

The Diak logo is located in the top right corner of the page. It consists of the word "Diak" in a bold, pink, sans-serif font. The background of the page features a large, abstract graphic of overlapping pink and white curved shapes.

Heidi Boman
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan
ammattikorkeakoulututkinto
Tulkki (AMK), viittomakieli ja tulkkauk-
Opinnäytetyö, 2019

KÄYTTÄJÄKESKEISYYS PUHEVAMMAISTEN TULKKAUKSESSA

TIIVISTELMÄ

Heidi Boman

Käyttäjäkeskeisyys puhevammaisten tulkkauksessa

36 sivua ja 2 liitettä

Helmikuu, 2019

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto

Tulkki (AMK), viittomakieli ja tulkkaus

Opinnäytetyöni tarkastelee puhevammaisten tulkkausta käyttäjäkeskeisyyden näkökulmasta. Työn keskiössä on puhevammaisten tulkkien työskentelyn havainnointi tulkkaustilanteessa sekä puhevammaisten tulkkauksen peilaaminen viittomakielen ja puhuttujen kielten tulkkauksen vakiintuneeseen käsitteistöön ja termistöön.

Tutkin käyttäjäkeskeisyyttä varjostamalla ennalta valitun puhevammaisen asiakkaan kolmea (3) tulkkia samassa tulkkausympäristössä. Varjostettavat tulkit olivat asiakkaan tulkkilistasta tilauksiin välitettyjä tulkkeja. Tulkkien varjostamiseen valmistauduin miettimällä kysymyksiä varjostamisen jälkeen toteutettuun haastatteluun. Varjosin tulkkeja samassa tilanteessa ja hyödynsin tätä vertailemalla tulkkien työskentelyä keskenään. Haastattelut toteutuivat tulkkien kanssa sekä erikseen että kaikki yhdessä.

Opinnäytetyöni ensisijaisena tavoitteena oli tutkia käyttäjäkeskeisyyden toteutumista ja näkymistä puhevammaisten tulkkauksessa; miten tulkit huomioivat asiakkaan tarpeet tulkkaustilanteessa. Toisena tavoitteena oli muussa tulkkauksessa käytössä olevan käsitteistön, kuten simultaani- ja konsekutiivitulkkaus, linkittäminen puhevammaisten tulkkaukseen. Lisäksi pohdin työssäni multimodaalisuuden merkitystä puhevammaisten tulkkauksessa.

Varjostamisella ja haastatteluilla kerättyjä havaintoja vertailin omiin havaintoihini, joita olen tehnyt työskennellessäni vuosia puhevammaisten tulkkina. Keskeisenä havaintona pidän asiakkaan hyvää tuntemista sekä asiakkaan käyttämän kommunikointimenetelmän hyvää hallintaa. Tulkkaustilanne on aina tulkin ja asiakkaan välistä yhteistyötä.

Asiasanat: käyttäjäkeskeisyys, puhevammaisten tulkkaus, puhevammaisten tulkit

ABSTRACT

Heidi Boman

The user focus in interpreting for the speech impaired

36 pages and 2 appendices

February, 2019

Diaconia University of Applied Sciences

Programme in Sign Language and Interpreting

Interpreter

The aim of the thesis was to observe interpreting for the speech impaired from the user focus. The core was on observing interpreters for the speech impaired at work and to compare interpreting for the speech impaired to concepts and terms which are used in sign language and in spoken language interpreting.

I examined the user focus by shadowing three interpreters of one speech impaired person in the same operational environment. The interpreters were well-known by the client because they are all on the client's interpreter list. I prepared for the shadowing by drafting up some questions for an interview of the interpreters. The interviews took place after the shadowing, both individually and later simultaneously with all the interpreters together. I shadowed the interpreters at the same situation so that I could compare them.

The primary aim of the thesis was to examine how the user focus actualizes and becomes visible in interpreting for the speech impaired. How do interpreters pay attention to client's needs in the interpreting situations? The secondary aim was to find out how to use terms from other fields of interpreting, like simultaneous and consecutive interpreting. Also I pondered on the meaning of multimodality in interpreting for the speech impaired.

I compared the information which I got from the shadowing and interviewing to my own experiences as an interpreter for the speech impaired. The main observation in this thesis is that the interpreter has to know their client and the communication method used by the client very well. Interpreting situations are always co-operation between the interpreter and the client.

Keywords: User focus, interpretation for speech impaired people, interpreter for speech impaired people

SELKOKIELINEN TIIVISTELMÄ

Heidi Boman
Käyttäjäkeskeisyys puhevammaisten tulkkauksessa
36 sivua ja 2 liitettä
Helmikuu, 2019
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto
Tulkki (AMK), viittomakieli ja tulkkaus

Tutkin opinnäytetyössäni puhevammaisten tulkkausta.

Tärkeintä opinnäytetyössäni oli tutkia,
miten tulkit huomioivat asiakkaan
ja miten huomiointi näkyy tulkkauksessa.

Tutkimuksessa oli mukana
yksi puhevammaisen asiakas ja kolme tulkkia.

Tulkit olivat asiakkaan tulkkilistalta.

Seurasin kaikkia kolmea tulkkia samassa paikassa,
samassa tulkkaustilanteessa eri päivinä.

Haastattelin tulkkeja tilanteen jälkeen.

Haastattelin tulkkeja myöhemmin myös yhdessä.

Vertailin tulkkien työskentelyä toisiinsa.

Tutkin myös,
miten muiden kielten tulkkauksessa käytettäviä käsitteitä
voitaisiin käyttää puhevammaisten tulkkauksessa.

Sekä tulkataanko puhevammaisia asiakkaita
samaan aikaan heidän puhuessaan vai
vasta heidän puheensa jälkeen.

Mietin myös, mitä puhevammaisten tulkkauksessa
tarkoittaa viestien tuottaminen monella tavalla samaan aikaan.

Viestejä voi tuottaa esimerkiksi
puheella, eleillä, ilmeillä ja viittomilla.

Olen puhevammaisten tulkki
ja tehnyt tulkkausta jo monta vuotta.
Vertasin tulkkeja seuraamalla ja haastatteleamalla
saamiani tietoja omiin kokemuksiini tulkkina.

Tärkeää oli huomata,
että tulkin pitää tuntea asiakas hyvin.
Tulkin pitää myös osata käyttää
asiakkaan kommunikointimenetelmää hyvin.
Kommunikointimenetelmä voi olla
esimerkiksi epäselväpuhe, kuvat tai viittomat.
Merkittävä havainto oli,
että tulkkaus on aina
tulkin ja asiakkaan yhteistyötä.

Asiasanat: käyttäjäkeskeisyys, puhevammaisten tulkkaus, puhevammaisten tulkit

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TEORIA JA KESKEISET KÄSITTEET	8
2.1 Puhevammaisten tulkkaus	8
2.1.1 Tulkkilista	9
2.1.2 Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi.....	9
2.2 Skoposteoria ja käyttäjakeskeisyys kääntämisessä.....	10
2.3 Simultaanitulkkaus	11
2.4 Konsekutiivitulkkaus	12
2.5 Multimodaalisuus	12
3 MENETELMÄT	14
3.1 Varjostaminen.....	14
3.2 Havainnointi	14
4 PROSESSIN KUVAUS.....	16
4.1 Asiakas.....	16
4.2 Tulkit.....	17
4.3 Varjostaminen.....	17
4.4 Haastattelut	18
5 ANALYYSI JA TULOKSET	19
5.1 Varjostamisen analyysi.....	19
5.1.1 Asiakkaan toimintatavat	19
5.1.2 Tulkkien käyttämät menetelmät.....	20
5.1.3 Tulkin ja asiakkaan välinen kontakti	20
5.1.4 Tulkkaus päivätoimintapäivän aikana	21
5.2 Haastattelujen analyysi.....	22
5.2.1 Tulkkausmenetelmän valikoituminen	22
5.2.2 Kontakti asiakkaaseen tulkkauksen aikana	23
5.2.4 Asiakkaan viestin tulkkaus ympäristölle.....	25
5.3 Yhteenveto.....	26
6 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	27
7 POHDINTA	29
LÄHTEET	33
LIITE 1. Asiakkaalle tehty kuvitettu seloste opinnäytetyöstä	35
LIITE 2. Tulkkien haastattelurunko.....	36

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössäni tarkastelen puhevammaisten tulkkausta käyttäjäkeskeisyyden näkökulmasta ja peilaan käytännössä tekemiäni havaintoja muussa tulkkauksessa jo aiemmin käytössä olleeseen käsitteistöön, kuten simultaani- ja konsekutiivitulkkaus. Opinnäytetyöni kautta saan siirrettyä tätä tulkkausenteoriäkäsitettyä sekä merkityksiä myös puhevammaisten tulkkaukseen, jossa teoria on vielä kovin irrallaan käytännön työstä.

Opinnäytetyöni on tutkimuspainotteinen opinnäytetyö, jonka perustana käytän käyttäjäkeskeisyyttä. Käyttäjäkeskeisyydessä keskiössä on vastaanottaja, hänen tuntemisensa sekä tarpeensa käänökselle (Suojanen, Koskinen ja Tuominen 2012, 131). Käsittelen työssäni aihetta keskittyen yhteen asiakkaaseen, hänen kommunikointiinsa ja hänen tulkkiensa toimintaan tietyssä tulkkausympäristössä. Asiakas on cp-vammaisen henkilö, joka tarvitsee ymmärryksensä tueksi selkeän puheen rinnalla tukiviittomat ja/tai kuvat. Asiakas muodostaa viestit kommunikoinnin apuvälineellä tiiviissä yhteistyössä tulkin kanssa, jonka jälkeen tulkki välittää valmiin viestin ympäristölle. Asiakas valikoitui omista tulkkauskontakteistani perustuen asiakkaan kommunikoinnin multimodaalisuuteen, aktiivisuuteen suhteessa ympäristöön sekä runsaaseen tulkin käyttöön. Tulkit valikoituivat asiakkaalle tähän tulkkausympäristöön välitetyistä tulkkilistan tulkeista, kuitenkin niin, että tulkeilla on eri koulutus- ja kokemustausta.

Keräsin aineistoa varjostamismenetelmällä eli seuraamalla ensin tulkkeja aidossa tulkkaustilanteessa ja haastatteleamalla heitä heti tulkkaustilanteen jälkeen. Varjostamalla sain mahdollisimman aitoa tietoa tulkkiensa toiminnasta tulkkaustilanteessa. Tulkkaustilanne oli kaikilla tulkeilla sama, joten myös tulkkiensa ratkaisujen keskinäinen vertailu oli mahdollista. Saamiani tuloksia käytin opinnäytetyössäni vahvistamassa ja tukemassa omia havaintojani työstäni puhevammaisten tulkkiensa. Näitä käytännöntason tuloksia ja havaintojani yhdistelemällä pyrin löytämään merkityksiä teoriäkäsitetille puhevammaisten tulkkauksessa.

Valmista opinnäytetyötäni voidaan hyödyntää tulevaisuuden tulkkiopetuksessa kirjallisen materiaalin, jolloin tulkkauksen koulutuksen sisältöihin voidaan lisätä konkreettista tietoa puhevammaisten tulkkauksesta ja näin tukea koulutuksen monipuolisuutta.

Puhevammaisten tulkkauksen tutkimus on vasta aluillaan ja kirjallista materiaalia sekä tutkimustietoa on saatavilla vähän. Puhevammaisten tulkkauksen opetus perustuu usein käytännön esimerkkeihin ja tulkkauksen teoriaa pohditaan viittomakielen ja puhuttujen kielten tulkkauksen kautta. Tämän opinnäytetyön myötä saadaan alalle kaivattua kirjallista materiaalia puhevammaisten tulkin käytännön työstä tarkastelemalla tulkin käyttämiä menetelmiä ja tekemiä ratkaisuja tulkaustilanteessa. Lisäksi opinnäytetyöstäni on hyötyä tulkeille heidän pohtiessaan tulkaustilanteissa tehtäviä valintoja sekä omaa ammatillisuuttaan asiakkaan näkökulman ja tarpeet huomioivana tulkkina.

2 TEORIA JA KESKEISET KÄSITTEET

2.1 Puhevammaisten tulkkaus

Puhevammainen henkilö on kuuleva henkilö, joka ei selviydy arjen kommunikointitilanteista puheen avulla. Hänellä voi olla vaikeuksia tuottaa ja/tai ymmärtää puhetta. Usein myös lukeminen ja kirjoittaminen on puhevammaiselle henkilölle vaikeaa. Puhevammaisuuden taustalla saattaa olla jokin synnynnäinen vamma, kuten CP-oireyhtymä tai kehitysvamma, mutta puhevammaisuus voi olla myös seuraus äkillisestä aivotapahtumasta tai etenevästä neurologisesta sairaudesta. (Papunet. Mitä on puhevammaisuus 2018.)

Puhevammaisten tulkkauspalveluun on oikeutettu puhevammainen henkilö, joka pystyy ilmaisemaan itse oman tahtonsa mutta jolla on vaikeuksia ilmaista ja/tai ymmärtää muita puheen avulla. Puhevammaisella henkilöllä on käytössään jokin toimiva kommunikointia tukeva tai korvaava kommunikointimenetelmä, kuten esimerkiksi kuvat tai tukiviittomat. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017.)

Puhevammaisten tulkkauspalvelua määrittää laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta, joka astui voimaan 2010 (L133/2010). Samana vuonna tulkkauspalveluiden järjestämisvastuu siirtyi kunnilta Kelalle. Palvelua on näin pyritty yhdenvertaistamaan asuinpaikasta ja tulkkaustavasta riippumattomaksi. Kela ostaa tulkkauspalvelut kilpailutuksen kautta valituilta palveluntuottajilta. Tulkkauspalvelu on käyttäjälle maksutonta. (Papunet 2015, 3.)

Ensimmäiset puhevammaisten tulkkipalvelun erikoisammattitutkinnon perusteet ovat valmistuneet vuonna 2001 ja ensimmäiset tulkit valmistuneet vuonna 2002 sosiaali- ja terveysalan oppilaitoksista. Vuonna 2006 tutkinnon nimikkeeksi muutettiin puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto. Tätä ennen 1990-luvulla oli mahdollista suorittaa AAC-ohjaajan eli puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien ohjaajan pätevyys. AAC-ohjaajat ovat voineet toimia tulkkeina vuoden 2013 loppuun täydentäen osaamistaan pitkällä työkokemuksellaan. Erikoisammattitutkinnon suorittamisen edellytyksenä on ollut aiempi kokemus puhevammaisista henkilöistä. (Ammattiopisto Livia 2018; Viinikainen 2006.)

Vuodesta 2015 puhevammaisten tulkiksi on voinut valmistua myös Diakonia-ammattikorkeakoulusta sekä Humanistisesta ammattikorkeakoulusta. Koulutuksen laajuus on ammattikorkeakoulussa 240 op ja valmistuvat tulkit, Tulkki (AMK), ovat kielen, kommunikaation ja vuorovaikutuksen asiantuntijoita. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2018; Humanistinen ammattikorkeakoulu 2018.)

2.1.1 Tulkkilista

Vammaisten tulkkauspalvelua voidaan toteuttaa henkilökohtaisen tulkkilistan avulla, jolloin asiakkaan käyttämistä tulkeista luodaan lista, jolta tulkki välitetään tilaukseen. Asiakas voi määrittää listan tulkeille tehtäviä, kuten harrastukset tai työt, ja näin vaikuttaa itse, ketä tulkkia haluaa missäkin tilanteessa käyttää. Tulkkilistan avulla asiakas saa tutun tulkin ja tulkki pääsee tulkkaamaan tilanteissa, jotka ovat hänelle entuudestaan tuttuja. (Kela 2018.)

Listaa voidaan muokata milloin tahansa asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan yhteistyössä Kelan kanssa (Kela 2018). Tulkkilista on vuonna 2018 alkaneen tulkkauspalvelukauden myötä vakiintunut termi. Tätä edelsi termi tulkkirinki, jonka toimintaperiaate oli täysin sama.

2.1.2 Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi

Puhetta tukevasta ja korvaavasta kommunikoinnista puhuttaessa on käyttöön vakiintunut termi AAC, joka viittaa englanninkieliseen nimitykseen augmentative and alternative communication (Huuhtanen 2011, 12).

AAC-menetelmiä ovat kaikki henkilön kommunikoinnin tukena tai korvaavana keinona käyttämät menetelmät, joista yleisimpiä ovat kuvat, kuten valokuvat, piirroskuvat ja graafiset kuvajärjestelmät sekä tukiviittomat. Menetelmiksi voidaan kuitenkin laskea myös eleet, ilmeet ja osoitukset niiden ollessa kommunikatiivisia eli pyrittäessä kertomaan jotain. (Huuhtanen 2011, 12.) Nykyään erilaiset tekniset ratkaisut, kuten tietokonepohjaiset ohjelmistot ja niiden käyttömahdollisuudet erilaisten painikkeiden ja ohjaimien avulla ovat lisääntyneet huomasti. Näiden ratkaisujen avulla käyttäjälle saadaan ääni ja

mahdollisuus tuottaa puhetta myös itsenäisesti. (Ylätupa, HUUHTANEN, OHTONEN & ROISKO 2011, 85–89.)

Tutkimusasiakkaallani puhetta korvaavina menetelminä käytössä ovat puhutun kielen kanssa samanaikaisesti tuotettavat tukiviittomat sekä kuvat. Kuvina hänellä on käytössä PCS-kuvasto, johon kuuluu tuhansia värillisiä piirroskuvia. Valmiin kuvaston rinnalla on hyvin tavallista käyttää valokuvia esimerkiksi henkilöiden ja paikkojen nimeämiseen. (Tetzchner & Martinsen 2000, 35–38, 45.)

Tutkimusasiakkaani käyttää kuvia pääasiassa itsenäisesti tietokoneen kommunikointiohjelmalla. Ohjelma puhuu asiakkaan valitsemat kuvat ääneen. Tietokoneen kanssa tulevien mahdollisten ongelmatilanteiden varalta asiakkaalla on samansisältöinen kuvakansio, jota hän käyttää tulkin kanssa askeltamalla. Askellus on toisen avusta riippuvaa askelusta, jossa toinen henkilö osoittaa kansion kuvia tietyssä järjestyksessä ja asiakas antaa sovitun merkin, äänen tai nyökkäyksen, osoitettaessa hänen tarkoittamaansa kuvaa (Tetzchner & Martinsen 2000, 50). Asiakkaalle tärkeitä henkilöitä, paikkoja ja asioita on nimetty kommunikoinnin apuvälineissä valokuvilla.

2.2 Skoposteoria ja käyttäjäkeskeisyys kääntämisessä

Skoposteoria on käännosteoria, jonka ohjaavana tekijänä on käännoksen käyttötarkoitus ja vastaanottaja. Sen mukaan kääntäminen on toimintaa, jota ohjaa kääntämisen tarkoitus. (Tieteen termipankki 2017.)

Saksalaiset käännostudkijat Reiss ja Vermeer (1986, 49) kehittivät skoposteorian ja se on edelleen yksi tunnetuimmista käännosteorioista. Heidän mukaansa vastaanottajan huomioiminen ohjaa aina tulkkaamista ja kääntämistä. Vastaanottajan eli käyttäjän huomioiminen on käyttäjäkeskeisyyden keskeisin ajatus ja tähän skoposteoria tarjoaa taustan antaen kääntäjälle luvan poiketa alkutekstin muodosta ja sisällöstä, mikäli se on tarpeen (Suojanen ym. 2012, 40).

Skoposteoriassa korostetaan toimeksiantoa ja vastaanottajaa osana toiminnan päämäärää mutta käyttäjäkeskeinen kääntäminen keskittyy vastaanottajaan alusta alkaen. Koko kääntämisprosessin lähtökohtana on ymmärtää, kuka vastaanottaja on ja kuinka hän tulee

käännöstä käyttämään. Prosessissa käytettävän menetelmän ratkaisevat yksityiskohdat, jotka määräytyvät vastaanottajan tuntemisen kautta. (Suojanen ym. 2012, 131–132.)

Peilaan opinnäytetyössäni tulkkauksen ratkaisuja skoposteoriaan, koska puhevammaisten tulkin tulee huomioida työskennellessään erityisesti asiakas, hänen vammansa vaikutukset kommunikointiin sekä ympäristö, jossa tulkataan. Tulkin asiakkaana olevan puhevammaisen henkilön tunteminen ei riitä, vaan tulkin pitää osata herkästi tulkita myös ympäristöä, jossa tulkkausta tehdään.

Tulkkaustilanteessa tulkin asiakkaana olevan puhevammaisen asiakkaan tarpeet määrittävät paljon tulkkauksen laatua. Joutsia (2018, 45) tutki asiakkaiden näkemystä tulkkauksen laadusta ja keskiössä tutkimuksen mukaan olivat muun muassa asiakkaan kommunikaatiomenetelmän hallinta, tulkkaustapojen ja aiheisällön tunteminen sekä tulkin fyysinen sijoittuminen ja tulkkauksen oikeellisuus.

Kaikki asiakkaat eivät tarvitse tulkkausta ymmärtääkseen ympäristönsä tuottamia viestejä mutta osalle juuri näiden viestien tulkkaaminen on ratkaisevaa, jolloin asiakkaan kognitiivisen tason sekä kommunikointimenetelmien tunteminen on ratkaisevaa tulkkauksen onnistumiselle.

Puhevammaisten asiakkaiden tuottamaa viestiä tulkattaessa huomio siirtyy vastaanottajaan, jonka tulee ymmärtää viestin sisältö ja se, että viestin on tuottanut puhevammaisen asiakas. Tulkki kokoaa viestin yhdessä asiakkaan kanssa muotoon, jossa se palvelee vastaanottajaa parhaiten.

2.3 Simultaanitulkkaus

Simultaanitulkkauksessa tulkki vastaanottaa lähdekielisen viestin ja samanaikaisesti tuottaa viestin kohdekielille. Merkityksellistä on, että tulkki ymmärtää lähdekielisen viestin merkityksen nopeasti ja hallitsee kohdekielen eli puhevammaisten tulkkauksessa asiakkaan käyttämän puhetta tukevan ja korvaavan menetelmän riittävän hyvin, jotta hän voi tuottaa oikeansisältöisen tulkkeen samalla hetkellä. (Tommola 2006, 128–134.)

Lampisen ja Sallisen (2016, 58) mukaan simultaanitulkkaus valikoituu kuitenkin puhevammaisten tulkkauksessa useimmiten menetelmäksi mikäli asiakkaan kommunikointimenetelmän käyttö on hidasta, viesti muodostetaan esimerkiksi aakkostamalla kirjainkerrollaan tai tilanne vaati erityistä tarkkuutta, kuten esimerkiksi lääkärikäynti. Ainoastaan tukiviittomin tuotettu viesti tulkataan useimmiten menetelmän käytön nopeudesta riippumatta simultaanisti. Simultaanitulkkausta käytettäessä onkin tavallisempaa, että viesti kootaan lopuksi sanatasolta eheäksi kokonaisuudeksi.

2.4 Konsekutiivitulkkaus

Konsekutiivitulkkauksessa tulkki jäsentää lähdekielisen viestin ja siirtää sen säilömuistiin tuottaakseen kohdekielisen viestin vasta pidempänä jaksena lähdekielisen viestin jälkeen. Puhevammaisten tulkkauksessa tämä voi merkitä esimerkiksi puhutun viestin selkokielistämistä eheäksi kokonaisuudeksi puhujan puheenvuoron jälkeen. (Tommola 2006, 128–134.)

Puhevammaisten tulkkauksessa konsekutiivitulkkausta käytetään yleisimmin, kun asiakas käyttää kommunikointimenetelmäänsä nopeasti ja kun asiakas sekä käytetty menetelmä ovat tulkkille tuttuja. Konsekutiivitulkkauksen käyttö ei myöskään häiritse asiakkaan viestin tuottoa, kuten simultaanitulkkauksessa sanojen samanaikainen kuiskaaminen saattaa häiritä. (Lampinen & Sallinen 2016, 58)

2.5 Multimodaalisuus

Multimodaalisuus tulkkauksessa tarkoittaa viestinnän moninaisuutta, joka ilmenee erilaisina visuaalisina viesteinä, kuten ilmeet ja eleet, joita tuotamme puheviestin eli puhekielen kanssa samanaikaisesti. Viestien ilmenemismuodot ovat moninaisia, esimerkiksi kieli voi ilmetä puheena tai viittomina ja tästä syystä paitsi välitämme myös havainnoimme viestejä eri aistien avulla. (Tuominen, Hirvonen, Ketola, Pitkäsalo & Isolahti 2016, 11.)

Puhevammaisten tulkin tulee tuntea asiakkaansa hyvin, jotta hän pystyy lukemaan asiakkaan viestejä multimodaalisesti. Tulkin tulee hallita asiakkaan käyttämä

kommunikointimenetelmä hyvin, jotta hän voi keskittyä samalla asiakkaan visuaalisiin viesteihin ja huomioida näin kokonaisvaltaisesti asiakkaan tuottamat viestit tulkkauksessa.

Puhevammaisten tulkkauksessa viestejä välitetään puhutun kielen lisäksi tai sijasta muun muassa kuvin, tukiviittomin ja piirroksin. On myös tavallista, että tulkki pyrkii korostamaan viestin merkityssisältöjä korostamalla ilmeitä ja äänenpainoja tukiessaan asiakkaan ymmärrystä.

Tutkimusasiakkaani tuottaa itse viestit kuvin, ilmein, elein ja äänin. Tulkki tuottaa asiakkaalle viestit puhuen selkokieltä eli normaalia puhenopeutta hitaammin ja yksinkertaisin lauserakentein sekä tukee ja täydentää viestiä tukiviittomin, kuvin, valokuvin ja/tai piirroksin. Lisäksi tulkki vahvistaa omin ilmein, elein ja osoituksin esimerkiksi viestin negatiivista tai positiivista sävyä.

Tulkin tulkatessa asiakasta kommunikointitilanteen muille osapuolille, tulkki käyttää puheensa rinnalla samoja menetelmiä kuin asiakkaan kanssa, jotta asiakas pystyy tarkkailemaan tulkkeen oikeellisuutta. Tutkimusasiakkaan tulkit siis työskentelevät koko ajan multimodaalisesti.

3 MENETELMÄT

3.1 Varjostaminen

Varjostamis- eli shadowing-menetelmässä tutkija seuraa tutkittavaa tiiviisti tehden huomioita työskentelystä. Tutkija seuraa tutkittavaa ja tekee huomioita ratkaisuksista sekä tuloksista, joihin näillä päästään. Lisäksi tutkija tekee tutkittavalle kysymyksiä, joilla selvitetään tutkittavan ratkaisujen taustoja. Lopputuloksena varjostamisesta tutkija saa kattavan aineiston, jota analysoida. (Repo 2012, 3.)

Ensisijaisena menetelmänäni tutkiessani aihetta käytin varjostamismenetelmää, jossa varjostin tulkkia työssään. Seurasin aktiivisesti tulkin ratkaisuja tulkkauksen aikana tehden samalla muistiinpanoja sekä keskustelin tulkkauksilanteesta tulkin kanssa välittömästi tilanteen jälkeen. Käytin keskustelussa hyväkseni jo aiemmin tekemiäni kysymyksiä sekä tulkkauksen aikaisia havaintojani. Tarvittaessa esitin tulkkille vielä sähköpostitse täydentäviä kysymyksiä tulkkauksesta. Analysoin varjostamalla ja haastattelemalla keräämäni tutkimusaineiston sekä yhdistelin saatuja tuloksia omiin havaintoihini työstäni puhevammaisten tulkkina.

Käytännössä valitsin yhden aiemmin tuntemani puhevammaisen asiakkaan, jonka tulkkeja varjostin, jolloin tulkkien ratkaisujen keskinäinen vertailu oli myös mahdollista. Varjostamalla näin asiakkaan ja tulkkien toiminnan oikeassa tulkkauksilanteessa ja pystyin vertailemaan haastattelun vastauksia näkemääni sekä laajentamaan haastattelujen keskustelisisältöjä aitoon, nähtyyn tilanteeseen. Keskityin työssäni tulkkien työskentelyyn tulkkauksilanteessa ja tästä syystä haastattelin vain tulkkeja.

3.2 Havainnointi

Havainnointia käytetään usein menetelmänä muun muassa kielellisen vuorovaikutuksen tutkimiseen. Havainnointi antaa usein valtavasti informaatiota tilanteesta ja haasteena on muistiin kirjaaminen havainnointitilanteessa. Siksi on tärkeää perehtyä etukäteen havainnointitilanteeseen. (Vilka 2006, 40.) Varjostamistilanne ja ympäristö ovat entuudestaan

minulle tuttuja, mikä helpottaa muistiinpanojen laatimista samanaikaisesti havainnoinnin kanssa.

Havainnoinnin avulla saan konkreettista tietoa tilanteesta, toisin kuin pelkän haastattelun tai kyselyn avulla, jolloin käsittelyssä olisi vain muistinvarainen tieto tilanteesta (Repo 2012, 2). Täydennän omia havaintojani puhevammaisten tulkin työstä toisia tulkkeja varjostamalla saamillani tuloksilla. Asiakas, jonka tulkkeja varjostan, on myös oma tulkkausasiakkaani, joten voin peilata tulkkien ratkaisuja kokonaisvaltaisemmin suhteessa asiakkaaseen ja ympäristöön sekä yhdistellä omaa kokemustani juuri samasta tilanteesta tuloksiin.

Tutkimusasiakkaan ja -tilanteen hyvä tunteminen antaa minulle tutkijana paremman mahdollisuuden keskittyä varjostamisen aikana tekemiini havaintoihin sekä laajemman näkökulman tulkkaustilanteen jälkeiseen keskusteluun tulkin kanssa. Tätä kautta tutkimukseen on mahdollista saada lisää syvyyttä.

4 PROSESSIN KUVAUS

4.1 Asiakas

Valitsin asiakkaaksi cp-vammaisen henkilön, joka tarvitsee ymmärryksensä tueksi selkeän puheen rinnalla tukiviittomat ja/tai kuvat. Tein asiakkaalle selkokielisen ja kuvitetun selosteen opinnäytetyöstäni (Liite 1), jonka luin tukiviittomia käyttäen hänen kanssaan läpi. Lisäksi olin yhteydessä asiakkaan vanhempaan ja kerroin myös hänelle opinnäytetyöstäni.

Asiakas ei itse pysty fyysisten rajoitteidensa vuoksi tuottamaan viittomia, vaan hän tuottaa viestit tietokoneen kuvakommunikointisovelluksella, jota ohjaa erillisten ohjaimien avulla tai askeltamalla kuvakansiota tulkin avulla. Viestit muodostuvat yksittäisistä kuvista, joita asiakas valitsee peräkkäin. Viestin kokoamiseen tarvitaan aina keskustelukumppanin apua. Lisäksi asiakas viestii tehokkaasti ilmeiden sekä äänteiden avulla. Asiakas ei puhu eikä lue, joten tulkit tekevät myös lukutulkkauksia. Lukutulkkauksia on yleisimmin asiakkaan puhelimeen eri sovellusten kautta saamien viestien ääneen lukemista sekä samanaikaisesti viestin sisällön selkeyttämistä ja tukemista tukiviittomien ja kuvien avulla.

Tutkimuskohteeni valinnan taustana oli asiakkaan tunteminen useamman vuoden ajalta, ensin muiden kontaktien kautta ja viimeisen vuoden ajalta asiakkaan tulkkina. Lisäksi valintaan vaikuttivat asiakkaan kommunikointimenetelmän multimodaalisuus ja aktiivisuus kommunikoida sekä läsnä olevien henkilöiden kanssa että puhelimen ja tietokoneen välityksellä. Näin tulkkauksilanteen rajaamisesta huolimatta tulkkauksia on moninaista sekä tilasta ulospäin suuntautuvaa.

Lisäksi asiakas on hyvin tarkka muun muassa tulkin sijoittumisesta tulkkauksilanteessa sekä selkeästi viestii, jos aihe ei kiinnosta eikä halua sitä enempää tulkattavan. Toisaalta asiakas jaksaa pitkäjänteisesti selvittää asiaansa niin, että ympäristö ymmärtää häntä. Toisin sanoen hän haluaa itse aktiivisesti vaikuttaa tulkkauksilanteen kulkuun.

4.2 Tulkit

Varjostettavat tulkit valikoituivat asiakkaan omasta tulkkilistasta. Asiakkaalla on käytössä useita tulkkeja, joista varjostin kolmea. Varjostamistani tulkeista kahdella on ammattikorkeakoulututkinto. He ovat valmistuneet tulkeiksi vuonna 2015 ja toimineet asiakkaalla tulkkeina vuoden. Käytän heistä työssäni nimityksiä tulkki A ja tulkki B. Kolmas tulkeista, tulkki C, on suorittanut erikoisammattitutkinnon ja kuulunut asiakkaan tulkkirinkiin, nykyiseen tulkkilistaan, jo useamman vuoden.

Tulkeilla A ja B on vahva viittomataito ammattikorkeakoulutaustasta johtuen ja ensisijainen asiakkaan kanssa käytettävä menetelmä on selkeästi tukiviittomat. Tulkki C:n koulutuksen painotus on ollut puhevammaisuuden ja vammaisuuden tuntemuksessa entuudestaan, joten tulkkauksessa korostuu enemmänkin asiakkaan vamman ja sen vaikutusten huomioiminen.

4.3 Varjostaminen

Täydennän omia havaintojani puhevammaisten tulkkina varjostamalla toisten tulkkien työskentelyä. Miettiessäni varjostamisen käytännön toteutusta, päädyin valitsemaan yhden asiakkaan, jonka useampaa tulkkia pääsen seuraamaan samassa ympäristössä, jolloin tulkkien työskentelyn keskinäinen vertailu mahdollistui. Selittäessäni tehtävääni ja menetelmääni asiakkaalle, jonka olin valinnut, tuotin selkokiehisen ja kuvallisen selosteen työstäni asiakkaan ymmärryksen tueksi (Liite 1).

Varjostaminen tapahtui syksyllä 2018 viitenä (5) kertana päivätoimintaympäristössä, jossa tilat ja muut läsnä olevat henkilöt ovat asiakkaalle tuttuja, jolloin asiakasta häiritseviä ylimääräisiä tekijät oli mahdollisimman vähän. Samoin tulkkien näkökulmasta tilanne oli elementeiltään tuttu ja tulkkaus mahdollisimman luonnollisessa tilanteessa.

Varjostaessani tulkin työskentelyä sekä tulkkaustilannetta kirjasin huomioita sekä kysymyksiä itselleni ylös kysymysrunkoon (Liite 2), jonka olin tehnyt haastatteluiden pohjaksi. Kysymyksissäni pyrin keskittymään tulkin valintoihin, kuten käytettyyn menetelmään tilanteessa sekä yhteistyöhön asiakkaan ja ympäristön kanssa.

4.4 Haastattelut

Tulkkien haastatteluja varten tein kysymysrunгон (Liite 2), johon mietin kysymyksiä, joilla avata prosesseja, joita tulkki suorittaa näkyvän tulkkauksen lisäksi. Haastattelut suoritin mahdollisimman nopeasti tilanteen jälkeen noudattaen alustavaa kysymysrunkoa, johon olin lisännyt huomioita tulkkauksilanteen aikana. Haastattelu oli keskusteleva ja tekemäni runko toimi vain suuntaa-antavana. Toin haastatteluun lisänä omia kokemuksiani tulkkina sekä yleisellä tasolla että samassa tilanteessa saadakseni tulkit perustelemaan omaa näkökulmaansa tarkemmin. Kirjasin muistiin tulkkien kommentteja ja keskustelua itselleni analysointia varten.

Haastattelut etenivät päivätoiminnan tulkkauksilanteesta yleisemmin asiakkaan tulkkamiseen ja tulkkauksen käytäntöihin. Viimeisenä kirjasin ylös tulkin omaa taustaa ja kokemusta tulkkina toimimisesta. Haastatteluiden kesto vaihteli puolesta tunnista tuntiin mutta jokaisen haastateltavan kanssa kävin ainakin kaksi keskustelua tulkkauksilanteesta. Pyrin myös täydentämään haastatteluja sähköpostitse analysoidessani haastatteluja mutta tämä osoittautui hankalaksi, koska tulkkien mielestä vastaaminen kirjallisessa muodossa oli hankalaa. Tästä syystä loppuvuodesta 2018 keskustelin vielä tulkkien kanssa yhteisesti tulkkauksilanteesta toimimisesta ja tulkkaukseen vaikuttavista elementeistä. Yhteisessä keskustelussa löytyi aiempiinkin haastattelukysymyksiin uutta sisältöä.

Haastattelujen yhteydessä selitin tulkeille tarkemmin opinnäytetyöni ajatusta skoposteoriasta ja sitä kautta käyttäjäkeskeisyydestä, johon pyrin haastattelujen tuloksia peilamaan. Lisäksi esittelin tulkeille asiakkaalle tekemäni selosteen opinnäytetyöstäni.

5 ANALYYSI JA TULOKSET

5.1 Varjostamisen analyysi

Varjostaminen tapahtui päivätoiminnassa, jossa tila ja muut läsnä olevat henkilöt olivat jokaisella varjostuskerralla samat lukuun ottamatta toisten asiakkaiden tulkkeja, jotka vaihtuivat päivittäin. Päivätoiminnan ohjelmarunko on päivittäin sama: aamukahvit ja lehdenluku, toiminta, ruokatauko, toiminta ja iltapäiväkahvit. Toiminta voi olla esimerkiksi askartelua, ruoan laittoa, retki lähikauppaan, tv:n katselua, musiikin kuuntelua tai lautapeli. Ilmapiiri on luonteva ja muut huomioiva. Asiakkaat ovat kaikki eriasteisesti vammaisia ja useammalla asiakkaalla on käytössään puhevammaisten tulkki.

Pyrin varjostamaan tulkkeja sellaiselta välimatkalta, että minun oli mahdollista seurata asiakkaan ja tulkin välistä yhteistyötä, myös sanatonta viestintää, mutta myös seurata tulkin ja asiakkaan työskentelyä suhteessa ympäristöön. Sijoittumiseni tilanteessa oli myös varjostamisen tuloksien kannalta tärkeää, sillä en halunnut vääristää tuloksia vaikuttamalla tulkin ja asiakkaan väliseen yhteistyöhön omalla läsnäolollani.

5.1.1 Asiakkaan toimintatavat

Asiakkaan ohjeena on, että tulkin tulee istua vieressä, asiakkaan vasemmalla puolella. Tulkit tarkistivat tämän tulkkauksen alussa mutta ohje oli aina sama. Lisäksi asiakas halusi aina aloittaa päivän katsomalla puhelimen, kalenterin ja viestikirjansa mutta nämäkin hän erikseen ohjeisti tulkeille, eivätkä tulkit lähteneet toimimaan ennen asiakkaan ohjeita. Asiakkaan pyytäessä puhelimen katsomista sekä kalenteria, tulkit tarjosivat myös viestikirjaa ”luetaanko tämäkin?”, johon asiakas nyökkäsi myöntävästi ja kirja otettiin esille.

Asiakas pyrki viestimään aktiivisesti ympäristölle tietokoneellaan, mutta usein osoittamatta viestiään suoraan kenellekään. Usein asiakas tuotti koneellaan yhden sanan viestin ja katsoi tämän jälkeen tulkkia, jonka tehtäväksi jäi selvittää kenelle viesti oli osoitettu ja tämän jälkeen välittää viesti. Keskustelun jatkuessa asiakas osoitti viestit keskustelukumppanille.

5.1.2 Tulkkien käyttämät menetelmät

Varjostamistani tulkeista tulkki A käytti tukiviittomia tulkkauksessa selvästi eniten, tulkki B ensisijaisesti tukiviittomia mutta myös asiakkaan kommunikointisovellusta ja tulkki C kuvia asiakkaan omaa kommunikointisovellusta mallittaen sekä käyttäen omaa tablettiaan etsien internetistä kuvia puhutuista asioista. Hän myös piirsi kuvia tabletin avulla tai paperille. Tulkki C käytti vain joitakin yksittäisiä tukiviittomia. Asiakas pyrki olemaan kaikkien tulkkien kanssa aktiivisessa vuorovaikutuksessa sekä hoitamaan itselleen ajankohtaisia asioita.

Tulkit pyrkivät osoituksilla selventämään asiakkaalle puheenvuoroja ja keskustelun etenemistä sekä asioita, joita oli tarkoitus seurata. Asiakkaalle osoitettuja kysymyksiä tulkit pyrkivät voimistamaan tulkkeen lisäksi katsomalla asiakasta kysyvästi.

5.1.3 Tulkin ja asiakkaan välinen kontakti

Varjostamissani tilanteissa haasteena tuntui olevan asiakkaan ja tulkin välisen kontaktin säilyttäminen sekä uudelleen kontaktiin pääseminen, koska tilanteessa puhujat ja seurattavat elementit vaihtuivat ja asiakas pyrki seuraamaan ympäristöään aktiivisesti. Koska asiakas pyrki seuraamaan ympäristöään, tulkin oli yritettävä kiinnittää asiakkaan huomio koskettamalla häntä käsivarteen tai kättä heiluttamalla, ikään kuin vilkuttamalla, jotta saisi tulkattua asiakkaalle ympäristön viestejä aktiivisesti. Tämä taas tuntui rikkovan asiakkaan kontaktin muuhun ympäristöön.

Kaikki kolme tulkkia pyrkivät aktiivisesti mahdollistamaan asiakkaan osallistumista keskusteluun huomioimalla asiakkaan ilmeitä ja eleitä sekä kysymällä asiakkaalta, haluaako hän kommentoida tai sanoa jotain. Asiakkaan osallistuminen mahdollistui tulkin ottaessa hänelle puheenvuoron. Puheenvuoron saatuaan tulkki kiinnitti sen henkilön huomion, kenen puheenvuoroon asiakkaan kommentti liittyi ja kertoi asiakkaan viestin.

5.1.4 Tulkkaus päivätoimintapäivän aikana

Lehdenluvun kohdalla tulkkien toimintatavat poikkesivat selkeästi toisistaan. Tulkit A ja B kysyivät asiakkaalta, onko hän kiinnostunut aiheesta ja haluaako hän tulkattavan. Kun taas tulkki C poimi lehti uutisista asioita, jotka kiinnittyivät hänen kokemuksensa mukaan asiakkaan kokemusmaailmaan ja sitä kautta olivat asiakkaan mahdollisia ymmärtää. Tässä kohtaa havainnoijana mietin tulkin A ja B ratkaisua, onko mahdollista, että asiakas vastaa, ettei halua tulkattavan, jos kokee asian liian vaikeana? Niinikään mietin, milloin tulkki käyttää liiallista valtaa päättäessään asiakkaan puolesta mitä tulkkaa? Tulkkaamatta jääneestä osasta asiakkaalla ei ole edes mahdollisuutta tietää. Miten asiakas oppii valitsemaan asiat, tässä tapauksessa uutiset, jotka kiinnostavat häntä, mikäli tulkki tekee valinnan hänen puolestaan?

Kaikki tulkit käyttivät asiakkaan kommunikoinnin apuvälinettä yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan muodostaessa viestejä. Asiakas saattoi valita apuvälineellä kuvat ”AVUSTAJA NN” ja ”KALENTERI”, jolloin tulkit lähtivät keskustelemaan asiakkaan kanssa näistä kuvista kysymällä ”otanko kalenterin?”, ”tarkoitatko tällä viikolla, ensi viikolla vai viime viikolla?” sekä pyytämällä lisäämään kuvia mihin asia liittyy. Tulkit muodostivat asiakkaan kanssa yhdessä viestikokonaisuuden loppuun asti. Välillä työskentelyyn meni aikaa minutteja, välillä työstämistä jatkettiin pitkin päivää koko päivän ajan mutta aina asia hoidettiin loppuun asti, esimerkiksi tekemällä kalenteriin merkintä avustajan tulosta tai lähettämällä avustajalle tekstiviesti mahdollisesta tulevasta avustajatarpeesta. Eroa tulkkien työskentelyssä syntyi, jos viestin valmistuttua huomattiin, ettei asiakkaan kommunikoinnin apuvälineestä löydy kuvaa asialle. Tulkit A ja B antoivat asialle tukiviittoman, tulkki C kirjasi asian muistiin, jotta se voidaan päivittää koneelle helpottamaan jatkossa asiaan palaamista.

Toimintatilanteissa tulkin rooliksi jäi usein tarkkailla asiakkaan ja ohjaajan välisen vuorovaikutuksen sujumista. Kun toimintana oli leipominen tai ruoan laitto, ohjaajat kävivät työvaiheet ja tarvittavat ruoka-aineet ensimmäisenä läpi, jolloin tulkit A ja B käyttivät pääsääntöisesti tukiviittomia asiakkaan ymmärryksen tukemiseen. Tulkki C näytti asiakkaalle ohjaajien tulostamaa ohjetta, jossa oli kuva tehtävästä leipomuksesta tai ruoasta, sekä näytti jauhipurkkeja ja ruoka-aineita sekä piirsi kuvia. Varsinaisen toiminnan aikana asiakas toimi ensisijaisesti ohjaajan kanssa ja tulkki oli taka-alalla, kuitenkin koko ajan käytettävissä.

5.2 Haastattelujen analyysi

Haastattelujen ilmapiiri oli rento ja keskusteleva. Tällä omalta osaltani pyrin edistämään vastausten kerronnallisuutta, jolloin pystyin poimimaan laajemmasta vastauksesta enemmän asioita yhdisteltäväksi näkemiini havaintoihin.

5.2.1 Tulkkausmenetelmän valikoituminen

Aloitin haastattelut tulkkausmenetelmän valikoitumisesta ja tämä pohjusti helposti koko haastattelun, koska esille nousi kaikkien tulkkien mielestä tärkein osatekijä tulkkausessa: asiakkaan tunteminen. Asiakas tulee tuntea niin, että tulkki tunnistaa asiakkaan mahdollisen epäröinnin. Tällöin tulkki voi tarvittaessa sanoittaa asian vielä uudelleen tukkien viestiä eri tukiviittomin ja/tai kuvin sekä mahdollisesti sitoa asiaa paremmin asiakkaan kokemusmaailmaan eli asioihin, jotka ovat asiakkaalle entuudestaan tuttuja.

Varsinaiseksi tulkkausmenetelmäksi valikoitui tulkeille vahvin menetelmä, jota he täydensivät asiakkaan kommunikoinnin apuvälineen kuvin. Lisäksi menetelmänä käytettiin asiakkaan kalenteria ajan hahmottamisen apuna sekä runsaasti osoituksia, eleitä ja ilmeitä. Tulkkauksessa käytettiin myös konkreettista esinettä tukemassa asiakkaan ymmärrystä pyytämällä ohjaajaa näyttämään esimerkiksi sähkövatkainta asiakkaalle lähempää.

Varjostamani tulkkaustilanteet olivat kaikki päivätoiminnassa sisällä. Tila on ahdas ja ohjaa tulkin työskentelemään fyysisesti hyvin lähellä asiakasta. Tämä ei kuitenkaan tulkkien mukaan ollut häiritsevää, koska suuri osa asiakkaan kanssa tehtävästä yhteistyöstä sisälsi kuvien katsomista ja osoittamista, jolloin tulkin tulee sijoittua lähelle asiakasta. Haastatteluissa keskustelimme myös tilanteista retkillä, jolloin tulkkaustilanne liikkuu ja haastaa tulkkia eri tavalla. Tulkit kuitenkin kokivat suuremman haasteen olevan kontaktissa kuin menetelmän valinnassa. Asiakkaan menetelmät ovat koko ajan käytettävissä; tulkilla tukiviittomat ja asiakkaalla kommunikoinnin apuväline, jolla muodostaa viestejä.

5.2.2 Kontakti asiakkaaseen tulkkauksen aikana

Havainnoidessani minulle syntyi vaikutelma, että kontaktin saaminen asiakkaaseen ja siinä pysyminen oli tulkeille haastavaa. Esitin tämän näkemykseni samalla, kun esitin kysymyksen asiakkaan ja tulkin välisestä kontaktista tulkeille. Lisäyksenä vielä omana pohdintana esitin ajatukseni tulkin sijoittumisesta vastakkain asiakkaan kanssa esimerkiksi lehdenlukutilanteessa. Kaikki tulkit totesivat ensimmäisenä asiakkaan toiveen vieressä istumisesta mutta myös, että vastakkain istumisen myötä tulkki olisi selin kaikkiin muihin tilanteissa läsnä oleviin henkilöihin. Lisäksi tulkki istuisi mahdollisesti asiakkaan näkökentän tiellä suhteessa tilaan ja muihin henkilöihin. Tulkki A nosti esille myös asiakkaan katseen kohteen löytämisen vaikeuden. Jos tulkki on selin kaikkeen muuhun nähden, ei tulkki voi katseellaan seurata asiakkaan katsetta ja sitä kautta löytää esimerkiksi asiakasta mietityttävää asiaa tai henkilöä, jolle asiakas haluaa puhua ilman, että tulkki kääntyilee häiritsevästi asiakkaan edessä.

Kontaktin saamiseksi ja säilyttämiseksi tulkit kokivat parhaaksi tavaksi heiluttaa kättä asiakkaan näkökentän reunalla niin, että asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus valita, kääntääkö katseen kohti tulkkia vai ei. Tällä tavoin asiakkaalle jää oikeus päättää, haluaako hän tulkkausta vai ei. Tulkit A ja B sanoivat kysyvänsä lehdenlukutilanteessa asiakkaalta, haluaako hän tulkin tulkkaavan lehden lukua, jolloin asiakas usein vastaa ”ei”.

5.2.3 Ympäristön viestien tulkkaus asiakkaalle

Kiinnitin jo havainnoidessa huomiota tulkin tulkkauksen lopettamiseen ja jatkoimme tätä keskustelua tavatessamme yhdessä kaikkien tulkkien kanssa. Pohdimme, milloin tulkata ympäristölle ettei asiakas ymmärrä tai, että asia on liian vaikea? Sekä, millä tasolla tehdä poisjättöjä ja missä tilanteessa, jotta asiakkaan ymmärrystä tulisi tuettua oikein? Tähän liittyi vahvasti jo kysymysrungossani ollut kysymys ”mihin asti asiakkaan ymmärtäminen on tulkin vastuulla?”

Kaikki tulkit olivat vahvasti sitä mieltä, että ei ole yhtä oikeaa ratkaisua vaan asiakasta tulee osata lukea todella hienovaraisesti. Asiakkaan ymmärrykseen vaikuttaa suuresti motivaatio asiaa ja tilannetta kohtaan mutta myös asiakkaan vireystila. Tulkki A sanoi selittävänsä vaikeamman asian eri sanoin ja tukiviittomin, jos näyttää, ettei asiakas ymmärrä.

Lisäksi hän sanoi etsivänsä asiakkaan apuvälineeltä jonkin kuvan asiaan liittyen, mikäli se tuntui olevan helposti saatavilla. Tämän jälkeen mikäli asiakkaan olemuksesta on luettavissa, ettei hän ymmärrä, tulkki A kysyy asiakkaalta: ”Onko vaikea asia?” tai ”Ymmärsitkö?” Lisäksi hän antaa mahdollisuuden ilmaista asian muille: ”Haluatko sanoa muille?”

Tulkki B sanoi selittävänsä asiaa sekä viittomin että apuvälineen kuvin seuraten asiakkaan olemusta koko ajan. Mikäli asiakkaan olemuksesta on luettavissa, ettei hän ymmärrä, tarjoaa tulkki B samankaltaisia vaihtoehtoja kuin tulkki A.

Tulkki C selvittää asiaa tukien puhettaan apuvälineestä löytyvillä kuvilla. Tulkeista hän hallitsee kuvaston selkeästi parhaiten. Hän saattaa kirjoittaa sanan tai piirtää jonkin yksityiskohdan paperille saadakseen asiakkaan keskittymään asiaan paremmin, ja pyrkii täydentämään merkitystä lisäkuvilla joko apuvälineestä tai tablettiltaan. Lisäksi tulkki C voi tukea puhettaan jollakin tukiviittomalla. Tulkki C on samoilla linjoilla muiden tulkkien kanssa, että lopulta asiakas saa itse päättää viestiikö ympäristölle ymmärtääkö hän tai kiinnostaako asia häntä.

Tulkattaessa ympäristön viestejä asiakkaalle tulkit A ja B kokivat tärkeänä tulkin laajan viittomavaraston ja viittomien hyvän hallinnan. Laajan viittomavaraston avulla oli mahdollista käyttää asiakkaalle entuudestaan tuttuja viittomia mutta tulkit nostivat myös esille asiakkaan kyvyn omaksua uusia viittomia ja laajentaa näin sana- ja käsitevarastoaan. He kokivat myös kontaktin asiakkaaseen olevan parempi, kun puheen rinnalla tuotettiin tukiviittomia sekä asiakkaan keskittävän asiaan paremmin. Tulkkien A ja B mielestä tukiviittomien avulla tulkkaukset olivat helpompaa, koska käytettävissä oli laajasti viittomia. He kokivat asiakkaan kommunikoinnin apuvälineen sanavaraston olevan suppea. Apuvälineestä ei löydy kaikille asioille kuvaa ja kuvien löytäminen on hankalaa.

Enemmän kuvia tulkkauksessaan käyttänyt tulkki C perusteli vähäistä tukiviittomien käyttöä sillä, että asiakas ei itse kykene tuottamaan fyysisten rajoitteidensa takia viittomia, jolloin asiakkaan oman kommunikoinnin apuvälineen mallittaminen on tärkeämpää, jotta hänen apuvälineensä sisällön hallinta ja käyttö vahvistuisi.

”Poisjättö” käsitteenä puhevammaisten tulkkauksessa koettiin haastavana. Tulkit muokkaavat viesteistä selkokieltä koko ajan. Tällöin asioita selkiytetään ja yksinkertaistetaan,

joten poisjättöä tapahtuu koko ajan. Merkittävämpi oli ajatus antaa asiakkaalle mahdollisuus vaikuttaa tulkkeen laajuuteen esimerkiksi kysymällä: ”Haluatko tietää tästä lisää?”

5.2.4 Asiakkaan viestin tulkkaus ympäristölle

Tärkeä osa tulkkausta on asiakkaan viestien tuottaminen ympäristölle. Aiemmissa haastattelukysymyksissä pääsimme aiheeseen jo miettimällä kontaktia ja keskusteluun osallistumista mutta halusin vielä kysyä tulkeilta asiakkaan viestin tuottamisesta. Haastatte- luissa kysyin, kuinka varmistat asiakkaan ymmärryksen tuottaessasi hänen sanomaansa ympäristölle. Lisäksi kysyin havainnoinnin perusteella sähköpostilla, kuinka tulkkauk- seen vaikuttaa osapuoli, jolle asiakkaan viestiä välitetään. Päivätoimintaympäristössä läsnä olevat ohjaajat pystyvät kuulemaan viestejä ollessaan selin asiakkaaseen tai avusta- massa toista asiakasta mutta muut henkilöt voivat tarvita eriasteisesti tukea vuorovaiku- tuksessa eikä heillä kaikilla ole käytössään omaa tulkkia, joka voisi avustaa tässä.

Muiden asiakkaiden kommunikaatiotaidot tulevat yleensä usein samassa tilanteessa ole- valle tulkille tutuksi mutta varsinaisesti toisen asiakkaan kommunikointimenetelmiä tul- kit eivät käytä. Tulkit käyttävät tilanteessa selkokieltä sekä oman asiakkaan käyttämiä menetelmiä tukeakseen viestintää. Tällaisessa tilanteessa tulkit kokivat ohjaajan pyytä- misen keskusteluun mukaan hyvänä ratkaisuna. Yleisemmällä tasolla tulkit ajattelivat, että keskustelu muiden tilanteessa läsnä olevien henkilöiden kanssa tulisi olla tulkin vä- lityksellä sujuvaa ja tämän eteen ollaan valmiita tekemään töitä huomioiden tulkkausti- lanteen molemmat osapuolet tulkin asiakkaina.

Asiakkaan viestiä tulkatessa muille kaikki tulkit vastasivat käyttävänsä asiakkaan mene- telmiä tukemassa viestiä. Tärkeää heidän mielestään oli erityisesti se, että käytettiin sa- moja sanoja, tukiviittomia ja kuvia, kuin asiakkaan viestiä alun perin selvitetessä. Näin asiakas tietää tulkin kertovan hänen viestiään, sekä asiakkaalla säilyy koko ajan mahdol- lisuus tehdä korjauksia tai lisäyksiä omaan viestiinsä.

5.3 Yhteenveto

Kaikki tulkit nostivat haastattelussa esille asiakkaan kommunikoinnin kehittymisen. Tulkkien A ja B näkökulma oli asiakkaan sana- ja käsitevaraston laajentuminen heidän tukiviittomisensa kautta, kun taas tulkki C katsoi asiakkaan oman ilmaisun rikastuttamisen olevan tärkeää. Tähän päästäkseen tulkki C mallitti asiakkaan omalla laitteella asioita antaen näin asiakkaalle mallia kommunikoinnin apuvälineen käytöstä eri tilanteissa. Tulkkauksutilanne on siis asiakkaalle aina myös mahdollisuus oppia kommunikoinnista ja käytössä olevista menetelmistä lisää.

Tulkin tulkkauksessa käyttämäksi menetelmäksi valikoitui tulkille entuudestaan tutuin ja parhaiten hallittu menetelmä. Menetelmän hyvä hallinta antoi tulkille mahdollisuuden tukea asiakkaan kommunikointia sujuvammin, esimerkiksi sanoittamalla saman asian useammalla eri tavalla tukien viestiä samalla tukiviittomin. Menetelmän hyvällä hallinnalla myös päästiin asiakasta palvelemaan lopputulokseen, valikoidusta menetelmästä riippumatta.

Tulkkien koulutukseen kuuluu perehtyminen erilaisiin kommunikointimenetelmiin ja menetelmien peruskäytön hallinta. Havaintojeni perusteella tulkin on kuitenkin vaikeaa käyttää asiakkaalle henkilökohtaisesti muokattua kuvastoa ilman huolellista perehtymistä sisältöön. Sisältöön perehtyminen taas on hankalaa apuvälineen ollessa asiakkaalla koko ajan käytössä.

Koko tulkkauksprosessin ajan kaikkien tulkkien toiminta oli näkyvää ja kuuluvaa.

Tämä viesti ympäristölle, että tulkkauks oli vielä kesken sekä antoi ohjaajille viestiä, oliko asiakas ymmärtänyt esimerkiksi annetun ohjeen. Tämä vaikutti myös tulkin vastuuseen asiakkaan ymmärryksen kannattelusta, koska ohjaajat saattoivat selkeyttää tai konkretisoida esineiden avulla omaa ohjettaan huomatessaan, että asiakkaan oli vaikea ymmärtää ohjetta. Tämä myös antoi ympäristölle mahdollisuuden korjata tulkkia, mikäli tulkki oli ymmärtänyt asian väärin.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Multimodaalisuus näkyi tulkkaustilanteessa kaikessa viestinnässä. Se oli läsnä tulkin ja asiakkaan keskinäisessä viestinnässä silloinkin, kun asiakas ei ottanut puheenvuoroa vaan tulkki aisti ja varmisti asiakkaan ympäristön viestien ymmärrystä. Toimintatilanteessa tulkin ollessa taka-alalla, oli tulkin tehtävä aktiivista asiakkaan tulkintatyötä ja osattava mennä asiakkaan avuksi ilman erillistä pyyntöä. Tässä havainnossa kulminoituu itsekin havaitsemani puhevammaisten tulkkaukselle hyvin tyypillinen piirre: tulkit eivät automaattisesti tulkkaa asiakkaan ja ympäristön keskinäistä viestintää vaan antavat asiakkaalle mahdollisuuden luonnolliseen vuorovaikutukseen ympäristön kanssa.

Tulkki C:n tapa tulkata asiakasta oli näkyvimmin multimodaalinen. Tulkki käytti tilassa olevia esineitä ja asioita sekä omaa tablettiaan monipuolisesti asiakkaan menetelmien rinnalla saadakseen tuettua asiakkaan ymmärrystä mahdollisimman hyvin. Havainnoinnin ja haastattelun johtopäätöksenä tulkki C:n koulutustausta, kokemus puhevammaisuudesta sekä työkokemus vaikuttavat multimodaalisuuden käyttöön tulkkauksessa. Keskiössä on asiakas ja hänen ymmärryksensä eikä niinkään ajatus tietyn menetelmän käyttötavasta. Menetelmäkeskeisyyden sijaan pitäisi osata ajatella asiakaslähtöisyyden eli käyttäjakeskeisyyden näkökulmasta – mitä asiakas tarvitsee?

Tulkit selvittivät asiakkaan kanssa viestejä simultaanisti yksittäisiä kuvia ääneen toistaen sekä laajentaen asiakkaan ilmaisua kysymyksin ja vaihtoehdoin. Lopuksi tulkit tulkkasivat konseptiivisesti kokonaisuuden ympäristölle seuraten samalla asiakkaan reaktiota tulkkeen oikeellisuudesta. Ympäristölle asiakkaan tuottamia viestejä tulkattiin simultaanisti vain, kun kyse oli ”kyllä” ja ”ei” vastauksista.

Asiakkaalle ympäristön viestejä tulkattaessa käytäntö oli sama. ”Kyllä” ja ”ei” voitiin tulkata nyökkäyksenä tai pään puisteluna lähes samanaikaisesti ympäristön kanssa mutta laajemmat viestit tulkattiin konseptiivisesti. Tulkit kuuntelivat ensin itse viestin kokonaan ja muokkasivat sitten tarvittaessa selkeämmäksi sekä tukivat viestiä asiakkaan menetelmien tuottaessaan viestin asiakkaalle.

Simultaani- ja konseptiivitulkkauksen käyttöä ohjasi asiakkaan tarve tuetulle viestille. Kokonaisen viestin muokkaaminen eheäksi selkokieleiseksi kokonaisuudeksi palveli

asiakasta parhaiten. Vain lyhyet viestit oli juuri tästä syystä mahdollista simultaanitulkata. Tämä tukee tekemääni huomiota työskennellessäni puhevammaisten tulkkina: simultaani- ja konsekutiivitulkkauksen käyttö puhevammaisen asiakkaan kanssa on täysin asiakaskohtaista.

Tulkkausprosessin näkyvyys itsessään ennalta edistää puhevammaisten tulkkauksen tunnettavuutta sekä selkeyttää ympäristölle viestin alkuperää. Kun prosessia, asiakkaan kanssa käytävää keskustelua viestin muodostumiseksi, ei pyritä piilottamaan, ympäristön on helpompi ymmärtää viestin olevan asiakkaan eikä tulkin.

Tulkkausprosessin näkyvyys myös korostaa käyttäjäkeskeisyyden ajatusta tuomalla asiakkaan kommunikointia näkyväksi ja kuuluvaksi. Samaa voidaan ajatella tulkkien tavasta tarjota asiakkaalle mahdollisuuksia ottaa osaa keskusteluun nopeammin. Käytännössä tulkit osoittivat asiakkaalle kuiskaten kysymyksiä ”haluatko kommentoida?”, ”haluatko kysyä jotain?” tai ”kuulostaako kivalta, sanonko ääneen?” perustuen asiakkaan ilmeistä ja eleistä luettaviin reaktioihin hänen kuunnellessaan ympäristön keskustelua. Tämä tasa-arvoistaa asiakasta suhteessa puheella viestiviin henkilöihin, koska apuvälineellä viestiminen on aina hitaampaa.

7 POHDINTA

Aloittaessani työstämään aihetta ajattelin olevan yksinkertaista löytää käyttäjäkeskeisyys puhevammaisten tulkkauksesta. Omasta kymmenen vuoden kokemuksesta puhevammaisten tulkkinä tiedän tulkin työn olevan asiakaslähtöistä. Tulkkauksessa päästään parhaiten asiakasta ja ympäristöä palvelemaan lopputulokseen tuntemalla asiakas ja hänen kommunikointiinsa vaikuttava vamma sekä ennen kaikkea hallitsemalla asiakkaan käyttämä kommunikointimenetelmä hyvin.

Puhevammaisten tulkkinä toimimisesta saadut kokemukseni vahvistuivat varjostamisella saaduilla tuloksilla. Luontaista vuorovaikutusta ympäristön ja asiakkaan välillä on vaikea saada syntymään tai säilyttää, koska ympäristö etenee asioissa puhekielellä paljon nopeammin kuin apuvälineellä viestittäessä. Vie paljon aikaa, että tulkki tuottaa asiakkaalle ympäristön viestit selkokielisenä sekä tukiviitottuna tai kuvitettuna ja asiakas muodostaa yhteistyössä tulkin kanssa oman kommenttinsa apuvälineellään. Vasta tämän jälkeen tulkki voi tulkata asiakkaan viestin ympäristölle, joka on edennyt jo monta viestiä eteenpäin ympäristön henkilöiden viestiessä puheella. Tulkin kanssa tehtävä yhteistyö myös vaatii asiakkaalta äärimmäistä pitkäjänteisyyttä ja keskittymistä asiaan, koska menetelmät vaativat katsekontaktia tulkkiin tai kuviin toisin kuin puhuttu kieli.

Tutkimusasiakkaani oli cp-vammaisen henkilö, mutta en halunnut korostaa missään vaiheessa tutkimusprosessia hänen vammansa vaikutuksia kommunikointiin. Teoriassa tietyn diagnoosin voidaan katsoa aina merkitsevän tiettyjä asioita kommunikoinnissa mutta käyttäjäkeskeisyyden ajatuksessa mielestäni yksilön tunteminen on tärkeämpää. Käytännön huomioni puhevammaisten tulkkinä on, ettei ole olemassa kahta samanlaista asiakasta. Vaikka kahden asiakkaan diagnoosit, tausta ja kommunikointi olisivat yksi yhteen, ei asiakkaiden kanssa toimiminen tulkkauksilanteessa koskaan ole samanlaista. Tilanteeseen vaikuttaa paitsi asiakkaan motivaatio ja vireystila myös menetelmän käyttötapa ja -taito sekä persoona. Aivan kuten tulkin työskentelyynkin.

Halusin tutkijana pyrkiä kertomaan asiakkaasta ja tulkeista mahdollisimman anonyymisti. Mainitsin vain sellaisia seikkoja asiakkaan ja tulkkien taustasta sekä toiminnasta, joiden ajattelin olevan nimenomaan käyttäjäkeskeisyyden näkökulmasta relevantteja. Mitä pidemmälle tutkimusprosessissani etenin, sitä vaikeammaksi rajaaminen muodostui.

Tulkkauksesta tuntuivat häviävän rajat menetelmien ja käytettyjen tapojen väliltä, kaikki tapahtumat tulkkauksilanteessa oli mielestäni mahdollista nähdä käyttäjakeskeisyyden näkökulmasta monin eri tavoin – analysointia saattoi aina jatkaa kysymällä itseltään ”miksi?”. Käyttäjakeskeisyydestä riittää siis mielestäni tutkittavaa muihinkin opinnäytteihin.

Varjostaminen olisi varmasti ollut tehokkaampaa ja luotettavampaa, mikäli olisin voinut videoida ja valokuvata tulkkauksilanteita mutta tähän en saanut lupaa. Haastatteluiden runkoa tehdessä päätin jättää rungon kevyeksi ja täydentää sitä varjostamisen pohjalta, etten liikaa ohjaa itseäni tiettyyn suuntaan havainnoissani. Lisäksi jo tuolloin huomasin itse, kuinka vaikeaa tulkkausta ja siinä tapahtuvia asioita on laittaa kirjalliseen asuun. Saman huomasin toistamiseen, kun yritin täydentää sähköpostilla haastatteluja, enkä saanut vastauksia tulkeilta. Vasta kasvotusten tavatessamme tulkit sanoivat vastauksen kirjalliseen asuun laittamisen olleen niin hankalaa, että kysymyksiin jäi vastaamatta.

Tekemiäni havaintojen jälkeen olisi ollut mielenkiintoista jatkaa vielä tutkimusta asiakkaan kommunikoinnin kehittymisestä tulkkien käyttämien menetelmien mukana. Tai yleisemmin asiakkaan ilmaisun kehittymisestä tulkin käytön myötä. Varjostaessani tutkimusasiakkaani kolmea tulkkiä löysin heidän tulkkaustavoistaan ja käyttämistään menetelmistä selkeitä eroja. Mikäli asiakkaalla kävisi vain yksi tulkeista, esimerkiksi tulkki A, joka pääsääntöisesti käytti asiakkaan kanssa tukiviittomia, mitä tapahtuisi asiakkaan kuvakommunikointitaidoille ja kommunikoinnin apuvälineen käyttötaidoille? Vastaavasti, jos tulkeista kävisikin vain tulkki C, joka ei juurikaan viito, kuinka nopeasti asiakkaan viittomavarasto lähtisi supistumaan. Säilyisikö asiakkaan kokonaisilmaisun multimodaalisuus tasolla, jolla se nyt on, kun käytössä ovat kaikki tulkit?

Kela välittää asiakkaan tulkit hänen tulkkilistaltaan mutta toisinaan joku listatulkeista voi jäädä puoleksi vuodeksi tai pidemmäksikin aikaa välittämättä asiakkaalle. Tähän vaikuttaa muiden asiakkaiden tilaukset, tulkin itselleen määrittämä työaika sekä tulkin sijoittuminen suhteessa muihin tulkkeihin kilpailutusjärjestyksessä. Kela järjestää vammaisten tulkkaukspalvelut kilpailutuksen kautta, jossa palvelutuottajat ja tulkit pisteytetään. Tästä muodostuu lista, jonka mukaan välitystä tehdään.

Varjostamisen ja haastattelujen jälkeen jää vielä mietityttämään tulkin vallankäyttö tulkkauksilanteessa. Tilanteessa, jossa tulkki asettaa asiakkaalle mahdollisuuden valita

tulkataanko asia vai ei, antaa ensivaikutelman asiakaslähtöisyydestä. Tarkemmin asiaa miettiessä ajatus onkin: ”Mitä asiakas valitsee?” Asiakashan ei ymmärrä ilman tulkin tukea ympäristön viestejä, jolloin asiakas ei voi tietää mistä jää paitsi, jos tulkki ei jatka tulkkausta. Aitoa asiakaslähtöisyyttä ja käyttäjäkeskeisyyttä olisikin mielestäni tulkkauksen jatkaminen, jolloin asiakas voisi katseensa muualle kääntämällä valita seuraako aiheita vai ei.

Niinikään tulkkausmenetelmän valikoituminen tulkin vahvuuksien mukaan voidaan mielestäni nähdä vallankäyttönä. Valitsemalla itselleen vahvan menetelmän tulkki tekee tilanteesta itselleen varmemman ja saa tuotettua varmasti oikean sisältöisen viestin. Valitsemalla asiakkaalle vahvan ja mieluisamman menetelmän, tulkki voi joutua astumaan itselleen heikommalle alueelle ja joutuu työskentelemään kovemmin päästäkseen hyvään lopputulokseen. Käyttäjäkeskeisyyden näkökulmasta tulkin tulisi valita menetelmä asiakkaan toive ja tarve etusijalla sekä kehittää tulkkinäkökulmaa omaa ammattitaitoaan tähän tarvittuun suuntaan.

Puhevammaisten tulkkauksen ammatillisuuden lisäämistä ajatellen tulkin toiminnasta tulkkaustilanteessa riittää pohdittavaa tuleville opinnäytetöille eettisestä näkökulmasta katsoen. Erilaisissa tulkkaustilanteissa ja -ympäristöissä korostuvat tulkin taidot tehdä eettisesti päteviä ja asiakkaan tarpeita hyvin palvelevia ratkaisuja.

Sekä tekemieni tutkimushavaintojen että oman puhevammaisten tulkin työkokemukseni pohjalta koen asiakkaan kommunikoinnin ja kokonaisilmaisun kannalta ratkaisevaksi tulkkien ammattitaidon. Ammattitaito syntyy tulkin koulutuksen, työkokemuksen ja vahvuuksien summana. Ammattitaitoiset tulkit, jotka tuntevat asiakkaan, hänen kommunikointiinsa vaikuttavan vamman ja hallitsevat asiakkaan kommunikointimenetelmät, voivat tukea sekä yhteistyössä kehittää asiakkaan kommunikointia, kielitaitoa ja ilmaisua. Useampi tulkki on siis näkemykseni mukaan asiakkaalle ja hänen kommunikointilleen rikkaus.

Opinnäytetyöstäni selviää, että tulkkaus on aina tulkin ja asiakkaan välistä yhteistyötä; viestin muodostumiseen, lähettämiseen ja vastaanottamiseen tarvitaan molempia. Käyttäjäkeskeisyyteen päästäkseen tulkin tulee tuntea asiakkaansa, tämän kommunikoinnin erityispiirteet ja kommunikointimenetelmä hyvin. Tulkkien keskinäiset keskustelut ja kokemusten jakaminen tulkkaustilanteissa toimimisesta ja kommunikointimenetelmistä

ovat avain käyttäjäkeskeisyyteen. Tulkit toimivat hyvin erilaisissa ympäristöissä erilaisien asiakkaiden kanssa. Tähän opinnäytetyöhön liittyen käymistäni keskusteluista tulkkien kanssa, jäi mieleeni vahva ajatus tulkkien välisestä tiedonjaosta. Tulkkien kyky katsoa asiaa asiakkaan näkökulmasta eli käyttäjäkeskeisesti kehittyisi mielestäni huomasti, mikäli keskustelu tulkkauksentällä olisi avoimempaa. Tämä ei edellyttäisi asiakkaan tai tilanteen parempaa tuntemusta vaan keskustelu voisi keskittyä tulkin ratkaisuihin ja käyttämiin menetelmiin.

LÄHTEET

- Ammattiopisto Livia. Puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto. Saatavilla 31.10.2018 <http://www.livia.fi/fi/tutkinto/puhevammaisten-tulkin-erikois-ammattitutkinto>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viittomakielen ja tulkkauksen koulutusohjelma. Saatavilla 31.10.2018 <https://www.diak.fi/hakeminen/koulutukset/amk/tulkki-viittomakieli-tulkkaus/>
- Humanistinen ammattikorkeakoulu. Tulkki (AMK, viittomakieli). Saatavilla 31.10.2018 <https://www.humak.fi/opiskelijaksi/tulkki/tulkki-amk-viittomakieli/>
- Huhtanen, K. (2011). Mitä kommunikointi on? Teoksessa K. Huhtanen (toim.) *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa* (s. 11–25). Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Joutsia, K. (2018). *Puhevammaisten asiakkaiden näkemyksiä tulkkaukseen vaikuttavista keskeisistä laatutekijöistä*. (Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu, Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma). Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018060813245>
- Kela. Henkilökohtainen tulkkilista. Saatavilla 14.12.2018 <http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-tulkkilista>
- L133/2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>
- Lampinen, I-K. & Sallinen, S. (2016). *Tulkkausmenetelmän valintaan vaikuttavat tekijät eri kommunikaatiomenetelmissä puhevammaisten tulkkauksessa*. (Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu, Viittomakielen ja tulkkauksen koulutusohjelma). Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201605035943>
- Papunet (2015). Tulkkauspalveluopas. Saatavilla http://papunet.net/sites/papunet.net/files/materiaalia/Julkaisut/tulkkauspalveluopas_2014_netti.pdf
- Papunet (29.10.2018). Tietoa. Mitä on puhevammaisuus. Saatavilla <http://papunet.net/tietoa/mita-on-puhevammaisuus>
- Reiss, K. & Vermeer, H. (1986). *Mitä kääntäminen on*. Helsinki: Oy Gaudeamus Ab.
- Repo, L. (2012). *Kenttätutkimuksen ja haastatteluiden hyödyt ehdotetun toiminnallisuuden tarpeen arvioinnissa*. (Pro gradu-seminaarin kirjallinen alustus, Helsingin yliopisto, Tietojenkäsittelytieteenlaitos). Saatavilla <https://www.cs.helsinki.fi/u/paakki/Semik12-Repo.pdf>

- Suojanen, T., Koskinen, K. & Tuominen, T. (2012). *Käyttäjäkeskeinen kääntäminen*. Tampere: Tampereen yliopisto, Kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-8839-9>
- Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. (2017). *Vammaispalvelujen käsikirja*. Saatavilla <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elamantuki/kommunikointi/tulkkauspalvelu/tulkkaus-puhevammaisille>
- Von Tetzchner, S. & Martinsen, H. (2000). *Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin*. (2. p.) Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.
- Tieteen termipankki (2017). Skoposteoria. Saatavilla <http://tieteentermi-pankki.fi/wiki/Käännöstiede:skoposteoria>
- Tommola, J. (2006). Tulkkaus kognitiivisesta näkökulmasta. Teoksessa N. Hytönen ja T. Rissanen (toim.) *Käden käännteessä* (s.128–142). Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.
- Tuominen, T., Hirvonen, M., Ketola, A., Pitkäsalo, E. & Iso-lahti, N. (2016). Katsaus multimodaalisuuteen käännöstieteessä. Teoksessa E. Pitkäsalo & N. Iso-lahti (toim.) *Kääntäminen, tulkkaus ja multimodaalisuus. Menetelmiä monimuotoisten viestien tutkimiseen* (s. 11-24). Tampere: Tampereen yliopisto, Kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0113-2>
- Viinikainen, P. (2006). Puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto 2006. Näyttötutkinnon perusteet [Luento]. Jyväskylä: Jyväskylän aikuisopisto. Saatavilla <https://docplayer.fi/6116569-Puhevammaisten-tulkin-erikoisammattitutkinto-pirjo-viinikainen-kouluttaja-jyvaskylan-aikuisopisto.html>
- Ylätupa, M., Huuhtanen, K., Ohtonen, M. & Roisko, E. (2011). Tekniikka viestimisen apuna. Teoksessa K. Huuhtanen (toim.) *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa* (s. 85–91). Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Vilka, H. (2006). *Tutki ja havainnoi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

LIITE 1. Asiakkaalle tehty kuvitettu seloste opinnäytetyöstä



Heidi Boman
 p. 040- 7640 743
 heidi.boman@kuuluville.fi

LIITE 2. Tulkkien haastattelurunko

1. Miten käytetty menetelmä valikoituu tulkatessasi asiakkaalle (tukiviittomat/kuvat)?
2. Asiakkaan huomion kiinnittäminen tulkkaukseen, kontaktin säilyminen – Kuinka toimit tilanteessa, jossa asiakas ei ole kiinnostunut aiheesta?
3. Mihin asti asiakkaan ymmärtäminen on tulkin vastuulla? Milloin tulkkat ympäristölle ettei asiakas ymmärrä tai, että asia on liian vaikea?
4. Kuinka varmistat asiakkaan ymmärryksen tuottaessasi hänen sanomaansa ympäristölle?
5. Miten ratkaiset poisjätöt, kuinka paljon ja missä tilanteessa?
6. Oma taustasi; tulkkikoulutus, kauanko olet toiminut asiakkaalle tulkkina?