikan häiriöitä ja afasia sekä puheen tuoton että ymmärtämisen ongelmia. Eri tavoin puhevammaiset henkilöt kommunikoiivat eri tavoin ja käyttivät laajaa kirjoa eri kommunikaatiomenetelmiä.

Opinnäytetyössä puhevammaisella asiakkaalla tarkoitetaan puhevammaista henkilöä, joka käyttää puhevammaisten tulkkiä tai avustajaa, joka tulkkaa. Rautakoski ja HUUHTANEN (2012, 93) määrittelevät puhevammaisen henkilön kuulevaksi henkilöksi, jolla on vaikeuksia asioimisessa, omien ajatustensa viestimisessä, tiedon vastaanottamisessa kirjoitetussa tai puhutussa muodossa. Puhevammaisella henkilöllä on haasteita tulla ymmärretyksi omalla puheellaan ja usein myös vaikeuksia ymmärtää vastaanotettua kieltä.

Puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä on tutkittu yhä enemmän. Niiden käyttöön ottamista voidaan katsoa joko ensikielen kehittymisen näkökulmasta tai toisen kielen oppimisen kautta riippuen siitä, onko kyseessä puhevammaisena syntynyt henkilö tai puhekykyään onnettomuuden tai sairauden vuoksi menettänyt henkilö. (von Tetzner 2016, x-xi.)

Tulkkauspalvelulain (L133/2010 17§) mukaan ”Oikeus tulkkauspalveluun on henkilöllä, jolla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen. Lisäksi edellytyksenä on, että henkilö kykenee ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla ja hänellä on käytössään jokin toimiva kommunikointikeino.”

Asiakkaalla on tulkkauksen käytännöissä ja kielenkäytössä tarkoitettu henkilöä, joka tarvitsee tulkkiä. Asioimistulkkauksessa käytetään termejä asiakas ja viranomaisasiakas (Vik 14.2.2018.) Viittomakielen tulkkauksessa puhekielinen kommunikaatiokumppani on nimetty kuulevaksi/puhuvaksi asiakkaaksi. (Raija Roslöf, henkilökohtainen tiedonanto 28.2.2018). Puhevammaisten tulkkauksen erikoisammattitutkinnon näyttötutkinnon perusteissa puhevammaisesta henkilöstä käytetään nimitystä asiakas ja puhuvasta asiakkaista, esim. viranomaisesta, nimitystä muut osapuolet (Opetushallitus 2010, 18–22).

Outinen & al. (1994, 21) painottavat, että asiakas voi olla palvelun kohteena oleva henkilö, palvelusta hyödyn saava tai palvelujen maksaja. Holma (1999, 38) laajentaa joukkoa, joka kohdistaa odotuksia palveluihin, palvelun käyttäjien omaisiin ja perheisiin, palvelujen rahoittajiin ja lainsäädäntöön saakka.

1.2 Puhevammaisten tulkkaus asiakaspalveluna

Palvelun määritelmä sisältää Grönroosin (2015, 78–79) mukaan kolme peruspiirrettä. Ensiksikin palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai joukosta toimintoja. Toiseksi palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti. Kolmas määre on, että asiakas osallistuu ainakin jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin.” Palvelua pidetään usein aineettomina, vaikka palveluprosessissa tuotettaisiin ja kulutettaisiinkin jotain näkyvää (Grönroos 2015, 80–81). Tulkkauksessa asiakas kuluttaa palvelua, tulkkausta, samaan aikaan kun sitä tuotetaan ja osallistuu aktiivisesti sen tuottamiseen. Näiden piirteiden perusteella voidaan tulkkausta pitää palveluna.

Tulkkauksena käsitetään konferenssitulkkaus, suomalaisen viranomaisen ja maahanmuuttajan välinen asioimistulkkaus, viittomakielentulkkaus ja kuurosokeiden tulkkaus (Leinonen 2007, 294). Puhevammaisten tulkkaus rinnastetaan nykyisin viittomakielen tulkkaukseen. Viittomakielen tulkkauksessa käytetään termiä asioimistulkkaus erotuksena oppilaitoksessa tapahtuvasta opiskelutulkkauksesta (Isolahti 2015).

Erotuksena konferenssitulkkauksesta, jossa osallistujat ovat usein länsimaisia korkeasti koulutettuja kielitaitoisia henkilöitä, asioimistulkkauksessa asiakkaat voivat olla joko korkeasti koulutettuja tai luku- ja kirjoitustaidottomia maahanmuuttajia. (Leinonen 2007, 297.) Puhevammaisten tulkkaus on tulkkausta asiakkaalle, joka ilmaisee itseään jollakin toimivalla kommunikaatiomenetelmällä ja joka hyötyy tulkkauksesta (Kela internetsivu 2018).

Tulkkauspalvelun asiakkaalle voidaan laatia tulkkilista. Asiakkaan tilaukset pyritään välittämään listan tulkeille. Asiakas laatii listan Kelan kanssa ja sen tarkoitus on varmistaa, että asiakas saa laadukasta, kokonaisvaltaista ja toimivaa tulkkauspalvelua. Asiakas voi lisätä tai poistaa tulkkeja listalta. (Kela 2018.) Käytännössä tämä tarkoittaa, että puhevammaisen asiakas saa listalleen entuudestaan tuttuja tai kommunikaatiomenetelmäänsä perehdytettyjä tulkkeja.

Puhevammaisen henkilön aloittaessa tulkkauspalvelun käyttöä tai hänen kommunikaatiokeinonsa muuttuessa järjestetään perehdytystä, jossa opastetaan asiakasta tulkin käyttöön (Räty 2017, 360). Puhevammaisten tulkki ei voi perehdyttämättä toimia uuden puhevammaisen asiakkaan tulkkina, koska puhevammaisten tulkkauspalvelun asiakkaiden kommunikaatiokeinot voivat olla hyvin yksilöllisiä ja monen menetelmän yhdistelmiä. Tällöin aiemmin asiakasta tulkannut tulkki, asiakas itse tai joku muu asiakkaan kommunikaatiokeinoon hyvin tunteva henkilö perehdyttää tulkkia. (Räty 2017, 360.)

Puhevammaisten tulkkauksessa tulkki puhuu puhevammaisen henkilön ilmaisut keskustelukumppanille. Keskustelukumppanin eli puhuvan asiakkaan puheenvuorot tulkki voi tarpeen mukaan muuttaa puhevammaisen henkilön ymmärtämään muotoon. Tähän tulkki voi käyttää selkokieltä, tukiviittomia tai kuvia puheen lisänä. (Papunet-internetsivu 2018) Tulkkipalvelutyöntekijän oppaassa vuodelta 2003 kuvataan tulkkauksen tarkoittavan esimerkiksi kääntämistä blisskielestä puhuttuun kieleen, epäselvän puheen selventämistä, asiakkaan kirjoittaman viestin puhumista tai asiakkaan tuottaman viestin kirjoittamista. Tulkkausta voi olla myös hakemusten ja kirjeiden selventäminen ja lomakkeiden ym. täyttäminen. Työ saattaa sisältää myös viestien muokkausta, kokoamista eri osista tai laajentamista lyhyistä ilmaisuista pidemmiksi kirjoitetuiksi kokonaisuuksiksi. (Saarinen & Tanttu 2005, 18.)

Puhevammaiselle henkilölle tulkaamisessa on olennaista osata tukea ja kannustaa puhevammaista henkilöä ilmaisussa. Asiakkaan tietojen ja taitojen tunnistaminen ja arvostaminen on tärkeää (Hoffström 2016). Avusteisen keskustelun etenemistä tukee Savolaisen (2018) mukaan keskustelukumppanin taito antaa tilaa ja aikaa puhevammaisen henkilön vuoron aloittamiselle ja sen tuottamiselle. Puhuvan kumppanin tulee kyetä tulkitsemaan kehollisia modaliteetteja kuten katsetta, kehoin liikkeitä ja eleitä. Avusteisen kommunikointimenetelmän käyttäjän sinnikkyys tuoda itsensä ymmärretyksi sekä taito käyttää modaliteetteja ovat ratkaisevia tekijöitä kommunikoinnin onnistumisessa. Keskustelukumppanin tai esimerkiksi tulkin tulee kyetä tulkitsemaan viestiä laajemman kontekstin avulla, mitä lisää asiakkaan ja tämän elämäntilanteen tunteminen.

Puhevammaisten tulkkauksessa on kaksi tulkkausmenetelmää: simultaanitulkkaus ja konsekutiivitulkkaus. Asiakkaan ilmaisua puhekielelle tulkatessa käytetään simultaanitulkkausta eri kommunikaatiomenetelmissä silloin kun asiakas käyttää menetelmäänsä hitaasti. Tukiviittomia käytettäessä tulkkaus on pääsääntöisesti simultaanista. Simultaanisesti tulkataan erityistä tarkkuutta vaativissa tai asiakkaalle erityisen haastavissa tilanteissa. Simultaanisesti tulkattu viesti kootaan yleensä kokonaisuudeksi kun tulkki on saanut selville koko viestin. (Lampinen & Sallinen 2016, 58.)

Konsekutiivisesti tulkataan silloin kun asiakas käyttää menetelmäänsä nopeasti tai kun asiakas ja hänen kommunikointimenetelmänsä on tuttu. Simultaanisesti ei tulkata eli kuiskata ja varmisteta viestiä ennen ääneen sanomista silloin jos asiakkaan viestin tuottaminen häiriintyy simultaanitulkkauksesta. (Lampinen & Sallinen 2016, 58.)

Asiakaspalvelu on prosessi, jossa palvelun tuottamista ja kuluttamista on mahdollista erottaa toisistaan sillä asiakas on usein osallisena palvelun tuottamiseen. (Grönroos 2015, 93–94.) Palvelun tuottamiseen ja jakeluun vaikuttavat ihmiset eli tulkki ja asiakkaansa. Tästä johtuen palvelutilanteet ovat aina yksilöllisiä ja ainutkertaisia. (Grönroos 2015, 81.)

1.3 Puhevammaisten tulkin rooli

Tulkkauspalvelua järjestää Kansaneläkelaitos (Kela). Tulkkauspalvelulain (L 133/2010) mukaan Kela voi järjestää tulkkauspalvelun joko tuottamalla palvelun itse tai hankkimalla sen muilta palveluntuottajilta. Lisäksi kielilain (L 423/2003) mukaan todetaan, että ”jos jollakulla on lain mukaan oikeus käyttää omaa kieltään, mutta viranomaisen kieli tai asian käsittelykieli on toinen, viranomaisen on järjestettävä maksuton tulkkaus, jollei se itse huolehdi tulkkauksesta...” Esimerkiksi päiväkodissa kunnan on järjestettävä tulkkaus lapselle. Jos asiakas kutsutaan sosiaalitoimistoon, poliisin esitutkintaan tai terveydenhuollon toimenpitee-

seen tms. viranomaisen tilaa tulkin. Mikäli puhevamma on aiheutunut tapaturmasta tai liikennevahingosta, asiakkaalla saattaa olla oikeus tulkkaukspalveluun tapaturmavakuutuslain tai liikennevakuutuslain perusteella. (Kela 2018)

Tulkki saa tilauksen sähköisen välitysjärjestelmän kautta Kelan kilpailutusjärjestyksen perusteella. Välitysjärjestelmästä tulkki näkee tulkkauksista koskevat tiedot kuten ajan, paikan, lisätiedot, asiakkaan erityispiirteet ja kommunikointikeinon (Kela 2018).

Puhevammaisten tulkiksi tässä opinnäytteessä käsitetään henkilö, jolla on tulkin koulutus. Suomessa puhevammaisten tulkkeja koulutetaan monissa sosiaali- ja terveysalan oppilaitoksissa sekä Diakonia-ammattikorkeakoulussa (Suomen Puhevammaisten tulkit ry. 2018) ja Humanistisessa ammattikorkeakoulussa multimodaalisen vuorovaikutuksen sekä tulkkauksen ja vuorovaikutuksen ohjaamisen asiantuntijoiksi (Humak internetsivu 2018). Sosiaalialan tutkinto on erikoisammattitutkinto. Ammattikorkeakoulussa tutkintonimike on Tulkki (amk). Diakonia-ammattikorkeakoulun viittomakielen ja tulkkauksen koulutuksesta valmistuvan tulkin työkielet ovat suomi sekä suomalainen viittomakieli tai puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät (Diak internetsivu 2018).

Tulkkaukseen saa Kelan mukaan sisällyttää pienen määrän avustamista. Tulkki voi esimerkiksi työntää pyörätuolia lyhyen matkan tai avustaa asiakasta juomisessa (Rautio-Rajala 25.4.2016.)

Joidenkin puhevammaisten asiakkaiden tulkkina toimii henkilökohtainen avustaja. Tästä poikkeusjärjestelystä on sovittu Kelan kanssa. Kela maksaa tulkkauksesta avustajalle. Kelalle on asiasta tullut selvityspyyntö ja se selvittää asiaa parhaillaan (Vammaisten tulkkipalvelukeskus 2018). Roiskon (2016) tutkimuksen mukaan niistä vastaajista, jotka eivät käytä tulkkaukspalvelua, 54 prosentilla avustaja tai perheenjäsen avustaa tulkkauksista vaativissa tilanteissa.

Tulkin roolia kuvataan usein ”man/the person in the middle”-termillä (Anderson 1976, 214; Roy 1993, 347) Tulkin tulee välittää viesti toiselle kielelle tarkasti saman sisältöisenä. Viestiin ei saa lisätä mitään ja se tulee välittää muuttumattomana. Tulkki ei saa lisätä mitään, ei korostaa tai muuttaa teemoja, ei kysyä omia

kysymyksiä, ei ilmaista mielipiteitään. Tulkin ei sovi myöskään neuvoa, eikä rikkoa vaitiolovelvollisuutta koko tilaisuudesta. Tulkin roolia on verrattu koneeseen, siltaan, ikkunaan ja puhelimeen jotta siitä saisi selkeän kuvan. (Roy 1993, 347.) Samalla kun tulkille asetetaan ohjeita ja vaatimuksia, tulkkauksentällä tulkki kohtaa tarvetta joustavuuteen asiakaspalvelutehtävässä. Tästä Roy (1993, 347) kirjoittaa, että joustaminen tarkoittaa usein myös osallistumista itse tilanteeseen, mikä taas ei ole tulkille suotavaa. Siispä on vaikea yksiselitteisesti todeta, mikä on raja joustavuuden ja osallistumisen välillä tulkkauksentilanteissa.

Roy (1993, 347) viittaa Rudserin (1988) lausumaan: ”Tulkeilla ei ole ongelmia etiikan kanssa, heillä on ongelmia roolin kanssa.” Tulkin rooli on jokaiselle tulkille muovautuva tapa, jolla tulkki kohtaa asiakkaat ja toimii tulkkauksentilanteessa. Tulkin rooli sisältää ammattitaidon, eettisen ammattisäännösten kuten vaitiolovelvollisuuden, luotettavuuden ja ihmisläheisyyden. Oleellisena osana on taito mukauttaa toimintaansa asiakkaan ja tilanteen mukaan. (Hietala & Lappalainen 2017, 13.)

1.4 Avustajan rooli ja tehtävät

Vaikeavammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus henkilökohtaiseen apuun päivittäisissä toimissa, työssä, opiskelussa sekä vapaa-ajalla. Vapaa-ajan toimintoja ovat harrastukset, yhteiskunnallinen osallistuminen sekä vuorovaikutuksen ylläpitäminen. (Vammaispalvelujen käsikirja 19.2.2108) Avulla tarkoitetaan välttämätöntä toisen ihmisen antamaa apua sellaisissa tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, joita hän ei pysty tekemään itse. Vaikeavammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus avustajaan. Se tarkoittaa, että kunnan tulee järjestää apua vaikeavammaiselle henkilölle, joka tarvitsee välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen päivittäisistä toimista. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (L 380/1987) edellyttää, että vaikeavammaisella henkilöllä on voimavaroja määrittellä avun sisältö ja toimintatapa. Määrittelyyn voi käyttää puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä tai niiden tulkkauksia tai tukea.

Avustamiseen liittyen kirjallisuudessa käytetään termejä avustaja ja avustettava (Marsh 2011, 16). Henkilökohtaisen avustajan järjestämistapoja on kolme. Ensimmäisessä mallissa vaikeavammaisen henkilö palkkaa itselleen henkilökohtaisen avustajan ja toimii työnantajana. Tällöin kunta korvaa henkilökohtaisen avustajan palkkakulut. Toisessa tavassa vaikeavammaisen henkilö hankkii avustajapalvelun kunnan myöntämällä palvelusetelillä. Kolmannessa vaikeavammaisen henkilö saa joko kunnan järjestämää tai ostamaa avustajapalvelua. (Marsh 2011, 16)

Avustajan tehtäviin kuuluu avustaminen mm. arkiaskareissa, hygieniassa, pukeutumisessa, liikkumisessa ja kodin hoidossa (Ammattinetti 2018). Tämän lisäksi tavallisia avustajalle kuuluvia tehtäviä ovat itsehoitoon liittyvät toimet. Avustaja siivoaa, laittaa ruokaa ja auttaa pankkiasioinnissa. Avustaja voi olla apuna kommunikoinnissa ja toimia puuttuvina aisteina, kuten esim. kuvailla ympäristöä. Työtä tehdään avustettavan kotona tai kodin ulkopuolella: työpaikalla, oppilaitoksissa tai harrastuksissa. Henkilökohtaisen avustaja-järjestelmän lähtökohta on, että työnantaja on vastuussa itsestään ja tekemisistään juridisesti. (Marsh 2011, 20.)

Avustajan tulee toimia roolissaan niin että tuo avustettavan näkyviin. Avustajalla on vaitiolovelvollisuus. Muita eettisiä periaatteita, joita avustajan tulee noudattaa, ovat ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, ammatillinen yhteistoiminta, salassapito ja yksityisyyden kunnioittaminen. Ammatillisella yhteistoinnilla tarkoitetaan, että työnantajan/avustettavan ja avustajan luottamuksellinen yhteistyö sekä hyvä vuorovaikutus on henkilökohtaisen avun perusta. Vuorovaikutuksessa tulee käyttää ymmärrettävää kieltä ja tarvittaessa kommunikation apuvälineitä. (Marsh 2011, 20.) Saarisen ja Rautiaisen (2005, 79) itsemääräämisoikeuteen liittyvän haastattelututkimuksen mukaan sekä avustajat että omaiset ryhtyvät helposti varsinkin niiden henkilöiden puolestapuhujiksi, joilla on ongelmia itsensä ilmaisemisen kanssa.

Avustajille ei ole muodollisia pätevyys- ja koulutusvaatimuksia Suomessa. Sopiva peruskoulutus vaihtelee tehtävän mukaan ja perehdyttäminen työhön tapahtuu

yleensä työpaikalla. (Ammattinetti 19.2.2018). Ensi vuoden alusta alkaen avustajaksi voi opiskella ammattitutkintoon johtavassa koulutuksessa. (Maarit Vinni, henkilökohtainen tiedonanto 2018.)

2 TULKKAUS JA LAATU

Seuraavassa kuvataan ensin olemassa olevia tulkkausten laadun määrittelyjä ja sitä, miten tulkkausten laatua on tutkittu. Lopuksi tarkastellaan tulkkausten laatua asiakaspalvelun teknisen ja toiminnallisen laadun kautta.

2.1 Laatu ja laadun kokemus

Koska puhevammaisten tulkkausta pidetään asiakaspalveluna, voidaan tulkkauspalvelunlaatua tarkastella asiakaspalvelun laadun kriteerien mukaan. Laadun käsitettä on vaikea kuvata muutamalla sanalla (Ylikoski 2001, 118). Laatu on aina suhteellista ja sidottu tiettyyn kontekstiin (Jalava & Virtanen 1996, 19).

Jokainen antaa laadulle oman tulkintansa sen mukaan, mitä pitää hyvänä piirteenä (Outinen, Holma, Lempinen 1994, 13). Hyvinvointipalveluissa laadun määrittely on haastavaa. Jalavan ja Virtasen (1996, 19) mukaan voidaan perustellusti epäillä, että mikä on laadukasta jollekin, ei ole välttämättä laatua kaikille. Laatu arvotetaan yleensä positiivisesti ja arkikielessä sillä tarkoitetaan hyvää ja tavoiteltavaa (Holma 1999, 38).

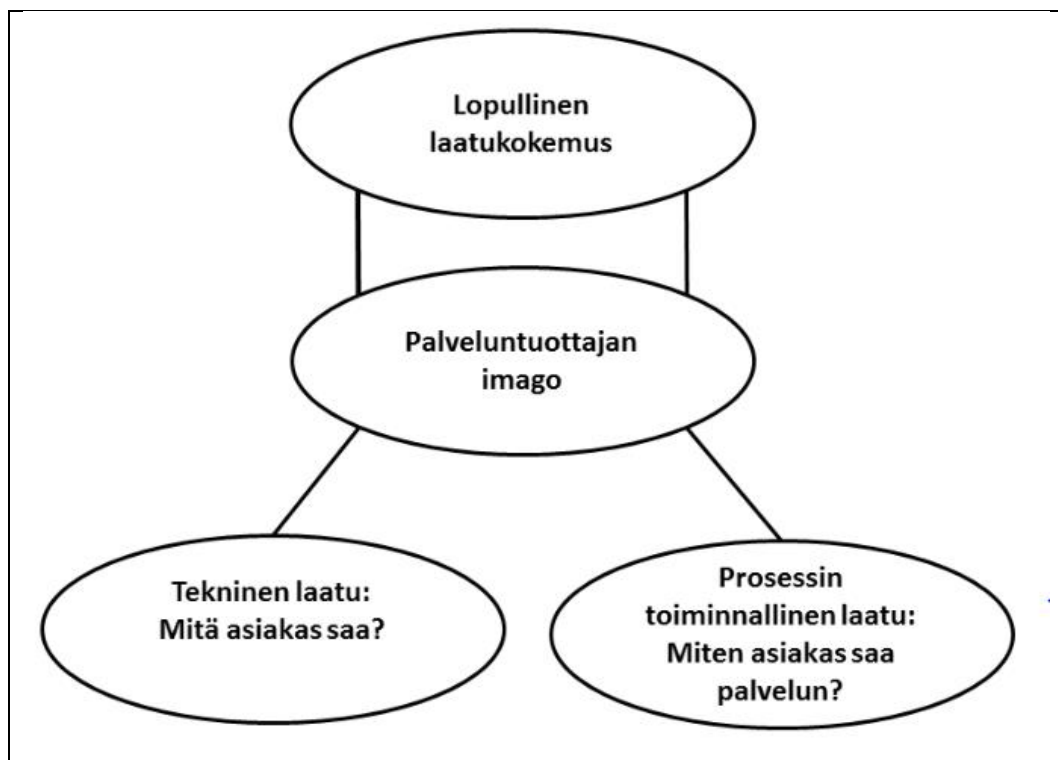
1900-luvun alkupuolella laatua mitattiin tuotantoperusteilla, raha-arvoperusteilla, reaalityöeloudellisin sekä heuristisin ja myyttisin näkökulmin. Kansainvälinen ISO 9000 -standardisarja on kansainvälinen laadunhallinnan standardisto, johon myös alan peruskäsitteiden termit ja määritelmät sisältyvät. (Suomen standardisoimisliitto SFS ry internetsivu 2018) Tässä työssä laatu käsitetään subjektiivisena määreenä.

Jalava ja Virtanen (1996, 19) painottavat, että laatua koskeva standardiajattelu pitäisi kyseenalaistaa hyvinvointipalvelujen subjektiivisen näkökulman vuoksi. Tätä tukee Ylikoski (2001, 118), jonka mukaan laatu on asiakkaan muodostama näkemys palvelun tai tuotteen laadukkuudesta. Näin ollen asiakas on laadun tuloksija ja laatua tarkastellaan asiakkaan näkökulmasta. Grönroos (2015, 94–95) korostaa asiakkaalle ja laatukokemukselle merkityksellisintä on se, mitä asiakas

hyötty vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan kanssa. Tämä ei ole kuitenkaan ainoa tekijä: on otettava huomioon myös palvelu, jonka asiakas saa.

Laadun määrittelyssä asiakkaan näkökulmasta on eri tekijöitä (Ylikoski 2001, 118; Outinen et al. 1994, 38–40). Outinen ja muut (1994, 38–40) jakavat määrittelyn toiminnan edellytysten ja olosuhteiden, toimintaprosessien ja tuloksen laadun näkökulmaan. Ylikosken (2001, 118) mukaan osatekijät ovat lopputuloslaatu ja prosessilaatu sekä kolmantena asiakkaan mielikuva organisaatiosta, imago. Asiakas näkee lopputuloksen laadun ja erityisesti prosessin laadun tämän suodattimen läpi. Tällöin tapa, jolla palvelu toteutetaan, on tärkeämpää kuin palvelun lopputulos.

Grönroos (2015) jakaa lopullisen laatukokemuksen tekniseen laatuun eli siihen, mitä asiakas saa ja toiminnalliseen laatuun eli siihen, miten asiakas saa palvelun. Nämä tekijät suodattuvat lopulliseksi laatukokemukseksi palvelun tuottajan imagon kautta. (Grönroos 2015, 95-96). Laadun osatekijät ja suodattuminen palvelun tuottajan imagon kautta kuvataan kuviossa 1.



Kuvio 1. Kaksi palvelun laadun ulottuvuutta Grönroosin (2015, 95-96) mukaan.

2.2 Laatu tulkkauksessa

Palvelun laadusta on kiinnostuttu 1970-luvun lopulla (Grönroos 2015, 99). Tähän aikaan sijoittuu myös artikkeleita tulkkauksen laadusta (Anderson & Bruce 1976, 208–217). Koetun laadun malli kehitettiin raameiksi, joiden perusteella saatiin käsitys asiakkaiden laadun kokemuksesta. Kun tiedostettiin, millaisiksi asiakkaat kokevat palvelun ominaisuuksien laadun, voitiin asiakastyytyväisyystutkimuksilla selvittää kuinka tyytyväisiä asiakkaat palveluun ovat. Tämä on kuitenkin liian ka-pea-alainen tapa tarkastella laatua. (Grönroos 2015, 99–101.)

Koettu laatu rinnastetaan usein palvelun tai tuotteen teknisiksi osatekijöiksi tai niitä pidetään merkittävimpinä laatutekijöinä. Koska palvelut ovat subjektiivisesti koettuja prosesseja, laadulla on kaksi ulottuvuutta: tekninen ja toiminnallinen. Asiakkaan kokemukseen laadusta vaikuttaa se, miten tekninen laatu tulee hänen tavoitettavakseen. (Grönroos 2015, 99–101.) Eli tulkkauksessa se, mitä tulkki välittää asiakkailleen on teknistä laatua ja se, miten tulkki sen toteuttaa, on toiminnallista laatua.

Tulkkauksen laatua on määritelty kirjallisuudessa listauksena tulkkauksen ominaisuuksista. Gilen (1995, 45) mukaan on konsensus siitä, mitä ovat tulkkauksen laadun pääkohdat. Hänen mukaansa ne ovat lähteen ilmaistun ajatuksen selkeys, kielellinen hyväksyttävyyys, terminologinen tarkkuus ja hyväksyttävyyys, tarkkuus eli uskollisuus lähteelle ja tulkin ammatillinen käytös. Viezzi (2003, 289) lähestyy tulkkausta kulttuurien välisenä kielellisenä palvelutoimintana. Hän määrittelee sille neljä laadullista tavoitetta, jotka ovat ekvivalenssi, tarkkuus, soveltuvuus ja käyttökelpoisuus.

Asioimistulkkauksessa Leinonen (2007, 300) korostaa täyttä käänösversiota, jossa myös puheen tauot, epäröinnit ym. ovat merkityksellisiä. Asioimistulkkauksessa tavoitteena on kyetä hallitsemaan keskustelu hyvin, pitämään etäisyyttä molempien osapuolten eturistiriitihin ja tarjoamaan sosiokulttuurisia selityksiä tarpeen mukaan. (Barrando-Droege 2013, 13.)

Tekniikkaan ja tieteeseen liittyvissä tulkkaustilanteissa vaatimuksena on perinpohjaisuus ja eksaktius. Isoissa kansainvälisissä organisaatioissa taas tulkin tulee kyetä lähtökielisen puheen mukaisesti vakuuttamaan konferenssien osallistujat erilaisissa keskusteluissa ja väittelyissä. Tulkin tulee kyetä hyvin virallisiin puheisiin unohtamatta kohteliaisuutta ja hyviä tapoja ilmaista kiitollisuutta tai toivottaa osallistujat tervetulleiksi. (Barrando-Droege 2013, 13.)

Tulkkauksen laatua on tutkittu runsaasti kyselytutkimuksilla. Ennen vuotta 2001 konferenssitulkkauksesta asiakkaiden näkökulmasta tehdyissä tutkimuksissa on kysytty tulkkien arviota eri kielellisten kriteerien tärkeysjärjestyksestä. Kyselytutkimuksissa on selvitetty, miten tulkkien laadun kriteerit heijastelevat asiakkaiden olettamuksia ja tiedusteltu tietyn konferenssin osallistujilta tulkkauksen laadusta. Lisäksi on selvitetty, onko erilaisilla asiakasryhmillä erilaisia odotuksia tulkkauksen suhteen. Konsekutiivitulkkauksen käyttäjiltä on kysytty, mitkä tulkkauksen osa-alueet ovat tärkeitä. (Kurz 2003, 7–15.) Tutkimustuloksissa nähdään kielellisten seikkojen kuten esimerkiksi sanavalintojen, painotusten, intonaation ja sujuvuuden tärkeys.

Asiakkaat eivät ole päteviä arvioimaan tulkkauksen kokonaislaatua, koska he eivät hallitse lähtökieltä, mikä on arvioinnin kannalta oleellista. Kuulijat eivät välttämättä seuraa tulkkausta niin intensiivisesti, että kykenisivät realistisesti arvioimaan tulkkauksen laatua. On riskinä, että tulkin hyvä ulosanti tekee kuulijan vaikutuksen vaikka sisällön tarkkuus ei olisikaan samaa luokkaa. Kuitenkaan asiakailta ei saisi evätä odotuksia tulkkauksen suhteen. (Kurz 2003, 14.)

Kurz (2003, 5-6) toteaa, että konferenssitulkkauksen asiakkaiden odotukset tulkkauksen laadun suhteen ovat nousseet huomattavasti. Samalla laadun käsite on epäselvä ja vaikeasti määriteltävissä. Tiedetäänkö, mitä asiakas haluaa ja odottaa? Miten asiakas määrittelee haluamansa ”hyvän tulkkauksen”? Mitkä ovat ne asiat, joita asiakkaat pitävät hyvinä tulkkauksen ominaisuuksina? Palvelun laatua voidaan arvioida palvelun tuottajan laatuvaatimusten mukaan tai suhteessa siihen mitä asiakkaat palvelulta odottavat. (Kurz 2003, 5-7.)

Pöchhackerin mukaan tulkkauksen laatu on käsite, jota pitää lähestyä erilaisilla arviointimenetelmillä ja monista eri näkökulmista käsin. Käsite on tunnustettu suhteelliseksi ja monitahoiseksi, vaikka sitä tutkittaisiin tulkkaustuotteen tai kommunikatiivisen palvelun tuottamisen näkökulmasta. Laadun käsite ei esiinny itsenäisenä käsitteenä. Kun tarkastellaan tulkin tuotoksen tai esiintymisen tekstuaalisuutta, lähteen ja tulkkeen vastaavuutta, kommunikaation näkökulmaa tai roolikysymystä, laatu on monimutkainen, kattavana teema. (Pöchhacker 2004, 153.)

2.2.1 Tulkkauksen tekniset ja toiminnalliset laatutekijät

Luvussa 2.2 esitetyt tulkkauksen laatutekijät voidaan jakaa Grönroosin (2015) määrittelemään palvelun tekniseen ja toiminnalliseen laatuun. Teknistä laatua voidaan ajatella olevan kieleen, tulkkaustekniikkaan, tarkkuuteen sekä lähteen ja tulkkeen vastaavuuteen liittyvät tekijät. Toiminnallista laatua ovat tulkin käyttäytymiseen, tilanteen hallintaan, keskustelutaitoihin ja tulkin rooliin liittyvät seikat.

Seuraavalla sivulla olevassa taulukossa on koottuna tulkkauksen laadun osatekijöitä. Tulkkauksen lopputuloksen laatu on teknistä laatua ja prosessin laatu on toiminnallista laatua. Laadun osatekijät on ryhmitelty tutkijoiden mukaan. Osa tutkimuksista on keskittynyt tiettyyn tulkkaukseen kuten asioimis- tai tekniseen tulkkaukseen. Taulukko on suuntaa-antava ja se on koottu tässä työssä käytetyistä tulkkauksen laatua käsittelevistä artikkeleista.

Taulukko 1. Tulkkauksen toiminnalliset ja tekniset laatutekijät.

Tulkkauksen lopputuloksen tekninen laatu	Tulkkausprosessin toiminnallinen laatu
Gile: <ul style="list-style-type: none"> - ilmaistun ajatuksen selkeys - kielellinen hyväksyttävyys - terminologinen tarkkuus ja hyväksyttävyys - tarkkuus/uskollisuus 	Gile: <ul style="list-style-type: none"> - ammatillinen käytös
Viezzi: <ul style="list-style-type: none"> - ekvivalenssi - tarkkuus - soveltuvuus - käyttökelpoisuus 	
Barrando-Droege: (asioimistulkkauksessa) <ul style="list-style-type: none"> - sosiokulttuurisia selityksiä tarpeen mukaan 	Barrando-Droege: (asioimistulkkauksessa) <ul style="list-style-type: none"> - keskustelun hallinta - puolueettomuus (kun asiakkaiden edut ovat ristiriidassa)
Barrando-Droege: (teknisessä tulkkauksessa) <ul style="list-style-type: none"> - perinpohjaisuus ja tarkkuus 	Barrando-Droege: (isoissa kansainvälisissä organisaatioissa) <ul style="list-style-type: none"> - vakuuttavuus keskusteluissa ja väittelyissä - puheen rekisterit (virallisuus, kohteliaisuus, hyvät tavat)
Pöchhacker: <ul style="list-style-type: none"> - tekstuaalisuus - lähteen ja tulkkeen vastaavuus 	Pöchhacker: <ul style="list-style-type: none"> - kommunikaation näkökulma - roolikysymys

Taulukosta nähdään, kuinka monet tulkkauksen laatutekijät ovat jaoteltavissa teknisiin ja toiminnallisiin tekijöihin.

2.2.2 Viittomakielen ja puhevammaisten tulkkauksen tekniset ja toiminnalliset laatutekijät

Puhevammaisten tulkkausta ei ole tutkittu laadun näkökulmasta. Suomessa laadua on käsitelty viittomakielen tulkkausta käsittelevissä opinnäytetöissä. DeTienen ja Haikaran (2012) opinnäytteen mukaan koko puhevammaisten tulkkaus-

palvelun laatutekijöitä ovat palvelun luotettavuus ja saatavuus, yhteistyön sujuvuus sekä asiakaslähtöisyys ja joustavuus. Roiskon (2016) tutkimuksen puhevammaisille osoitetussa kyselyssä asiaa sivuttiin. Kyselyssä ei tiedusteltu tarkemmin, miksi tai millaisia huonoja kokemuksia tulkin käytöstä oli tai millainen tulkin pitäisi olla. Vastausvaihtoehdot rajautuivat ainoastaan seuraavan kaltaisiin vaihtoehtoihin: ”ei ole saanut sopivaa tulkkia” ja ”huonoja kokemuksia tulkin käytöstä”.

Pirkko Selin (2005) on tutkinut opinnäytteessään vallankäyttöä yhtenä laatutekijänä viittomakielen tulkkauksessa. Hän totesi, että tulkkauksessa tulkillä on kaksi tehtävää: läsnäolo keskustelun osapuolena ja keskustelun välittäjänä ilman, että se olisi eettinen ongelma.

Hilla Erosen (2012, 7) amk-opinnäytetyö ”Tulkit ja laatu”, sivuaa tulkkauksen laatua, ja keskittyy viittomakielen tulkkauspalvelun tuottajan laatukäsikirjaan. Laatukäsikirjoja käsitellään muissakin opinnäytteissä. Viittomakielen tulkkauksen laatua elokuvan tulkkauksessa tutkivat opinnäytetyössään Gerkman ja Yrttiaho (2016). Opinnäytteessä laadun kriteeriksi valikoituivat eläytyminen ja visuaalisuuden korostaminen.

Susanna Silbersteinin (2011) opinnäytetyö käsittelee kontekstin tuttuuden vaikutusta tulkkauksen laatuun sekä tulkkien että asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksen perusteella voitiin todeta kontekstin tuttuuden vaikuttavan myönteisesti laatuun sekä tulkkien että asiakkaiden näkökulmasta. Saman tutkimuksen mukaan tulkin tuttuus paransi tulkkauksen laatua asiakkaiden mielestä.

Kuurosokeiden henkilöiden kokemaa tulkkauksen laatua tutkittiin kyselyllä. Tutkimuksessa selvisi, että asiakasryhmän näkökulmasta laadukas tulkkaus on eri osatekijöiden summa. Laadukkaan tulkkauksen osatekijät olivat vastaajien mukaan tulkin kieli- ja tulkkaukselliset taidot sisältäen kuurosokeille tulkkauksen muut elementit, kuten opastamisen ja kuvailun osaamisen. Nämä tekijät olivat olennaisia tilanteesta riippumatta. Kuurosokeat vastaajat korostivat myös tulkin tilannetajun ja sosiaalisten taitojen merkitystä. (Oksanen & Tolonen 2016, 49.)

Kuurosokeiden asiakkaiden mielipiteitä tulkkauksesta on tutkinut Riitta Lahtinen, joka keskittyi kuurosokeiden tulkkauksen käyttäjien kokemuksiin. Lahtisen (2004, 31–34) tutkimuksessa selvitettiin esimerkiksi hyvän tulkin ominaisuuksia. Yleisimmät ominaisuudet olivat kielen hallinta, tilanteen hallinta, tulkin persoonallisuus, tulkin ammattitaito ja eettisyys sekä ”toimintatapoihin liittyvät elementit”.

Lahtisen (2004) tutkimuksen kyselyvastauksissa kielen hallintaan sisältyi yleinen kielen hallinta, viittomakielen ja taktiiliviittomisen osaaminen sekä puhe, joka liittyi myös kirjoittamiseen sopivilla välineillä eli mustalla paksulla tussilla. Tilanteen hallintaan liittyi sekä tulkkaustilanteen hallinta että kuvailun ja kuurosokean opastamisen taidot. Persoonallisuuden merkitystä Lahtinen perusteli tiiviillä kontaktilla kuurosokean ja tulkin välillä. Ammattitaitoon katsottiin kuuluvan sellaisia tekijöitä kuin ”tietous kuurosokeudesta, tietojen soveltaminen, työn arvostus ja itsensä kehittäminen”. Samoin toiminnan eettisyys kuuluu ammattitaitoon kielitaidon lisäksi. Se on kuitenkin eroteltu erikseen tarkasteltavaksi kohdakseen Lahtisen (2004) tutkimuksessa.

Tulkin ”toimintatapoihin liittyviin elementteihin” kuuluvaksi katsottiin tulkkauksen ulkopuolella tapahtuvat asiat, kuten tulkin ja asiakkaan keskustelu ja tulkin käytännön ongelmanratkaisukyky. (Lahtinen 2004, 35.) Kuten muissakin asiakkaille tehdyissä kyselyissä Lahtisen (2004, 31) tutkimuksessa vastaajille esitettiin esimerkiksi tulkin tärkeimmästä tehtävästä eri vastausvaihtoehtoja. Tulkin tärkeimmäksi tehtäväksi koettiin kielen kääntäminen. Tutkimuksessa selvisi, että asiakkaan vammasta riippuen erilaiset tulkin työn osat koettiin eri tavoin tärkeiksi.

Taulukossa 2 on koottuna edellä mainitut suomalaisen viittomakielen, kuurosokeiden ja puhevammaisten tulkkauksen laatutekijät. Jaottelussa käytetään Grönroosin (2015, 101) määrittelemää palvelun teknistä ja toiminnallista laatua. Tässä taulukossa ei käytetä otsikoissa tutkijoiden nimiä kuten luvun 3.2.1 taulukossa 1, koska lähteinä on opinnäytteitä eikä laajempia tutkimuksia. Näin ollen ei rinnasteta tutkijoita ja opinnäytteen tekijöitä keskenään.

Taulukko 2. Viittomakielen ja puhevammaisten tulkkauksen toiminnalliset ja tekniset laatutekijät.

Lopputuloksen tekninen laatu	Prosessin toiminnallinen laatu
(viittomakielinen elokuvatulkkaus) <ul style="list-style-type: none"> - eläytyminen - visuaalisuuden korostaminen 	(viittomakielen tulkkaus) <ul style="list-style-type: none"> - vallankäyttö: läsnäolo keskustelussa ja keskustelun välittäminen
(kuurosokeiden tulkkaus) kielitaito <ul style="list-style-type: none"> - tulkkaustaito (sis. taito opastaa näkövammaista ja kuvailla ympäristöä, tilanteen hallinta) - kielen hallinta (yleinen kielen hallinta, viittomakielen ja taktiiliviittomisen osaaminen sekä puhe) 	(kuurosokeiden tulkkaus) <ul style="list-style-type: none"> - tilannetaju - sosiaaliset taidot - tulkin persoonallisuus - tulkin ammattitaito (tietous kuurosokeudesta, tietojen soveltaminen, työn arvostus ja itsensä kehittäminen) - eettisyys <p>”- toimintatapoihin liittyvät elementit” (tulkkauksen ulkopuolella tapahtuvat asiat, kuten tulkin ja asiakkaan keskustelu ja tulkin ongelmanratkaisukyky)</p>
	(puhevammaisten tulkkaus) <ul style="list-style-type: none"> - palvelun luotettavuus - palvelun saatavuus - yhteistyön sujuvuus - asiakaslähtöisyys - joustavuus

Vaikka otos eri tulkkauslajien laadun osatekijöistä on suppea, voidaan silti todeta, että toiminnallisten laatutekijöiden määrä korreloi suoraan siihen, kuinka yksilöllistä tulkkaus on. Puhevammaisten tulkkauksessa menetelmien kirjo on runsas ja asiakkaiden tapa käyttää kommunikointimenetelmiä on hyvin heterogeeninen. Tätä tukee Roiskon (2016) tekemän puhevammaisten tulkin käyttöä koskevan tutkimuksen toteama, että tulkin tutuus on tulkin käytön kannalta oleellista. Puhevammaiselle asiakkaalle on merkityksellistä, että hän saa käyttöönsä tutun, hänen kommunikaatiomenetelmiensä ja elinpiirinsä tuntevan tulkin.

Laatua ei pidä jättää pelkästään tulkin vastuulle. Jokaisen tulkkaukseen vaikuttavan osapuolen tulee olla osaltaan vastuussa tulkkauksen laadusta. Tämä tarkoittaa osallistujien kohdalta tarkkuutta siinä, mitä he ilmaisevat ja miten he ilmaise-

vat. Palveluntuottajien tulee järjestää tulkille asialliset työolot ja tulkkausta järjestävän tahon tulee huolehtia laatutason minimivaatimuksista. Koulutusorganisaatioiden tulee huolehtia riittävästä resursseista ja tuesta tulkkioiskelijoille. Tutkijoiden huolehtia, että tutkimuksilla saadaan validia tietoa, ja että tutkimukset ovat asiaan kuuluvien tahojen saavutettavissa. Tulkit ovat velvollisia huolehtimaan ammatillisesta kehityksestään ja ammatillisuudestaan. (Ozolin & Hale 2009, 3.)

2.3 Laatu tulkin ammattisäännöstössä

Tulkin työtä ohjaamaan on luotu ammattisäännöstöjä. Ammattieettiset säännöt ovat täsmällisiä, mutta eivät aina yksiselitteisiä toimintaohjeita joka tilanteeseen. Yksi eettisen ammattisäännösten tehtävistä on määritellä laatu. (Räikkä 1995, 17–18.) Muita tehtäviä ovat Kalelan (2010, 33) mukaan toimia apukeinona eettisessä harkinnassa ja toimia ammattia määrittävinä periaatteina. Airaksisen (1993, 18) mukaan ammattisäännösten yksi tehtävä on osoittaa muille ammattiryhmille, että kyseinen ala toimii eettisesti perustellusti.

Tulkin ammattisäännöstössä on runsaasti ohjeita siitä, miten tulkin tulee toimia ammatissaan. Asioimistulkin ammattisäännösten ovat allekirjoituksellaan hyväksyneet myös Suomen Puhevammaisten Tulkit ry (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2018). Puhevammaisten tulkeilla on oma ammattisäännöstönsä, joka perustuu asioimistulkin ammattisäännöstöön (Suomen Puhevammaisten Tulkit ry 2018). Ammattisäännösten ja sen noudattamisen katsotaan olevan merkittävä osa ammatillisuutta.

Eettisistä säännöistä suurin osa liittyy toiminnalliseen laatuun eli siihen, millä tavalla tulkkausta toteutetaan. Ainoastaan puhevammaisten tulkin eettisten sääntöjen kohdat 6. ja 8. kuvaavat tulkkauksen teknistä laatua. Se, että tulkin tulee tulkata kattavasti, eikä saa jättää mitään pois, eikä lisätä asiaankuulumatonta, on vastaavuutta, joka kuvattiin luvussa 3.2. Eettisissä säännöissä määritellään myös selkeästi se, että tulkki ei toimi avustajana tai asiamiehenä. Tulkkauksen asiakkaat eivät voi antaa tulkille muita tehtäviä tulkkaustilanteessa. Tulkin tehtävä on tulkata.

Eettisissä säännöissä on paljon toiminnallisen laadun kuvausta. Se, että tulkilla on salassapitovelvollisuus, ettei tulkki käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta, ja ettei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen, ovat selkeitä ohjeita tulkille. Ne liittyvät tulkkauksen ulkopuolisiin tilanteisiin, ja ovat ehdottomia, toiminnallisia sääntöjä. Laatutekijöinä ajateltuna nämä ovat hyvin jyrkkiä: sääntöjen rikkominen on huonoa laatua. Sen sijaan se, että tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä tai se, että tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa, ovat moniselitteisempiä asioita. Laadusta vastaaminen jää tulkin vastuulle. Tulkin tulee pohtia, osaako riittävästi asiakkaan käyttämää kommunikaatiomenetelmää tai onko pystynyt valmistautumaan tulkkaukseen huolellisesti ja ajoissa.

Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä ja käyttäytyy aina tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla. Nämä viittaavat samoihin toiminnallisiin laadun osatekijöihin kuin tulkkauksen ja kuurosokeiden tulkkauksen kohdalla. Yhteisenä tekijänä on puolueettomuus ja tilannetaju. Ks. taulukot 1 ja 2.

Puhevammaisten tulkin eettiset ohjeet ovat:

”

1. Tulkilla on salassapitovelvollisuus.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.
4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä.
5. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
6. Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.
9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.

10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkaustilanteessa.

11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.

12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.”

(Suomen Puhevammaisten Tulkit ry 2018)

Suomalaisessa puhevammaisten tulkkauksen tutkimuksessa on käsitelty ammattisäännöstöä vähän jos lainkaan. Ruotsalainen Cromnow (2012) on tehnyt kyselytutkimuksen suomalaisille ja ruotsalaisille puhevammaisten tulkeille eettisten sääntöjen noudattamisesta. Cromnow toteaa, että puhevammaisten tulkit kohtaavat jatkuvasti eettisesti vaikeita tilanteita. Tässä ei ollut eroa eri maiden välillä. Tulkit saavat tukea eettisistä säännöistä. Mutta niissäkin tilanteissa, joissa ohjeita olisi, tulkit jättävät yleisesti noudattamatta niitä. Cromnow näkee painetta ohjeiden muokkaamiselle, jotta ne palvelisivat tulkkeja paremmin.

Kuurosokeiden tulkkipalveluoppaassa (Marttila 2006, 41) todetaan että viittomakielentulkin ammattisäännöstön tavoitteena on tulkkipalvelun laadun ja luotettavuuden edistäminen. Tarkoituksena on myös ammatillisesti yhtenäisten käytäntöjen varmistaminen. Konkreettisenä tavoitteena on, että palvelua käyttävä asiakas voi luottaa tulkkiin ja tulkkaukseen. Suomen viittomakielen tulkit ry:n mukaan laadukkaana tulkkauspalvelun takaamiseksi tulkilta odotetaan tulkin varmistuvan ennen tulkkaustilannetta tietyistä työn tekemisen kannalta olennaisista seikoista. Näitä ovat kuuluvuuden ja näkyvyyden riittävyys, ergonomiset työolosuhteet, tauot, työsopimuksen tekeminen, palkkaus, työajan pituus ja tarvittaessa paritulkkaus (Nikoskelainen 2010, 19).

Eettistä säännöstöä kohtaan on esitetty kritiikkiä. Kalela (2010, 22) kuvaa eettistä päämäärää ihailtavaksi ja tavoiteltavaksi, mutta huomauttaa, riittävätkö ammattisäännöstön ohjeet takaamaan laadukkaana palvelun. Hän kuvaa sekä tilanteiden että tulkitsijoiden eli tulkkien ja asiakkaiden vaihtelevan jatkuvasti.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

3.1 Tutkimuskysymykset

Tässä opinnäytteessä tutkimuskysymyksenä on, millaisia käsityksiä puhevammaisilla henkilöillä on käyttämänsä tulkkauksen laadusta. Tutkimuskysymys on laaja, jotta sillä ei rajata pois mitään näkökulmaa.

3.2 Tutkimushenkilöt

Haastatteluja toteutui seitsemän (7) helmikuun 2018 aikana. Sen lisäksi sain sähköpostitse vastaukset haastattelun kysymyksiin yhdeltä (1) puhevammaiselta asiakkaalta. Sähköpostikyselyyn päädyttiin pitkän välimatkan vuoksi. Järjestöjen ja tilaajan yhteyshenkilöille lähettämäni haastattelukutsut eivät tuottaneet tulosta ja tavoitin kaikki haasteltavat kontaktieni kautta. Kontaktini liittyivät puhevammaisten tulkkauksen opetustyöhön Diakonia-ammattikorkeakoulussa ja aiempiin projektitehtäviin vammaisjärjestöissä.

Pyrin järjestämään haastattelutilanteet haastateltavalle mahdollisimman vaivattomasti. Kuten Hirsjärvi et al. (2008, 206) mainitsee, haastattelun toteuttamiseen liittyy monia käytännöllisiä huomioon otettavia seikkoja kuten esimerkiksi juuri haastatteluista sopiminen. Kerroin haastattelukutsussa opinnäytteen tavoitteesta ja haastattelusta. Laadin kutsusta kolme versiota. Yleiskielisen version lisäksi kutsu on selkokielellä ja selkokielellä kuvin tuettuna. Kuvitetun version laadin Boardmaker-ohjelmalla. Haastattelukutsut ovat opinnäytetyön liitteinä.

Haastatteluista sovin puhevammaisesta asiakkaasta riippuen joko suullisesti kasvokkain, puhelimitse, tekstiviestillä tai sähköpostitse. Kasvokkain sovin kahden (2) henkilön kanssa, puhelimitse yhden (1), tekstiviestillä yhden (1) ja loput (4) sähköpostilla. Kahta (2) alustavasti sovittua haastattelua ei toteutunut minusta riippumattomista syistä. Kaikki haastatellut asiakkaat olivat täysivaltaisia eikä heidän laillisilta edustajiltaan tarvittu lupaa.

Tutkimuseettisesti olennaista on, että jos tutkimuksen kohteena on vajaakykyinen tai lapsi, tämän tutkimuksen osallistumiseen tulee hankkia lupa huoltajalta tai muulta lailliselta edustajalta. Henkilöillä ei itsellään ole välttämättä täyttä itsemääräämisoikeutta eikä kompetenssia sen käyttämiseen niin, että voitaisiin saada tutkimussuostumus. (Kuula 2011, 147.)

Kahta lukuun ottamatta haastateltavat käyttivät ei-avusteista kommunikaatiota eli joko puhetta tai viittomiseen perustuvaa menetelmää. Kahden haastateltavan kommunikaatio perustui kirjoittamiseen. Kolme haastatelluista halusi käyttää tulkkia haastattelussa, mutta yksi tulkki ei tullut paikalle. Asiakkaalle sopi tehdä haastattelu ilman tulkkia. Tämä oli mahdollista koska osaan käyttää henkilön kommunikointimenetelmää. Muuten haastattelu olisi pitänyt siirtää.

3.3 Tutkimusmenetelmät

Laadullisen tutkimuksen yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat mm. haastattelu, kysely, havainnointi ja dokumentteihin perustuva tieto (Tuomi & Sarajärvi 2013, 71). Haastattelu on tiedonkeruumenetelmä, jossa haastattelija pystyy olemaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa (Hirsjärvi et al. 2008, 199–200).

Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi haastattelun, koska halusin nimenomaan kuulla asiakkaiden itsensä kertomana tulkin käytöstä. Tästä syystä kyseeseen ei tullut monivalintakysely, jossa asiakkaat olisivat valinneet oleelliset laatutekijät ennalta määrättyistä vastausvaihtoehdoista. Aineistonkeruumenetelmänä haastattelu on joustava ja haastattelumenetelmässä ihminen nähdään aktiivisena subjektina, joka luo merkityksiä. (Hirsjärvi et al. 2008, 199–200.) Selkokielenkään kysely ei välttämättä tavoita puhevammaisia henkilöitä riittävän perusteellisesti tai objektiivisesti.

Kuten Tarja Aaltonen (2009, 164) artikkelissaan afaattisten henkilöiden haastattelusta kirjoittaa, kasvokkain tapahtuva laadullinen tutkimus on usein ainoa keino hankkia tietoa afaattisen asiakkaan tilanteesta. Tästä johtuen usein kyseiset hen-

kilöt jätetään pois tutkimuksesta. Kommunikoinnin apuvälineillä tuotettu eli avusteinen keskustelu organisoituu, kuten puhuvien henkilöidenkin keskustelu sosi-aalisiin toimintajaksoihin eli sekvensseihin, mutta se on tyypillisesti hidasta. Olennaista on huomioida, että hitaus on oleellinen osa avusteista keskustelua, eikä häiriö. Se ei ole juuttumista tai hiljaisuutta, jossa keskustelu olisi katkennut, vaan hidas keskustelu voi olla sujuvaa ja onnistunutta. (Savolainen 2018.)

Syy puhevammaisten henkilöiden ilmaisun hitauteen on esimerkiksi rakenteellinen, kun tekniset puhelaitteet ja puhesynteesi pidentävät puheenvuoroja. Myös teknisten apuvälineiden käyttäjien motorinen toiminta on usein hidasta, jolloin tauot puheenvuorojen välillä ovat pitkiä. Mitä itsenäisempää kommunikointi on, sitä pidempiä tauot ovat, koska viestin muodostamiseen kuluu aikaa. Merkittävää on myös, että esimerkiksi kommunikaatiokansiota käytettäessä molemmat keskustelukumppanit rakentavat merkitystä yhdessä. Tällöin puhuva henkilö nimeää puhevammaisen henkilön osoittaman kuvan ja merkitys luodaan yhdessä. (Savolainen 2018)

Haastatteluissa käytin menetelmänä narratiivista tutkimusotetta mukaellen haastattelua, jossa haastateltava saa vapaasti kertoa kokemuksestaan ja haastattelija ainoastaan kannustaa elein tätä jatkamaan. (Hyvärinen ja Löyttyniemi 2009, 194.) Tämä oli toisinaan keskustelun luonteen takia mahdotonta. Valitsemassani menteölmässä ei erillisten haastattelukysymysten seuraaminen ja niiden rajoissa pysyminen ole oleellisinta. Merkittäväksi tekijäksi muodostui se, että puhevammaisten henkilöiden ilmaisu on usein niukkaa. Ilmaisussa on epätarkkuutta ja yksimerkkisyyttä, mikä kuvaa pyrkimystä ilmaisun ekologisuuteen. (Savolainen 2018, 47) Ekologisuus tarkoittaa kommunikoinnissa sitä, että puhevammaisen henkilö pyrkii ilmaisemaan itseään mahdollisimman tehokkaasti ja lyhyesti. Ensimmäisen haastattelun perusteella käytin väljää, puolistrukturoitua, teemahaastattelua, jotta varmistaisin riittävän vastausten saannin.

Teemahaastattelussa aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymyksille ei ole tarkkaan laadittua järjestystä eikä muotoa (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2008, 203). Tässä haastattelussa aihepiirit on etukäteen määritelty. Teemahaastattelu poikkeaa strukturoidusta haastattelusta siten, ettei siinä ole kysymysten tarkkaa muotoa ja

järjestystä, joka pätee strukturoidussa haastattelussa. Kaikissa haastatteluissa käydään tutkijan päättämät teema-alueet läpi, mutta teemojen laajuus ja järjestys voivat vaihdella haastattelusta toiseen. (Eskola & Suoranta 2005, 87.)

Valitsin yksilöhaastattelun ryhmä- tai parihaastattelun sijaan siksi, että eri tavoin puhevammaisten henkilöiden ryhmässä tapahtuva haastattelu on liian aikaa vievää, eikä välttämättä jokainen saisi tai haluaisi kertoa samoja asioita ryhmässä. Ryhmähaastattelussa myös jonkun haastateltavan dominoiva esiintyminen voi heikentää muiden mahdollisuuksia ilmaista ajatuksiaan (Hirsjärvi et. al 2008, 206).

Yksilöhaastattelussa on Krogstrupin (2004, 11) mukaan riskinä positiiviset vastaukset, koska haastateltavat, eivät ole varmoja, että he pysyvät nimettöminä. Lisäksi haastateltavat saattavat käyttää termejä, jotka tulevat järjestelmästä, eivätkä ilmaise asioita omin sanoin. Lisäksi yksilöhaastatteluissa vastaaja saattaa alkaa kertoa asioista hyvin tunnepitoisesti, eikä haastattelijalla ole eettisestä näkökulmasta ottaen helppo keskeyttää vastaajaa. Näin haastatteluissa saatetaan käsitellä usein muuta haastattelukysymystä tai ajautua puhumaan asian vierestä. (Krogstrup 2004, 11.)

Pyrin luomaan haastattelutilanteesta mahdollisimman luontevan. Aloitin kysymällä kuulumisia ja muuta yhteiseen kokemusmaailmaamme liittyvää. Muutama asiakas halusi jo tässä vaiheessa kertoa negatiivisia kokemuksiaan Kelan tulkkauspalvelun välityksestä. Ruusuvuoren ja Tiittulan (2009, 24–26) mukaan haastattelu rakentuu aloituksen ja lopetuksen erityisillä toimilla, joihin tulee keskittyä. Alussa luodaan yhteistä maaperää vaihtamalla pari sanaa vaikkapa säästä ja tutkijan kuvauksella tutkimuksesta ja omasta roolistaan haastattelijana. Lopussa haasteltavaa valmistellaan lopettamiseen ja haastatteliija kertoo, miten tästä jatketaan tutkimuksessa.

Haastattelukysymysten teemoina olivat hyvän tulkin ominaisuudet, se, mikä tekee tulkkauksesta hyvän tai heikomman ja mahdolliset kimmellukset tulkin kanssa. Näitä kysymyksiä pyrin esittämään mahdollisimman samankaltaisina,

mutta kuitenkin tutkimushenkilö huomioiden. Haastattelukysymykset ovat opinnäytetyöraportissa liitteenä.

Tutkimushaastatteluun oli kiinnitettävä erityistä huomiota. Haastattelutilanne on epäsymmetrinen, kun haastateltavalla henkilöllä on puhevamma. Leskelä ja Lindholm (2011) määrittelevät tilanteen kielellisesti epäsymmetriseksi kun yhdellä tai useammalla osallistujalla on rajoituksia kielitaidossaan. Rajoituksen syynä voi olla esimerkiksi neurologisen vamma tai poikkeavuus, sairaus tai kehityksellinen viivästyminen. Kielellisesti epäsymmetriseksi tilanteen voi tehdä myös se, että puhuttu kieli ei ole haastateltavan äidinkieli. (Leskelä & Lindholm 2011, 15.)

Haastattelun tuli pysyä tutkimushaastatteluna, eikä sekoittua terapeutiseen haastatteluun, mikä on Aaltosen (2009, 166–167) mukaan afaattisilla (puhevammaisilla) henkilöillä vaarana. Tämä johtuu afaattisen henkilön kokemuksista: kliinisiä haastatteluja tehdään terveydenhuollon käytännöissä ohjaamisen suunnittelussa ja terapeutteja esimerkiksi puheterapiassa. Tämä huomioidaan tutkimuskysymyksissä ja haastattelutilanteessa. (Aaltonen 2009, 166–167.) Huomioin tämän selittämällä haastateltaville etukäteen millaista tutkimusta teen ja mitä aion kysyä.

Vaikka haastatteluissa pyritään löytämään haastateltavan oma mielipide, on muistettava, että esimerkiksi kehitysvammaisten henkilöiden kohdalla on todettu taipumus myöntyvyyteen. Näin ollen oikeaa mielipidettä saattaa olla vaikea saada esille. Haastattelijan tulee olla erityisen sensitiivinen ja välttää johdattelemasta vastauksia. (Leskelä & Lindholm 2011, 15–16.) Opinnäytetyössäni etsin haastatteluvastauksista laatutekijöitä. Koska metodinani ei ole keskusteluanalyysi, eikä pääasiana ole vuorovaikutuksen analyysi, riittää, että haastattelussa vastaaja pystyy olemaan mahdollisimman aktiivinen. Kun kyseessä ei ole kahden henkilön keskustelu vaan haastattelu, minulla on haastattelijana luonnollisestikin suurempi vastuu keskustelun kulusta.

Kuten aiemmin luvussa 3.3 todettiin, puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä käytettäessä kommunikaatio on hidasta. Molemmat kommunikointijat pyrkivät kuitenkin yleensä nopeuttamaan keskustelun etenemistä. Avusteisia

kommunikaatiokeinoja käyttävä keskustelija alkaa käyttää yksimerkkisiä ja epätarkkoja ilmaisuja jouduttaakseen keskustelua. Tämä osapuoli on monesti passiivisempi kommunikoija ja puhuva aktiivisempi. Puhuvan dominointi ei johdu tämän dominointihalusta tai ymmärtämisvaikeuksista, vaan halusta jouduttaa keskustelua. Tällöin puhuva henkilö voi myös ryhtyä arvaamaan merkityksiä jouduttaakseen keskustelua. (Savolainen 2018.) Olin tästä asiasta tietoinen ja pyrin ottamaan sen huomioon haastattelutilanteissa.

3.4 Aineisto ja aineiston analyysi

Aineisto koostuu haastattelumateriaalista. Kuusi (6) haastatteluista tehtiin puhevammaisen henkilön kotona, yksi Diakonia-ammattikorkeakoulun neuvotteluhuoneessa ja yksi (1) sähköpostitse. Haastattelut tallennettiin tabletilla tai älypuhelimella ja kerätty aineisto siirrettiin erilliselle massamuistille. Haastattelut kestivät 1-1,5 tuntia.

Haastattelut ajoittuivat parin kuukauden jaksolle. Ryhdyin analysoimaan haastatteluaineistoa kun osa haastatteluista tekemättä. Vertaan tätä resursseja vaativaa tutkimustani kenttätutkimukseen, jossa Hirsjärven, Remeksen & Sajavaaran (2002, 208) mukaan aineistoa kerätään monissa vaiheissa ja eri menetelmin samaan aikaan. Tällaiseen tutkimukseen analyysin aloittaminen ennen kaiken materiaalin kokoamista sopii. En voinut odottaa kaikkien haastattelujen valmistumista ennen vastausten koonnin aloittamista, koska haastattelut vievät aikaa, eikä niitä saatu sovittua kovin tiheästi. Lisäksi haastatteluista sain materiaalia sekä keinoja tulkita uusia haastatteluja ja ne ohjasivat minua myös opinnäytteen tietoperustan kokoamisessa. Oleellista on pitäytyä vastauksissa eikä antaa mahdollisten omien ennako-odotusten vaikuttaa yhteenvetoihin. Yhteenvedot, synteesit ovat johtopäätöksiä edeltäviä koosteita, joissa kootaan yhteen selkeät vastaukset asetettuihin kysymyksiin (Hirsjärvi et al. 2002, 212).

Pyrin luomaan aineistosta teoreettisen kokonaisuuden valitsemalla laatutekijät tutkimuskysymyksen perusteella. Kaikki laatutekijät nousevat aineistosta, eikä

niitä ole harkittu etukäteen. Kuten Tuomi ja Sarajärvi (2013, 95) toteavat, analyysin toteuttamisen tai lopputuloksen kanssa ei aikaisemmillä havainnoilla, tiedoilla tai teorioilla tutkittavasta ilmiöstä pitäisi olla mitään tekemistä. Analyysin oletetaan olevan aineistolähtöistä.

Sovellan Tuomen ja Sarajärven (2013, 96–97) kuvaamaa teoriaohjaavaa analyysiä, mikä tarkoittaa, että aluksi analyysivaiheessa edetään täysin aineiston pohjalta. Teoriaperustaa, tässä tapauksessa Grönroosin (2015, 94–97) mallia palvelun laadun teknisistä ja toiminnallisista osatekijöistä, käytän jäsentämään analyysin tuloksia.

Haastattelun jälkeen litteroin tutkimuskysymykseen liittyvät osiot haastatteluista. Samalla teemoittelin vastaukset. Teemoittelu on aineiston pilkkomista ja järjestämistä aihepiirien mukaan (Jyväskylän yliopisto.2018). Etsin aineistosta tutkimuskysymyksen kannalta oleelliset aiheet eli hahmottelin laatutekijöitä. Samalla valitsin oleellisesti laatutekijöitä kuvaavia sitaatteja liitettäväksi opinnäytetyön raporttiin.

Teemoittelun jälkeen jaoin haastatteluissa esiin tulleet laatutekijät teknisiin ja toiminnallisiin laadun osatekijöihin. Tavoitteena ei ole tehdä määrällistä yhteenve-toa enkä järjestä laatutekijöitä tärkeysjärjestykseen, vaan kuvaan asiakkaiden näkemyksiä sellaisenaan.

4.1 Tekniset laadun osatekijät puhevammaisten tulkkauksessa

Grönroosin (2015, 101) mukaan se, mitä asiakas saa, on teknistä laatua. Tulkkauksessa siis asian tulkkaus on teknistä laatua. Asiakkaiden mukaan tulkkauksessa olennaista on, ettei tulkki puhu puolesta. Tulkin ei tule myöskään teeskennellä ymmärtäneensä asiakkaan ilmaisua. Tulkin tulee odottaa asiakkaan artikuloiman asian loppuun asti, eikä ennakoida tämän sanoman loppua.

Haastatteluaineiston mukaan tulkin tulee hallita asiakkaan kommunikaatiomenetelmä eli ymmärtää asiakkaan ilmaisua. Joidenkin vastaajien mielestä tulkin pitää olla tarkka eli puhua täsmälleen sama, mitä asiakas tuottaa. Tätä asiakas kuvaa alla olevassa esimerkissä.

”Tulkin pitää olla siis tarkka ja eläytyä asiaansa.”

Olennaisia asiakkaan käyttämät sanat ja ilmaisut ja tarkoittamat äänenpainot. Tähän vaikuttaa tulkin ja asiakkaan tuttuus, jota käsitellään toiminnallisen laadun osatekijänä tuonnempana luvussa 4.2.

Simultaanitulkkauksen ennakointi ei tämän opinnäytetyön haastatteluaineiston perusteella ole puhevammaisten tulkkauksessa kovinkaan toivottavaa. Lähteen ja tulkkeen sana-sanaisesta vastaavuudesta on toisistaan eriäviä mielipiteitä. Yksi asiakas kertoi joillekin asiakkaille riittävän, että heidän asiansa tulee sanotuksi. Tulkin ei tarvitse käyttää samoja sanoja. Viittomakielen tulkkauksessa, kuten ei muussakaan kielten välisessä tulkkauksessa, sanasanaisuus ole laatutekijä. Syynä on se, että viittomakielinen asiakas tai muun kielinen ei pysty kontrolloimaan sitä, miten tulkki hänen viittomansa asian puhuu, eivätkä kielet ole rakenteeltaan samanlaisia. Tästä syystä sanasanaisuus ei ole mahdollista, eikä edes toivottavaa, koska asian ydin voidaan ilmaista niin monin eri tavoin. Saresvuo ja Ojanen (1988, 106) kirjoittavat, että tulkin tulee tulkata se, minkä on ymmärtänyt ja minkä pystyy ilmaisemaan toisella kielellä. Sanasanaisuus ei ole mahdollista ja mitä ei pysty kohdekielellä ilmaisemaan on syytä jättää pois tai korvata muuten tilanteeseen sopivasti.

Haastatteluaineiston mukaan aiheisällön tunteminen on merkittäviä tulkkauksen laadun kannalta. Terminologian tarkkuus on yksi Gilen (1995, 45) määrittämistä tulkkauksen laadun osatekijöistä, joita kuvataan luvussa 3.2. Asiakas kuvaa tulkin perehtymistä aiheisälttöön tällä tavoin:

”mä opetan (tulkkeja) ja uusi tulkki lukee (harrastus) sääntöjä... toinen tulkki katso aina fb:ssa [– –] mitä oli tapahtunu ja tilastoja niin tiesi sitten..

Mikäli asiakkaan kiinnostuksen kohteet ovat hyvin spesifejä, tulkin tulee opiskella alan terminologiaa, jotta tulkkauksen laatu on hyvä. Puhevammaisten tulkin ammattisäännöstönkään mukaan tulkki ei voi ottaa vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä. Lisäksi tulkin tulee valmistautua tehtävänsä huolellisesti ja ajoissa (ks. luku 2.3).

Aineiston perusteella vaikuttaa olevan niin, että puhevammaisten tulkkauksessa on olemassa käytäntö, jossa tulkki voi puhua asiakkaan tarkoittaman asian ilman, että asiakas sitä tilanteessa ilmaisee. Tästä pitää olla sovittu aiemmin tulkin kanssa tai asiakas pyytää sitä tulkkaustilanteessa. Tulkkaus voi olla ns. valmisteltu tulkkaus, joka on sovittu etukäteen. Tästä asiakas kertoi näin:

”Asiakas: joskus pyyän tulkkia kertomaan esimerkiksi koulutuksessa kun mulla on oma ääni vähän lähtenyt.

Tässä esimerkissä asiakkaan kommunikointia helpottaa se, että tulkki voi puhua osan asiasta ilman asiakkaan ilmaisua. Tätä tapaa voidaan käyttää myös ajan säästämiseksi, kuten alla olevassa esimerkissä:

”... esimerkiksi lääkäri on tietyn aikaa ni etukäteen voi sanna että sano se asia.

Olennaista näissä tilanteissa on se, että puheenvuorosta on etukäteen sovittu. Tulkki ei voi tulkkaustilanteessa hoitaa asiaa asiakkaan puolesta. Puhevammaisten tulkin eettisten sääntöjen mukaan tulkki ei voi toimia asiakkaan avustajana tai asiamiehenä.

Käytäntöä, jossa tulkki puhuu asiakkaan valmistellun puheenvuoron ilman että asiakas sitä ilmaisee, ei ole käytössä esimerkiksi viittomakielen tulkkauksessa. Syitä tähän käsiteltiin haastattelussa seuraavasti:

”Tutkija: Liittyyks se nyt siihen että sinä pystyt suoraan kuuntelemaan..

Asiakas: Joo

Tutkija: ...ni se on sun äidinkielellä

Asiakas: Joo

Tutkija: ... ni sä pystyt heti kuuntelemaan ja korjaamaan jos se ei oookkaan oikein

Asiakas: Ni ni!

Tutkija: Näin mäkin päättelen et se täytyy olla siit et jos se olis puhuttujen kielten tulkki se olis vieraalla kielellä eikä pystyis niinku kontrolloimaan..

Asiakas: Ei ni!

Tutkija: ja sama viittomakielellä jos tulkki ei viittois ni se ei toimis

Asiakas: Ni! Jos viittomakielen tulkki samalla viittois

Tutkija: Nii kyllä..”

Edellä olevassa keskustelun mukaan puhevammaisten tulkkauksessa tämän tulkin ilman asiakkaan ilmaisua sanoman puheenvuoron mahdollistaa se, että asiakas kuulee, mitä tulkki sanoo. Lisäksi viesti on hänen äidinkielellään ja hän voi puuttua asiaan ja korjata tulkin virheen tarpeen mukaan.

Tarkkuuteen ja vastaavuuteen liittyy se, miten tulkki varmistaa, että on ymmärtänyt oikein, mitä asiakas tarkoittaa. Pääsääntönä on, että tulkki toistaa ensin puhumalla tai kuiskaamalla sen, mitä asiakas on ilmaissut esimerkiksi epäselvällä puheella, viittomalla tai osoittamalla kuvia kommunikaatiokansiostaan. Tällä tulkki varmistaa, että on ymmärtänyt oikein. Tilanteesta riippuen kaikki tilanteeseen osallistujat saattavat jo kuulla tämän toiston tai sen kuulee ainoastaan puhevammaisen asiakas. Mikäli asiakas toteaa, että tulkki ymmärsi väärin, hän toistaa ilmaisunsa. Tällöin tulkki huomaa virheensä ja keskittyy korjaamaan sanan. Tarkistaminen ja vastaavasti väärinymmärrysten oikaisu on yksi tulkkauksen laadun osatekijä. Aina tulkki ei huomaa virhettä, mutta asiakas voi sen korjata. Tästä esimerkki seuraavalla sivulla:

”Asiakas: [– –] ei ollut vielä koulutettu tulkki mutta kun mulla oli (merkittävä esiintyminen) minä sanoin että jos minä jatkan niin tulkki oli kuullut että jos minä jaksan.

Tutkija: Huomasko tulkki sitten?

Asiakas: Minä korjasin ja yleisö hymähti.”

Tulkki tai tulkipari saattaa myös huomata virheen ja palata korjaamaan sen ennen kuin tulkki on ilmaissut asian tai sen jälkeen. Joskus tulkki pitää tiukasti kiinni siitä, mitä on ensimmäiseksi asiakkaan ilmaisusta ymmärtänyt, kuten seuraavassa esimerkissä tapahtui:

”Oli taas lauantain viimeinen tunti kahdeksannelle luokalle. Minun oli tarkoitus sanoa: ”Teillä on varmaan jo kusiaisia housuissa..” Tulkki luuli, että sanon hänelle salaisesti jotain kusiaisia ja sanoi minulle ennen kuin sanoi luokalle mitään että en varmasti sano ääneen! Olin ihmeissäni ja itsepäisesti sanoin lauseeni loppuun. Tulkki sekosi täysin ajatuksessaan ja alkoi hokea kusiaisia.. kusiastia.. kusiaisti.. ja lopuksi hyvin varmasti kusiaisia.. Repesimme täydellisesti ja niin teki 75 kahdeksaluokkalaistakin. Emme saaneet nauruamme loppuun, vaikka luokka rauhoittui heti ja niin vaihdoin toisen avustajani tulkkamaan. Oikea tulkki nauroi ääneen vielä selkäni takanakin!”

Yllä oleva esimerkki kuvaa hyvin myös tulkin ja asiakkaan yhteistyötä, joka on tulkkauksen perusta. Huumori ja armollisuus tulkkauksen virheitä kohtaan tulivat esille haastatteluaineistosta.

Aineistosta ilmenee yksi laadun osatekijä, jota ei ole aikaisemmissa tutkimuksissa erikseen mainittu. Se on asiakkaan toive siitä, mihin tulkki tulkkauksessa fyysisesti sijoittuu. Tämä on yksilöllistä ja tilannesidonnaista. Alla esimerkki siitä, kuinka asiakas haluaa tulkin olevan kanssaan kasvokkain:

”Joskus takaapäin jos mä ...

(Tulkki:) ni ei saa olla sun takana [– –] jos sulle puhutaan tuolt sun selän takaa ni sun on vaikee [– –] et pitäis olla just tää katsekontakti.”

Jos tulkki sijoittuu kasvokkain puhevammaiseen asiakkaaseen päin, hän helposti joutuu kääntämään selkänsä muille asiakkaille. Joskus tulkin paikka vaikuttaa myös siihen kehen kiinnitetään huomiota. Tästä asiakas kertoi näin:

”...toisaalta kun luennoin on tärkeätä että tulkki on sivussa tai takana eikä vie huomiota.”

Vik (2016, 49) kirjoittaa väitöskirjassaan, että tulkin sijoittuminen vaikuttaa mm. hänen vuorovaikutukseensa tulkkauksen osapuolten kanssa sekä mahdollisuuden käyttää nonverbaalisia ilmauksia. Kun tulkki sijoittuu kasvokkain puhevammaisen henkilön kanssa, multimodaalisuus on parhaiten tulkittavissa. Jos tulkki istuu puhevammaisen asiakkaan vieressä, hän pystyy katsomaan välillä myös puhuvaa asiakasta.

Aineiston mukaan puhevammaisten tulkkauksessa teknisiä laatutekijöitä on suunnilleen sama määrä kuin toiminnallisia laatutekijöitä. Puhevammaisille asiakkaille on siis oleellista, mitä ja miten he tulkkauksensa saavat. Toiminnallisia laatutekijöitä käsitellään seuraavassa luvussa 4.2.

4.2 Toiminnalliset laadun osatekijät puhevammaisten tulkkauksessa

Toiminnallisina puhevammaisten tulkkauksen laadun osatekijöinä voidaan aineiston perusteella pitää tulkin tuttuutta ja asiakkaan tuttuutta tulkille. Lisäksi eettinen osaaminen ja avustamiseen liittyvät seikat kuuluvat toiminnalliseen laatuun. Tulkin persoonan vaikutus laatuun voidaan käsittää osaksi palveluntuottajan tai tulkin imagoa, jonka kautta asiakas kokee laadun. Laadun kokemuksen suodattamista palveluntuottajan imagon läpi käsitellään luvun lopussa.

Eettisyys on laatutekijä, joka tulee esiin sekä kuurosokeiden tulkkauksen tutkimuksessa että yleisissä tulkkauksen laadun kuvauksissa (ks. luku 3.2). Haastatellut asiakkaat nostivat esiin luottamuksellisuuden ja salassapitovelvollisuuden. Yksi haastatellusta asiakkaista kertoi esimerkin, jossa tulkki oli kertonut tulkkauksessa esiin tulleen asiakkaalle merkityksellinen ja henkilökohtaisen asian edelleen. Tämä oli myöhemmin tullut asiakkaan tietoon. Asiakas ei tietänyt, kuka tulkki oli kyseessä, eikä ollut siksi voinut poistaa tulkkiä tulkkiringistään. Toinen asiakas kuvaa luottamuksellisuutta näin:

”Tuttu pitää olla ja luottava (luotettava)..pankkiasiat ja veroasiat... En mä halua että joku semmonen jota ei oo koskaan nähnyt.”

Asiakkaat käyttävät tulkkia hyvin monenlaisissa tilanteissa. Talouteen ja terveyteen liittyviä asioita ei haluta kertoa monille, eikä vieraksi koetuille henkilöille. Tulkin tuttuudesta puhuivat lähes kaikki vastaajat. Alla on esimerkkejä vastauksista:

”mulla kestää puoli vuotta että tutustuu.. mulla kestää.. luottamus”

”Ne kaikki on ollut ennestään mulle tuttuja. Kaksi on ollut ennen mulla avustajana ja yksi on (sukulainen)”

Aineistoanalyysin perusteella tuttuuden hyödyt olivat muun muassa sujuvuus, ja se että tuttu tulkki osaa käyttää oikeita äänenpainoja ja juuri oikeita sanoja, mikä on suurelta osin vaikuttamassa tekniseen laatuun eli tulkkauksen oikeellisuuteen (ks. luku 2.2).

... ”minun omat avustajani saavat toimia tulkkeina, he osaavat jo käyttää tiettyjä äänenpainoja tulkatessaan (eli tulkkkaus ei ole persoonatonta).”

Kuten edellä, avustajien käyttämiseen tulkkeina viittasi muutama haastateltu asiakas. Tällöin asiakas saa helpommin asiansa selville, kun tulkki tuntee hänet ja hänen elämänpiirinsä. Avustajan työnkuvasta kerrotaan luvussa 2.4. Avustajan ja tulkin yhdistämisestä mainitaan haastatteluaineistossa sekä yhteiskunnan taloudellisen että henkilökohtaisen asioiden sujumisen näkökulmasta. Eräs vastaaja totesi että ihmisillä on erilaisia näkemyksiä tulkin roolista ja siitä mikä on se pieni avustaminen, jota tulkki saa tehdä. Avustamista linja-automatalla eräs asiakas piti itsestään selvänä, kuten alla olevassa esimerkissä näkyy. Toinen asiakas korosti, ettei tulkki saa auttaa.

”Asiakas: (kertoo bussin liuskan kanssa ilmaantuneista ongelmista)

Tutkija: kui sää pääsit sielt bussist pois sit..

Asiakas: kyl ulos aina pääsee

[– –]

Tutkija: työnsiks se tulkki sua sit

Asiakas: Joo

Haastatellut puhevammaiset henkilöt käyttävät toisinaan avustajaa ja tulkkia, toisinaan pelkkää tulkkia tai avustajaa. Jotkut eivät käytä lainkaan avustajaa, koska eivät vammansa vuoksi sitä tarvitse.

Tutkija: Käytätkö tulkkia ja avustajaa vai tulkaako avustaja?

Asiakas: Molempia. Mulla on kolme koulutettua tulkkia ja kun menen kuntotukseen siellä on muutama mutta nämä kolme on ne jotka kuuluu siihe tulkkipiiriin. Ne kaikki on ollut ennestään mulle tuttuja.

Sama vastaaja jatkaa kertomalla että käyttää kuntoutusjaksolla sekä tulkkia että avustajaa. Keskustelu jatkuu kysymyksellä, onko kuntoutuksessa avustajat järjestetty paikalle osana palvelua. Asiakas jatkaa näin:

Asiakas: On. Ja minä koen että siinä on parempi olla tulkin. Ja esimerkiksi joku psykologia koen että on hyvä olla .. hän kokee että on hyvä olla tulkki.

Vastaajan mukaan puhuva asiakas pitää tulkin läsnäoloa tärkeänä. Tämä on haastatteluaineiston ainoa maininta puhuvan asiakkaan näkökulmasta.

Asiakaspalvelun määritelmässä kuvataan kuinka ammattilainen ja asiakas yhdessä rakentavat palvelutilannetta yhdessä (ks. luku 1.2). Tämä yksi haastattelusta kommentoi, että tulkkaukseen vaikuttavat sekä hänen oma että tulkin viireystila. Usein asiakkaan viireystila vaikuttaa olennaisesti puhetta tukevan ja korvaavan kommunikaatiomenetelmän käyttöön.

”Tulkki – se heti tietää onko hyvä päivä vai ei.”

Puhevammaisten tulkkauksessa tulkki selventää puhuttua sanomaa puhevammaiselle henkilölle tarpeen mukaan. Saattaa olla, että puhevammaisen asiakas

vastaanottaa ja ymmärtää puhuttua hyvin, kun vireystila on hyvä. Vireystilan laskeminen voi aiheuttaa sen, että tulkin tulee ryhtyä tulkkaamaan asiakkaalle myös puhujan puheenvuoroja. Tämä vireystilan seuraaminen ja toiminnan muuttaminen on merkittävä toiminnallisen laadun tekijä. Kuurosokeiden tulkkauksen käyttäjien kohdalla on vastaava tilanne. Asiakkaan kommunikaatiomenetelmä saattaa muuttua vireystilan muutosten mukaan. Kuurosokeiden tulkkauksen toiminnallisen laadun osatekijä on tietous kuurosokeudesta ja tiedon soveltaminen tulkkaukseen (ks luku 3.2.1).

Kuten kuviossa 1 sivulla 18 on esitetty, asiakas suodattaa laatukokemuksensa palvelun tuottajan imagon läpi. Puhevammaisten tulkkauksessa imago voi olla mielikuva tulkista, koska tulkkauspalvelun tuottajat ovat hyvin erikokoisia yrityksiä, eivätkä kommunikoi välttämättä lainkaan asiakkaiden kanssa. Kuten aiemmassa on esitetty, hyvän tulkin ominaisuuksia on positiivisuus ja iloisuus. Tämä vaikuttaa olennaisesti tulkkauksen laadun kokemukseen. Asiakkaat kuvailivat hyviä tulkkeja näin:

”Nauravainen ja huumorintajuinen, esimerkiksi NN on sopiva ei oo naama nurinpäin...”

”NN on oikea ilopilleri!”

Joskus laatutekijä on sellainen, johon tulkki ei osaa varautua tai ei voi vaikuttaa. Eräs haastatelluista asiakkaista sanoi, että tulkin tulee olla suostuvainen hänen ideoihinsa. Tulkki ei ollut lähtenyt tulkkauspaikalle asiakkaan kanssa, koska oli allerginen eläimille, joita tulkkauspaikalla oli. Asiakas ei päässyt lainkaan kyseiseen tilaisuuteen ja katsoi kyseessä olevan niin vakavan tilanteen, että poisti tulkin tulkkingistään.

Asiakas: et hän (tulkki) sano et hän on muka allerginen ettei hän voi lähtee sinne.. ei hänen ois tarvinnu koskee (eläimiin)!

Tutkija: olik sää niit (eläimii) lähel sit

Asiakas: no en ku mä en päässy ollenkaan kun hän ei suostunut!

Asiakas piti tätä kieltäytymistä sellaisena laatuun liittyvänä asiana, että hän päätti poistaa tulkin tulkkilistaltaan.

4.3 Tutkimustulosten yhteenveto

Puhevammaisten tulkkaus on asiakaspalvelua. Ks. luku Tulkkauspalvelua tuotetaan ja käytetään samanaikaisesti ja asiakas osallistuu prosessiin kanssatuottajana. Asiakaspalvelun laatu jaetaan tekniseen laatuun eli siihen, mitä asiakas saa, ja toiminnalliseen laatuun, eli miten asiakas saa palvelunsa. Molemmat laadun luokitukset ovat olennaisia puhevammaisten tulkkauksessa.

Puhevammaisten tulkkauksen laatutekijät vastaavat yleisiä tulkkauksen laatutekijöitä. Ks. luku 2.2. Yhteisiä laadun osatekijöitä ovat tulkkauksen tarkkuus ja vastaavuus, sanojen ja äänenpainojen vastaavuus, aiheisällön hyvä tuntemus, tulkkausosaaminen ja eettisyys, kuten salassapitovelvollisuus ja luottamuksellisuus.

Muusta tulkkauksesta poikkeava tekijä on se, että puhevammaisten tulkkauksessa tulkki voi puhua asiakkaan tarkoittaman asian ilman, että asiakas sitä tilanteessa ilmaisee. Tämä liittyy siihen, että puhevammaisen asiakkaan ilmaisu on hidasta ja tällä tavoin voidaan säästää aikaa. Puhevammaisen asiakkaan on mahdollista tarkistaa ja korjata tulkin kertomaa, koska käytetään asiakkaan äidinkieltä.

Haastatteluaineiston analyysin perusteella on pääteltävissä, että puhevammaisten asiakkaiden mukaan laatuun vaikuttavia seikkoja ovat tarkkuus ja vastaavuus (sanat ja äänenpainot), tulkkaustapojen osaaminen, asiakkaan kommunikaatiomenetelmän hallinta, tulkkauksen aiheisällön tuntemus ja tulkin fyysinen sijoittuminen. Tarkkuuteen liittyy se, että tulkin tulee varmistaa, onko ymmärtänyt asiakkaan sanoman oikein.

Aineistoanalyysin perusteella on olennaista, miten puhevammaisen asiakas saa tulkkauksensa eli Grönroosin (2015) kuvaama toiminnallinen laatu. Toiminnallisia laadun osatekijöitä ovat eettisyys ja erityisesti salassapitovelvollisuus ja luottamuksellisuus sekä asiakkaan tuttuus tulkkille ja tulkin tuttuus asiakkaalle. Tuttuuden vaikutus muun muassa tulkkauksen vastaavuuteen koettiin merkitykselliseksi.

Aineiston perusteella hyvän tulkin ominaisuudet liittyvät tulkin persoonallisiin piirteisiin. Tulkin tulisi olla iloinen, huumorintajuinen, hauska ja reipas. Näiden piirteiden voidaan ajatella olevan toiminnallisia tekijöitä, mutta ne ovat osa tulkin imagoa. Imagon läpi suodatettuna asiakas kokee tulkkauksen teknisen ja toiminnallisen laadun. Saattaa olla että teknisesti heikompikin tulkkkaus koetaan laadullisesti parempana, jos tulkki on muuten mieluinen.

Aineiston esimerkit vaitiolovelvollisuuden rikkomisesta ovat huomionarvoisia. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta heikentäviä asioita tulkin toiminnassa on liiallinen ennakointi, jolloin asiakas ei saa sanottua asiaansa loppuun saakka kuten sen haluaisi. Lisäksi tulkin ei sovi arvata. Tällöin asiakkaan ilmaisu voi häiriintyä. Asiakkaat eivät myöskään halua, että tulkki puhuu asiakkaan puolesta. Tulkin tulee selvittää epäselvät asiat loppuun saakka, vaikka tulkkkausstrategiaa vaihtamalla.

Avustaminen tulkkauksessa on puhuttanut alan toimijoita puhevammaisten tulkkauksen alkuaajoista lähtien. Tämän opinnäytetyön aineistossa avustaminen ilmeni kolmella tavalla. Avustaminen (esimerkiksi pyörätuolin työntäminen) koettiin itsestäänselvydeksi. Toinen asiakas tiesi, ettei tulkki saa avustaa. Lisäksi oli keskustelua siitä, miksei tulkki voisi avustaa hieman enemmän. Pohdittiin esimerkiksi, miksi tulkki voi avustaa juomisessa, muttei syömisessä.

Taulukossa 3 puhevammaisten tulkkauksen laatutekijät on esitetty Grönroosin (2015) mallin mukaisesti. Osatekijät on jaettu teknisiin ja toiminnallisiin laadun osatekijöihin.

Taulukko 3. Puhevammaisten asiakkaiden näkemys tulkkauksen laatutekijöistä jaoteltuna asiakaspalvelun teknisen ja toiminnallisen laadun perusteella.

Puhevammaisten tulkkauksen tekninen laatu	Puhevammaisten tulkkauksen toiminnallinen laatu
<ul style="list-style-type: none"> • tarkkuus ja vastaavuus (sanat ja äänenpainot) • tulkaustapojen osaaminen • asiakkaan kommunikaatiomenetelmän osaaminen • aiheisällön tunteminen • tulkki voi puhua asiakkaan tarkoittaman asian ilman, että asiakas sitä tilanteessa ilmaisee, valmisteltu tulkkaus/melko spontaani • tulkin varmistaminen (että tulkki on ymmärtänyt oikein) • tulkin fyysinen sijoittuminen 	<ul style="list-style-type: none"> • eettisyys: salassapitovelvollisuus ja luottamuksellisuus • asiakkaan ja tulkin vireystila • asiakkaan tuttuus tulkkille ja tulkin tuttuus asiakkaalle (luottamus) • avustaminen • tulkin persoonallisuus

Puhevammaisten tulkkauksen laatutekijät poikkeavat osittain muista aiemmin opinnäytteessä esitetyistä tulkkauksen laatutekijöistä, joita on esitetty luvuissa 2.2.1 ja 2.2.2. Näitä teknisiä tekijöitä ovat se, että tulkki voi puhua asiakkaan viestin ilman, että asiakas sitä tilanteessa ilmaisee sekä tulkin fyysinen sijoittuminen. Fyysinen sijoittuminen voi osaltaan edesauttaa keskustelukumppanien vuorovaiikutusta. Toisinaan puhevammaisen asiakkaan käyttämä kommunikointimenetelmä tai asiakkaan toive tulkin kasvokkain sijoittumisesta tulee ottaa huomioon. Toiminnallisia muista tulkkauksista poikkeavia laatutekijöitä ovat tulkin ja asiakkaan vireystilan vaikutus, asiakkaan ja tulkin tuttuus toisilleen, avustamisen kysymys sekä tulkin persoonallisten piirteiden merkitys.

5 POHDINTA

Opinnäytetyön tekijänä minulle laaja kirjallisuuskatsaus ja mahdollisuus keskustella tulkkauksesta puhevammaisten tulkkaukspalvelun käyttäjien kanssa on ollut merkittävä oppimiskokemus, joka on edistänyt puhevammaisten tulkkauksen asiantuntijuuttani. Koottua aineistoa ja tutkimustuloksia hyödynnetään Puhevamma-alan palveluntuottajat ry:n koulutuksissa ja Diakonia-ammattikorkeakoulun viittomakielen ja tulkkauksen 2020 opetussuunnitelman laadinnassa. Jälkimmäiseen osallistuminen kuuluu päivätyöhöni. Osaamiseni viittomakielen ja puhevammaisten tulkkauksen alalta luo pohjan alan tuntemukselle. Minulla ei ole ollut intressejä painottaa aineiston analyysissä mitään tiettyä näkökulmaa, eikä työllä ole ollut tavoitteena ottaa kantaa erityiskysymyksiin, kuten kysymykseen tulkin avustamisesta. Kuten Diakonia-ammattikorkeakoulun (2018) opinnäytetyöoppaassa todetaan, opinnäytetyön tekijän tulee kriittisesti arvioida, mitä hänellä tutkimustyöntaustalla on. On tarkasteltava, millaiset arvot ja taustat häneen ja sitä kautta opinnäytteeseen vaikuttavat. Nämä voivat vaikuttaa myös hankittavaan tietoon. On kriittisen ongelmallista eettisesti, jos opinnäytetyön tekijä toimii omien ennako-olettamustensa ja mielipiteidensä kautta.

Otteeni on ollut eettinen joka vaiheessa opinnäytetyöprosessia. Anttila (2006) kuvaa, kuinka tutkijan rooliin kuuluva eettisyys on paljon muutakin kuin rehellisyys ja luotettavuus muita ihmisiä kohtaan. Valitsin tutkimusmenetelmäksi haastattelun esimerkiksi kyselyn sijaan siksi, että haastattelussa tulkkaukspalvelua käyttävien henkilöiden on mahdollista vastata omalla kommunikaatiomenetelmällään. Tällöin valittu tutkimusstrategia ei ole ristiriidassa tutkittavan ilmiön kanssa.

Olen ottanut kaikkiin tutkimushenkilöihin suoraan yhteyttä, enkä jakanut haastattelukutsuja esimerkiksi tulkkien kautta. Tulkki ei voi järjestää itselleen työtä ehdottamalla asiakkaalle tutkimushaastattelua. Kun tutkimus liittyy esimerkiksi vammaisiin henkilöihin ja vastaajana on joku toinen henkilön puolesta, on oltava huolellinen tutkimusluvan kanssa ja laatia se kirjallisena (Anttila 2006, 506). Tässä opinnäytetyössä puhevammaiset tutkimushenkilöt olivat itse haastateltavina. He olivat kaikki täysivaltaisia henkilöitä, eikä kirjallisia tutkimuslupia tarvittu.

Jokaisella tutkimukseen osallistuvalla, joka antaa tietojaan tutkimukseen, on oikeus saada paikkansapitävä ja riittävä tieto tutkimuksesta (Anttila 2006, 509). Osaan käyttää puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä ja olen pystynyt antamaan kaikille tutkimushenkilöille tiedon tutkimuksesta. Tunnen epäsymmetrisen keskustelun ominaispiirteet ja olen harjaantunut kuuntelemaan epäselvää puhetta, mikä on mahdollistanut suoran kontaktin jokaiseen tutkimushenkilöön. Tällä tavoin varmistin, ettei ketään tutkimushenkilöä johdeta harhaan. Tämä on yksi Anttilan (2006) mainitsemista tieteellisen tutkimuksen periaatteista. Olen käyttänyt haastatteluissa tutkimushenkilölle sopivia ilmaisia huomioiden heidän kommunikaatiomenetelmänsä. Haastattelun teema on pysynyt kuitenkin kaikissa haastatteluissa samana.

Tutkimushenkilöiden henkilöllisyys ei ole tullut opinnäytetyön missään vaiheessa ulkopuolisten tietoon. Opinnäytetyössä tutkimushenkilöitä koskevassa luvussa ei kerrota mitään tietoja, joista haastateltuja olisi mahdollista tunnistaa. Tutkimustulosten esittelyssä sitaatit on muokattu niin, ettei niiden perusteella voi tunnistaa vastaajaa. Haastatteluaineiston olen tallentanut erilliselle massamuistille.

Tutkimushenkilöt eivät ole sidoksissa minuun, eivätkä tulkkauksen palveluntuottajiin. Tutkijan ja tutkittavan välillä ei saakaan olla riippuvuussuhdetta, joka vaikuttaisi tietojen antamisen vapaaehtoisuuteen tai vastaajan asenteellisuuteen (Anttila 2006, 505–507). Kaikilla tutkimushenkilöillä on pitkä kokemus puhevammaisten tulkin käytöstä ja he pystyvät itse tarkistamaan ja tarvittaessa korjaamaan tai täydentämään tulkattuja puheenvuorojaan. Tästä johtuen haastatteluaineistosta voidaan tehdä ne tulkinnat, jotka on tehty, eivätkä tutkimustulokset ole satunnaisten asioiden seurausta, kuten Virtanen (2006) pitää olennaisena luotettavuuden kannalta.

Opinnäytetyöprosessin alussa pidin tärkeänä, että kohtaan jokaisen haastateltavan ilman tulkkia. Toivoin, ettei tulkkaus vaikuta haastatteluvastauksiin. Tutkimuksen eettisestä näkökulmasta tuli tarjota haastateltaville mahdollisuutta tulkin tilaamiseen. Sen lisäksi, että tulkin käyttäminen lisäsi ehkä haastatteluun halukkaiden henkilöiden määrää ja tasa-arvoisti kommunikaatiota, se lisäsi luultavasti vastausten pituutta ja kattavuutta. Työtä suunnitellessani pohdin, vaikuttaisiko

tulkin käyttö vastauksiin. Eettisessä vaakakupissa painoi kuitenkin enemmän tarve mahdollistaa tasa-arvoinen keskustelu sekä halu luottaa tulkkien ammattitaitoon.

Puhevammaisen henkilön haastattelutilanne on epäsymmetrinen, kuten tutkimusmenetelmin liittyen kuvataan luvussa 3.3. Tämän huomioimisen tilan ja ajan antamisena olen tiedostanut jo tutkimusmenetelmää valitessani. Valintaan vaikutti se, että haastattelussa puhevammaisen henkilö saa vastata omalla kommunikointimenetelmällään, eikä siihen tarvita välttämättä toisen henkilön apua. Jos käytössä on tulkki, tulkin eettiset säännöt ohjaavat häntä pysymään totuudessa. Kun haastatellaan afaattista henkilöä, tilanne saattaa sekoittua terapeutiseen keskusteluun, kuten luvussa 3.3 kerrotaan. Olin haastattelua tehdessäni tietoinen tästä ja pystyin ohjaamaan haastattelua tarvittaessa takaisin tutkimuskysymysten pariin. Lisäksi kerroin haastattelutilanteen alussa tutkimushenkilöille tarkasti mitä olemme tekemässä ja mihin kysymyksiin haen vastauksia. Kuten tutkimusmenetelmiä esitellessäni luvussa mainitsen, sosiaalipalvelujen asiakkaita haastateltaessa on vaarana saada vain positiivisia vastauksia. Tähän syynä on se, että asiakkaat eivät luota siihen, että heidän henkilöllisyytensä jää vain tutkijan tietoon. Tällaista vaikutusta en havainnut haastatteluissa. Tutkimushenkilöt kuvasivat myös negatiivisia puolia tulkkauksesta, mikä kuvaa sitä, että tilanne koettiin luotamukselliseksi.

Kaikki tutkimushaastattelut on nauhoitettu, tutkimuskysymykset on dokumentoitu ja tutkimus on toistettavissa. Tämä opinnäytetyö on toistettavissa tai toteutettavissa edelleen laajemmalle joukolle tutkimushenkilöitä. Tulosten reliabeliutta voidaan arvioida toistamalla samat kysymykset tutkimushenkilöille (Hirsjärvi S. et al 2009, 231). Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmää voidaan soveltaa myös muiden tulkkauksen käyttäjille. Jatkotutkimuksissa luotettavuutta voidaan lisätä ottamalla käyttöön toinen tutkimusmenetelmä, kuten esimerkiksi tutkimuskysely.

Tutkimuksen pätevyydellä ja luotettavuudella eli validiteetilla tarkoitetaan sitä, miten valittu tutkimusmenetelmä antaa tuloksia tutkimuskysymyksiin. Tämä piirre koskee sekä määrällistä että laadullista tutkimusta. Edellä esitetyt seikat, kuten

tutkimuksen eettisyys, tutkimushenkilöiden kuunteleminen, heidän kommunikointimenetelmänsä huomioiminen ja anonyymiteetin kunnioittaminen sekä tutkimukseen liittyvä reliabiliteetti ja toistettavuus osoittavat, että valittu tutkimusote sopii tutkittavan ilmiön tarkasteluun. Anttilan (2006, 513) mukaan sovellettavan tutkimusotteen pitää tehdä oikeutta tutkittavalle ilmiölle ja kysymyksenasettelulle, jotta tutkimus on validi.

Opinnäytetyössä on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä ja aineisto on analysoitu huolellisesti. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeen (2012) mukaan hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti tulee noudattaa rehellisyyttä sekä huolellisuutta ja tarkkuutta. Näiden tulee kattaa koko tutkimustyö tulosten tallentamisesta ja esittämisestä tutkimuksen ja tulosten arviointiin. Tieteellisen tutkimuksen kriteerit kattavat eettisesti kestävä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät. Tässä opinnäytetyössä tietoperusta on koottu mahdollisimman kattavasti tulkkauksen laatua, puhevammaisten tulkkausta ja asiakaspalvelun laatua käsittelevästä kirjallisuudesta. Kaikki haastateltujen esiin nostamat asiat on kirjattu opinnäytteeseen. Aineistoanalyysi on edennyt täysin tutkimusaineiston mukaisesti ja luokittelut teknisiin ja toiminnallisiin laatutekijöihin on tehty vastausaineiston perusteella.

Olen pyrkinyt löytämään opinnäytetyön tietoperustaan tulkkauksen laatua käsittelevät keskeiset teokset ja kotimaiset viittomakielen ja puhevammaisten tulkkauksen laatua käsittelevät tutkimukset. Tutkimuksia on merkittävän vähän. Tästä syystä johtuen olen kelpuuttanut aineistoksi opinnäytetöitä. Olen taulukoinut opinnäytteiden tuloksia muiden tutkimusten tavoin, mutta tekijöiden nimiä en ole taulukoissa maininnut samoin kuten laajempien tutkimusten tekijöitä. Tällä tavoin erottelen eritasoiset lähteet toisistaan.

Opinnäytteen perusteella voidaan tehdä jatkotutkimus BIKWA-menetelmän mukaan. Sen toisessa osassa tulokset esitellään tulkeille ja niiden perusteella työstetään kuvaus asiakkaiden ja tulkkien näkemyksestä tulkkauksen laadun kehittämisestä. Asiakkaiden ja näiden ryhmien edustajien vastauksista koostetaan runko hallintohenkilöstön, kuten esimerkiksi Puhevamma-alan palveluntuottajat

ry:n jäsenten, tulkkauksen järjestäjän ja/tai kouluttajien edustajien ryhmäkeskustelulle.

Kehitysvammaliitto on tehnyt Kelan tilaaman tutkimuksen siitä, miksi puhevammaiset tulkkaukspalveluun oikeutetut henkilöt käyttävät tulkkaukspalvelua merkittävän vähän. Yhdeksi syyksi nousi tyytymättömyys tulkkiin. Tulkkauksen laatu liittyy samaan aihepiiriin. Jatkotutkimuksena tätä opinnäytetyötä on mahdollista laajentaa koskemaan useampia henkilöitä ja saada esille niitä seikkoja, mihin asiakkaat ovat tyytymättömiä. Mielestäni olennaista jatkotutkimuksissa on, että ne toteutetaan haastattelututkimuksina, jotta puhevammaiset tulkkauksen käyttäjät saavat vastata omalla kommunikaatiotavallaan. Kyselytutkimus tavoittaa puhevammaisia henkilöitä haastattelua heikommin.

Yksi jatkotutkimuksen aihe on tutkia niitä keinoja, joilla puhevammaisten tulkit voivat tavoittaa näitä tulkkauksen laatutekijöitä. Kiinnostavaa olisi selvittää, miten tulkit kokevat nyt löydetyt tulkkauksen laatuvaatimukset. On muistettava, ettei tulkkauksessa laatua pidä jättää pelkästään tulkin vastuulle. Tulkkauksessa olevat asiakkaat ovat myös vastuussa siitä, miten tarkasti ja selkeästi he ilmaisevat viestinsä.

Tästä opinnäytetyöstä vammaisjärjestöjen lehtiin kirjoittamani artikkelit tullevat lisäämään puhevammaisten henkilöiden ja heidän lähipiirinsä tietämystä tulkkauksen laadusta. Tätä kautta tulkkauksen käyttäjät osaavat vaatia parempilaatuista tulkkauksista.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyö vastaa tutkimuskysymykseen puhevammaisten asiakkaiden näkemyksistä tulkkauksen laatuun. Työssä on puhevammaisten haastatteluaineiston perusteella esitetty, mitkä ovat puhevammaisten tulkkauksen tekniset ja toiminnallisen laatutekijät. Puhevammaisten tulkkauksen laatua ei ole aiemmin tutkittu eikä tutkimuksissa ole juurikaan haastateltu puhevammaisia henkilöitä. Näistä syistä opinnäytetyö on merkittävä puhevammaisten tulkkausalan toimijoille.

Tässä opinnäytetyössä on kuvattu puhevammaisten tulkkausta laajasti kirjallisuuden perusteella ja verrattu sen laatutekijöitä muiden tulkkauksen lajien vastaaviin. Opinnäytteen aineistoanalyysin perusteella todetaan, että puhevammaisten henkilöiden näkemykset tulkkauksen laadusta ovat yhteneviä muiden tutkijoiden saamille tuloksille eri tulkkauslajien, kuten asioimis-, konferenssi ja kuurosokeiden tulkkauksen laadusta. Tämän perusteella voidaan päätellä, että puhevammaisten tulkkauksella on oikeutettu paikkansa tulkkauksen kentässä.

Tämä työ toimii jatkona Kehitysvammaliiton puhevammaisten tulkkauksen käytöstä tekemälle tutkimukselle. Tämän opinnäytteen tulokset antavat mahdollisia vastauksia siihen, miksi asiakkaat eivät ole olleet tyytyväisiä tulkkaukseen. Opinnäyte voi toimia avauksena erilaisille keskusteluille, tutkimuksille ja kehitystyölle, koska opinnäyte tuo esiin asiakkaiden mielipiteet.

Opinnäytetyön tilaaja Puhevamma-alan tulkkauspalveluntuottajat ry käyttää työn tuloksia jäsentensä kouluttamiseen. Opinnäytetyön tuloksia hyödynnetään myös Suomen Puhevammaisten Tulkit ry:n koulutuksessa, tulkkikoulutuksen opetussuunnitelmatyössä ja opiskelijoiden koulutuksessa. Jatkotutkimuksen aiheita pohditaan luvussa 6. Tulosten perusteella voidaan sanoa, että tulkkauksen laatua voidaan parantaa tulkkausmenetelmien ja –tapojen koulutuksella. Jokainen tulkki voi kehittää taitoaan käyttäen eri kommunikointimenetelmiä yhä paremmin.

Opinnäyte esittelee tutkimustietoa puhevammaisten henkilöiden näkemyksistä tulkkaukseen liittyvistä laatusiirroista ja tulkkaustilanteiden toteuttamistavoista.

Puhevammaisen henkilön näkemyksiä tulisi aina kuulla käsiteltäessä kyseisiä palveluita. Puhumaton ei ole olematon.

LÄHTEET

- Aaltonen, T. (2009). Haastattelun rajoilla, afaattisen puhujan haastattelemineen. Teoksessa Ruusu vuori, J. & Tiittula, L. (toim.) *Haastattelu – Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere. Vastapaino. 163–188
- Airaksinen, T. & Friman, M. (2008). *Asiantuntija-ammattien etiikka*. Hämeenlinna: Hamk.
- Airaksinen, T., Elo, P., Helkama, K. & Wahlström, B. (1993). *Hyvän opetus: Arvot, arvokeskustelu ja eettinen kasvatus koulussa*. Helsinki: Painatuskeskus.
- Ammattinetti Henkilökohtainen avustaja. Saatavilla 19.2.2018 http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/294_ammatti?link=true
- Anderson, R. & Bruce W. (2002). Teoksessa Pöchhacker, F. & Shlesinger, M. (toim.) *The Interpreting studies reader*. London & New York: Routledge Taylor & Francis Group. 208–217.
- Anttila, P. (2006) *Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen*. Artefakta 16. Hamina: AKATIIMI Oy.
- Bacigalupe, L. A. (2013). Teoksessa Barrando-Droegge, R., Macias P., Macarena E. & Becerra, O. G. (toim.). *Quality in interpreting: widening the scope vol 2*. Granada. Editorial Comares, S.L. 9–35.
- Cromnow, M. (2012) *“I Know it is Wrong but I do it Anyway” – How do Speech Interpreters Respond to Ethical Dilemmas?* (Master of Social Science in Science of Disability). Saatavilla 31.3.2018 <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn%3Anbn%3Ase%3Aaliu%3Adiva-90031>
- DeTienne S. & Haikara, P. (2012). *Puhevammaisten tulkkipalveluiden laatu – käyttäjän ääni kuuluville*. (Opinnäytetyö, Laurea-ammattikorkeakoulu, Sosiaaliala). Saatavilla 15.3.2018 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2012092013773>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (2018) Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas: Eettiset periaatteet tutkivassa ja kehittävässä työssä Saatavilla <http://libguides.diak.fi/c.php?g=389856&p=2793510#got1>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavilla 16.2.2018 <https://www.diak.fi/hakeminen/koulutukset/amk/tulkki-viittomakieli-tulkkaus/>

- Eskola, J. & Suoranta, J. (2005). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen* (7. painos). Jyväskylä: Gummerus.
- Eronen, H. (2012). *Tulkit ja laatu. Viittomakielentulkkienviivnvointi tulkkauspalveluntuottajan laatukäsikirjassa*. (Opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu, viittomakielen ja tulkkauksen koulutus). Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2012052910456>
- Gile, D. (1995). *Basic Concepts and Model for Interpreter and Translator training*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Grönroos, C. (2015a). *Service management and marketing. Managing the Service Profit Logic*. Cornwall: John Wiley & Sons Ltd.
- Grönroos, C. (2015b). *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. Helsinki: Talentum.
- Heta, Henkilökohtaisten avustajien työnantajien liitto. Saatavilla 19.2.2018 <http://www.heta-liitto.fi/Default.aspx?tabid=1689>
- Hietala, M. & Lappalainen A. (2017). ”Tulkin rooli on semmonen kommunikation kanssa pelaava ammattilainen, mahdollistaja” *Kartoitus viittomakielen ja puhevammaisten tulkkienviivnvoimien eroista ja yhtäläisyyksistä*. (Opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu, Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus) <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201705086862>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2008). *Tutki ja kirjoita* (13.-14., osin uudistettu painos). Helsinki: Tammi
- Hoffström, K. (5.2.2016). Tuettu keskustelu afaattisen henkilön kommunikoinnin tukena. [luento]. Helsinki: Sillalla-seminaari.
- Holma, T. (toim.) (1999). *Puheterapiapalvelut. Tuotteistus, nimikkeistö, laatu*. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Huuhtanen, K. (2014). Mitä kommunikointi on? Teoksessa Huuhtanen, K. (toim.) *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa*. Helsinki: Kehitysvammaliitto, oppimateriaalikeskus Opike. 12–25
- Humanistinen ammattikorkeakoulu. Saatavilla 5.2.2018 <https://www.humak.fi/uutiset/kommunikaatiomenetelmien-ohjaus-ja-puhevammaisten-tulkkaus/>
- Hyvärinen, M. & Löyttyniemi, V. (2009). Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa Ruusuvoori, J. & Tiittula, L. (toim.) *Haastattelu – Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere. Vastapaino. 189–222.

- Isolahti, Nina Isolahti (2015). Asioimistulkkaus eilen ja nyt. Teoksessa Aaltonen, S., Siponkoski, N. & Abdallah, K. (toim.) *Käännetyt maailmat Johdatus käännösviestintään*. Helsinki: Gaudeamus oy.
- Jalava, U. & Virtanen, P. (1996). *Laatu, innovaatio ja projekti. Hyvinvointipalvelujen kehittämisen ydinkysymyksiä*. Helsinki. Kirjayhtymä Oy.
- Johansson, S. (4.2.2016). Puhevammaisten tulkkauspalvelun historia ja tulevaisuus. [luento]. Helsinki: Sillalla-seminaari.
- Jyväskylän yliopisto Humanistinen tiedekunta. menetelmäpolkuja humanisteille. Saatavilla 28.2.2018. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu>
- Kalela, E. (2010). *Etiikka tulkkaustilanteissa viittomakieli- ja kuulovammaisilla*. Helsinki: Kuuloliitto ry.
- Kela. Saatavilla 1.2.2018 <http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-kukavoisaada>
- Kela. Saatavilla 28.2.2018 <http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-muukuin-kelan-tulkkaus>
- Kela. Saatavilla 28.2.2018 <http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-tulkki-lista>
- Kela 2017a. PALVELUKUVAUS Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu <http://www.kela.fi/documents/10180/0/Vammaisten-tulkkauspalvelu-palvelukuvaus.pdf/bf53ea0c-b24c-49e6-8c12-d0c59c57e81e>
- Kela 2017b. Vammaisten tulkkauspalvelun tilastot 59/331/2017 <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/16258dbb904a9049?projector=1&messagePartId=0.2>
- Kivipelto, M. (2008). *Osallistava ja valtaistava arviointi. Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin*. STAKES Työpapereita 17/2008. Helsinki. Valopaino Oy.
- Krogstrup, Hanne Kathrine 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Hyvät käytännöt Menetelmä-käsikirja. Stakes <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75625/bikva.pdf?sequence=1>
- Kurz, I. (2003) Quality from the user perspective. Teoksessa Collados A., Fernandez S. M. Manuela & Gile, D. (toim.) *La evaluacion de la calidad en interpretacion: Investigation Actas del I Congreso International*

- sobre Evaluacion de la calidad en Interpretacion se Conferencias, Almunecar, 2001. Granada: Editorial Comares. 3–22.
- Kuula, A. (2011). *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Jyväskylä: Bookwell Oy.
- Lahtinen, R. (2004). *Sujuva tulkkaus kuurosokeille. Selvitys kuurosokeiden tulkintakäytön kokemuksista*. Kuurosokeiden eri kommunikaatiomahdollisuudet –projekti (2001-2005) raportti 2. Suomen Kuurosokeat ry, julkaisuja B/2004. Tampere: Suomen Kuurosokeat ry.
- Laine, T. (2007). Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, J. (toim.) & Valli, R. (toim). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II* (2. korjattu ja täydennetty painos). Juva: PS-kustannus. 28–45
- L 1325/2014. Laki yhdenvertaisuudesta. Saatavilla <http://lainkirjoittaja.finlex.fi/4-perusoikeudet/4-2/>
- L 731/1999. Perustuslaki. Saatavilla <http://lainkirjoittaja.finlex.fi/4-perusoikeudet/4-2/>
- L 423/2003 Kielilaki Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>
- L133/2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>
- Laurinkari, J. & Saarinen, A. (toim.) (2005). *Sanomaton sanoiksi. Näkökulmia puhevammaisten tulkkipalveluun*. Vaajakoski: Stakes.
- Leinonen, M. (2013). *Tulkin ammattitaito. Tiedot, taidot ja valmiudet ammatinharjoittamisessa*. (Pro-gradu tutkielma, Tampereen yliopisto, Kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö). Saatavilla <https://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84409/gradu06605.pdf>
- Leinonen, S. (2007). Asioimistulkkaus – paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. Teoksessa Oittinen, R. & Mäkinen, P. (toim.) *Alussa oli käännös*. Tampere: Tampereen Yliopisto. 294–304.
- Lähteenmäki, S. (2013). *Miten elämä kantaa. Narratiivinen tutkimus puhevammaisten CP-nuorten elämäntarinoista*. Rovaniemi: Lapin yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta.

- Marsh, Charlotta (2011). Henkilökohtaisen avustajan työ. Teoksessa Helsingin Invalidit ry. *Uusi avustajan ABC Opas vaikeavammaisten ihmisten henkilökohtaisille avustajille*. Kouvola: SOLVER palvelut oy. 18–25.
- Marttila, J. (2006). *Kuurosokeiden tulkkipalveluopas – Tietoa tulkkipalvelusta ja tulkkauksesta*. (Suomen Kuurosokeat ry Julkaisuja C4/2006) Tampere: Suomen Kuurosokeat ry.
- Opetushallitus 2010. Puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto 2010 Määräys 60/011/2010 Näyttötutkinnon perusteet. Viitattu 9.3.2018 http://www.oph.fi/download/131389_943834_Puhevammaisten_tulkit_eet_lr.PDF
- Outinen, M., Holma, T. & Lempinen, K. (1994). *Laatu ja asiakas. Laatumittaus sosiaali- ja terveysalalla*. Juva: WSOY.
- Ozolins, U. & Hale, S. (2009). Introduction. Quality in interpreting: A shared responsibility. Teoksessa Hale, S., Ozolins, U. & Stern, L. *The Critical Link 5. Quality in interpreting – shared responsibility*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. 1–12.
- Papunet-sivusto. Saatavilla 5.2.2018 <http://papunet.net/tietoa/tulkkauspalvelu>
- Puhevammaisten tulkin eettiset ohjeet. Saatavilla 18.12.2016. <http://www.puhevammaistentulkit.fi/eettiset-saannot2/>
- Puhevamma-alan tulkkauspalvelun tuottajat ry (2016). Jäsenkirje (2/2016).
- Puhevamma-alan palveluntuottajat ry. Saatavilla 5.2.2018 <https://www.patt.fi>
- Pöchhacker, F. (2010) *Introducing interpreting studies*. London: Routledge.
- Rautakoski, P. & Huuhtanen, K. (2012). Puhevammaisten tulkkauspalvelut. Teoksessa Huuhtanen, K. (toim.) *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa*. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.
- Rautio-Rajala, M. (25.4.2016). [luento]. Tampere: Suomen Puhevammaisten Tulkit ry:n työkokous.
- Rautio-Rajala, M (10.11.2016) Helsinki: Kelan tulkkauspalvelun kilpailutuksen teknisen vuoropuhelun 1. osa.
- Roisko, E. 2016. Kela kehittämässä puhevammaisten tulkkauspalvelua. *Tikonen*. Saatavilla 21.2.2018 <http://tikonen.fi/aiheet/palvelut/kela-kehittamassapuhevammaisten-tulkkauspalvelua/>
- Roisko, E. (4.2.2016) Myönnetty, ei käytetty – tulkkauspalvelun haasteet. [Luento]. Helsinki: Sillalla-seminaari.

- Roy, C. B. (2002). Teoksessa Pöchhacker, F. (toim.) & Shlesinger, M. (toim.) *The Interpreting studies reader*. London & New York: Routledge Taylor & Francis Group. 344–353.
- Räikö, J., Kotkavirta, J. & Sajama, S. (1995). *Hyvä ammattilainen. Johdatus ammattietiikkaan*. Helsinki: Painatuskeskus.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (2009). Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) *Haastattelu – Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino. 22–56.
- Räty, T. (2017). *Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö*. Helsinki: Kynnys ry.
- Saarinen, A. (2011). Tulkkipalvelut muutoksessa – mikä muuttui? Palvelun käyttäjien kokemuksia. Suomen CP-liitto ry. Vantaa: Multiprint Oy viitattu 21.2.2018 http://papunet.net/tietoa/fileadmin/muut/tulkkipalvelu/Tulkkipalvelut%20muutoksessa_uusi.pdf
- Saarinen, A. & Tanttu, S. (2005). Tukea ilmaisuun tulkkipalvelulla – esimerkkinä Itä-Suomen läänin alueen puhevammaisten tulkkipalvelu. Teoksessa Laurinkari, J. & Saarinen, A. *Sanomaton sanoiksi Näkökulmia puhevammaisten tulkkipalveluun*. Helsinki: Stakes. 13–30.
- Saarinen, A. & Rautiainen, S. (2005). Itsemääräämisoikeus puhevammaisten henkilöiden kokemana. Teoksessa Laurinkari, J. & Saarinen, A. *Sanomaton sanoiksi. Näkökulmia puhevammaisten tulkkipalveluun*. Helsinki: Stakes. 76–84.
- Saresvuo, J. & Ojanen, S. *Tulkin käsikirja*. Linguistica et philologia –sarja. Helsinki: Oy Gaudeamus Ab.
- Savolainen, I. (9.2.2018). Avustelinen kommunikaatio on vaan niin hidasta. [Luento.] Helsinki: Sillalla-seminaari.
- Selin, Pirkko 2005. *Tulkin valta – vaiettu näkökulma tulkkauksen laadun määrittelyssä*. (Opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu, Viittomakielen tulkkauksen koulutusohjelma).
- Silberstein, Susanna 2011. *Kontekstin tuttuuden vaikutus tulkin ammattitaidon kehittymiseen ja tulkkauksen laatuun*. (Opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu, Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus). <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201105127590>

- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Saatavilla https://www.sktl.fi/@Bin/316510/Asioimistulkin_ammattissa%CC%88a%CC%88nno%CC%88sto%CC%88_ilman_kuulo-liittoa.pdf
- Suomen Puhevammaisten Tulkit ry. internetsivu viitattu 5.2.2018 <http://www.puhevammaistentulkit.fi/>
- Suomen Puhevammaisten Tulkit ry. Puhevammaisten tulkin eettiset säännöt. Saatavilla 16.2.2018 <http://www.puhevammaistentulkit.fi/eettiset-saannot2/>
- Suomen Standardoimisliitto SFS ry. Mitä laatu on? Saatavilla 6.2.2018 https://www.sfs.fi/ajankohtaista/uutiskirjeet/uutiskirjeet_2016/mita_laatu_on_artikkeli
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Vammaispalvelujen käsikirja. Saatavilla 4.1.2017 <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Vammaispalvelujen käsikirja 19.2.2018 Henkilökohtainen apu <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/henkilokohtainen-apu>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Vammaispalvelujen käsikirja. Saatavilla 19.2.2018 <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/henkilokohtainen-apu/henkilokohtainen-apu-vaapa-ajan-toiminnoissa>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Vammaispalvelujen käsikirja. Tulkkauspalvelu. Saatavilla 19.2.2018 <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/kommunikointi/tulkkauspalvelu/tulkkaus-puhevammaisille>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Saatavilla http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Viezzi, M. (2003). Teoksessa Collados Ais A., Fernandez Sanches, M. M., Pradas Macias, E. M., Adam, C. S. & Stevaux, E. (toim.) *La evaluacion de la calidad en interpretacion docensia y profesion*. Granada: Editorial Comares. 285–294.
- Vik, G-V. (2006) *Tolkning på olika nivåer av professionalitet*. ACTA WASAENSIA Nr 153 Språkvetenskap 29. Vaasa: Vaasan yliopisto.

- Virtanen, J. (2006) Fenomenologia laadullisen tutkimuksen lähtökohtana. Teoksessa Metsämuuronen, J. *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Helsinki: International Mathelp Ky
- von Tetzner, S. (2016). Foreword. Teoksessa Smith, Matine M. & Murray, Janice (toim.) *The Silent Partner? Language, Interaction and Aided communication*. Croydon: J&R Press (UK). x-xi.
- Ylikoski, Tuire (2001). *Unohtuiko asiakas?* Keuruu: KY-Palvelu Oy

LIITE 1 Haastattelukutsu yleiskielellä

Hei,

Opiskelen Diakonia-ammattikorkeakoulussa tulkaustoiminnan kehittämisen ylempää amk-tutkintoa. Olen koulutukseltani puhevammaisten tulkki, viittomakielentulkki ja kasvatustieteiden kandidaatti. Pääaineeni on aikuiskasvatustiede.

Yamk-opintoihini liittyen tutkin puhevammaisten henkilöiden kokemaa tulkkauslaadun laatua ja sen osatekijöitä. Tutkimuksen on tilannut Puhevamma-alan tulkkauspalveluntuottajat ry.

Työssä on tarkoitus kartoittaa niitä laadun osatekijöitä, jotka vaikuttavat tulkkauslaadussa. Työn tuloksia käytetään tulkkien lisäkoulutuksessa.

Etsin haastateltavaksi tulkinkäyttäjiä, joilla on puhevamma. Haastateltava saa päättää haastattelupaikan ja ottaa halutessaan mukaan tulkin. Haastattelut taltioidaan, mutta vastaajan henkilöllisyys ei tule raportissa ilmi. Haastattelut on tarkoitus suorittaa helmikuun aikana.

Mikäli olet halukas haastateltavaksi, ota yhteyttä minuun sopiaksemme tapaamisesta tarkemmin.

Ystävällisin terveisin

Karoliina Joutsia

050 072 2198

karoliina.joutsia@diak.fi

LIITE 2 Haastattelukutsu selkokielellä

Hei!

Olen puhevammaisten tulkki ja opiskelen Diakissa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Tutkin, mitä asioita puhevammaisen henkilö kokee tärkeäksi tulkkauksessa. Teen aiheesta opinnäytetyön. Työ käsittelee tulkkauksen laatua.

Haluan haastatella tulkkipalvelua käyttäviä asiakkaita. Voisinko haastatella sinua? Voin haastatella sinua toiveesi mukaan ilman tulkkiä tai tulkin kanssa. Sinä voit valita, missä haastattelu tehdään. Haastattelu on luottamuksellinen, eli sinun nimeäsi ja tietojasi ei tule tutkimuksessa suoraan ilmi. Nauhoitan haastattelun, jotta muistan vastauksesi paremmin. Työn tuloksia käytetään tulkkien lisäkoulutukseen. Tutkimuksen on tilannut Puhevamma-alan palveluntuottajat ry.

Jos voin haastatella sinua, ota yhteyttä minuun:
Karoliina Joutsia 050 072 2198 karoliina.joutsia@diak.fi

LIITE 3 Selkokielen haastattelukutsu kuvilla tuettuna



Hei!



Olen



puhevammaisten tulkki.



Opiskelen

Diakissa



ylempää korkeakoulututkintoa.

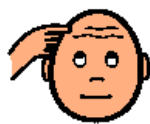


Tutkin,

mitä asioita



puhevammainen henkilö



kokee



tärkeäksi



tulkkauksessa.



Tein



aiheesta



opinnäytetyön.



Työ

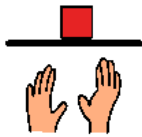
käsittelee



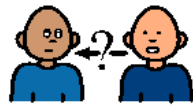
tulkkauksen



laatua.



Haluan



haastatella



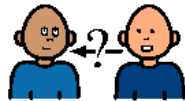
tulkkauspalvelua

käytäviä



henkilöitä.

Voisinko

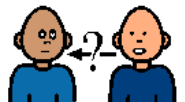


haastatella



sinua?

Voin



haastatella

sinua



tulkin kanssa

tai



ilman

tulkkia.

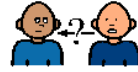


Sinä

voit päättää



missä paikassa



haastattelu tehdään.



Haastattelu

on



luottamuksellinen ja sinun nimesi



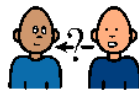
ei tule



näkyviin työssä.



Nauhoitan



haastattelun



jotta muistan



vastauksesi.



Tätä opinnäytetyötä käytetään



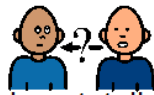
tulkkien



lisäkouluttamiseen.



Työn on tilannut Puhevamma-alan tulkkau palveluntuottajat ry.



Jos voin

haastatella

sinua, ota yhteyttä minuun.



Karoliina Joutsia 050 072 2198 karoliina.joutsia@diak.fi

LIITE 4 Haastattelukysymykset

Lämmittelykysymys: Mitä yleensä teet tulkin kanssa?/Käytätkö paljon tulkkia..
Millainen on hyvä tulkki?
Mikä vaikuttaa siihen että tulkkaukset onnistuu tai epäonnistuu?
Mitä kommelluksia on tapahtunut tulkin kanssa?
Mitä muuta haluat vielä sanoa?

LIITE 5 Selkokieline tiivistelmä

TIIVISTELMÄ

Karoliina Joutsia

Puhevammaisten asiakkaiden näkemyksiä tulkkaukseen vaikuttavista keskeisistä laatutekijöistä

61 sivua, 3 liitettä

Toukokuu, 2018

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Tulkaustoiminnan kehittäminen

Tulkki (YAMK)

Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitkä asiat ovat tulkkauksessa tärkeitä puhevammaisten asiakkaiden mielestä.

Tulkkauksen laadusta on keskusteltu tulkkausalalla pitkään.

Siksi on hyvä tutkia, mitä puhevammaiset itse ajattelevat.

Puhevammaisista alle puolet käyttää tulkkauspalvelua.

On tutkittu miksi puhevammaiset henkilöt käyttävät tulkkiä niin vähän.

Yksi syy on se, että puhevammaisen henkilö ei ole tyytyväinen tulkkiin.

Opinnäytetyössä haastateltiin
puhevammaisia henkilöitä,
jotka käyttävät tulkkauspalvelua.
Heitä haastatellaan tutkimuksissa harvoin.

Tässä tutkimuksessa selvitettiin,
mitä on puhevammaisten tulkkauksen laatu.

Opinnäytetyön teoria perustuu
tulkkauksen laatua koskevaan kirjallisuuteen.

Opinnäytetyössä haastateltiin kahdeksaa
tulkkauspalvelun käyttäjää.
Haastattelumenetelmä oli teemahaastattelu.
Teemahaastattelussa tutkija kysyy
kaikilta samat kysymykset,
mutta eri järjestyksessä.

Osa haastateltavista halusi
haastatteluun mukaan puhevammaisten tulkin.
Opinnäytetyön tekijä osasi
keskustella haastateltujen kanssa
ilman tulkkia.
Kaikki haastattelut kuvattiin videolle.

Videolla kuuluva puhe kirjoitettiin ylös.
Vastauksista etsittiin samanlaisia vastauksia
ja niistä tehtiin ryhmä.

Puhevammaisten tulkkaus on asiakaspalvelua.
Asiakaspalvelun laatu jaetaan kahteen osaan.
Laatu tarkoittaa sitä,
mitä ja kuinka hyvää palvelua asiakas saa.

Toisaalta laatu tarkoittaa myös sitä,
millä tavalla asiakas saa palvelua

Laatua on se, että tulkin puhe on oikein
ja samanlaista kuin asiakas on tarkoittanut.
Tulkin pitää osata tulkata ja
ymmärtää puhevammaista asiakasta.

Tulkin pitää tietää siitä asiasta,
jota tulkkaa.

Tulkin pitää tulkata tarkasti
asiakkaan tarkoittama asia.
Tulkin pitää varmistaa,
että on ymmärtänyt oikein
mitä puhevammaisen asiakas tarkoittaa.

Puhevammaiselle asiakkaalle on tärkeää,
millä tavoin tulkki toimii.
Tulkin pitää noudattaa
tulkin sääntöjä.
On hyvä,
jos tulkki tuntee asiakkaan ja
asiakas tuntee tulkin.

Monet puhevammaiset asiakkaat toivovat,
että tulkki on puhelias ja huumorintajuinen.

Jos tulkki tai asiakas on väsynyt,
tulkkkaus voi sujua huonommin.

Vastaajat olivat eri mieltä avustamisesta.
Jonkun mielestä on selvää,
että tulkki avustaa.

Jonkun mielestä se ei sovi.
Joku vastaaja ihmetteli,
miksi tulkki ei voi avustaa enemmän.

Asiasanat: laatu, puhevammaisten tulkit, tulkkaus.