

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Puhelintulkaus

**Viittomakielen tulkkien ja viittomakielisten asiakkaiden käsi-
tyksiä tulkatusta puhelinkeskustelusta**

Milla Kuusimäki ja Mirva Pitkänen

Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op)

Toukokuu/2011

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Viittomakielentulkin koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä(t) Milla Kuusimäki ja Mirva Pitkänen	Sivumäärä 43 ja 11 liitesivua
Työn nimi Puhelintulkkkaus - Viittomakielen tulkkien ja viittomakielisten asiakkaiden käsityksiä tulkkausta puhelinkeskustelusta	
Ohjaava(t) opettaja(t) Tytti Koslonen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Humanistinen ammattikorkeakoulu TKI-HUMAK Otto, Helmi Koukka	
Tiivistelmä <p>Tutkielman päätavoitteena oli selvittää, millaisia käsityksiä viittomakielen tulkeilla ja viittomakielisillä asiakkailla on puhelintulkkauksilanteesta. Tutkimuskysymyksiä oli kaksi, joista ensimmäisenä oli selvittää, millainen on toimiva puhelintulkkauksilanne viittomakielen tulkin sekä viittomakielisen asiakkaan näkökulmista. Toisena tutkimuskysymyksenä oli selvittää, mitkä asiat hankaloittavat puhelintulkkauksilannetta viittomakielen tulkin sekä viittomakielisen asiakkaan näkökulmista.</p> <p>Tutkimusmenetelminä käytettiin puolistrukturoitua kyselylomaketta ja strukturoitua haastattelua. Kyselylomake lähetettiin helmikuussa 2011 ja siihen vastasi 82 viittomakielen tulkkia, eli vastausprosentti oli 16%. Kahdelle viittomakieliselle asiakkaalle tehtiin haastattelut helmi-maaliskuussa 2011. Toinen haastattelu toteutettiin kasvotusten viittomakielellä, toinen kirjallisena.</p> <p>Tuloksista käy ilmi, viittomakielen tulkit kaipaavat yhtenäisiä käytänteitä puhelintulkkauksilanteisiin. Tulkit kokivat, että tulevaisuudessa viittomakielisiä asiakkaita olisi tarpeen tiedottaa puhelintulkkauksesta ja puhelinkulttuurista. Tulkit ajattelivat, että puhelintulkkauksilannetta hankaloittivat suomalaisen puhelinkulttuurin vieraus, puhelintulkkauksilanteen huono tulkkausergonomia, rauhaton tulkkausympäristö sekä ennakkotietojen puutteellisuus. Tulkkien mielestä puhelintulkkauksilanne oli toimiva, mikäli asiakas oli antanut ennakkotietoa tulkkaustilanteesta. Muita tulkkaustilanteen sujumista edistäviä tekijöitä olivat tunteiden ja äänensävyjen tulkkaaminen sekä tilanteen luonnollisuus.</p> <p>Viittomakieliset asiakkaat kokivat, että puhelintulkkauksilannetta hankaloittava tekijä oli esimerkiksi tulkin ja asiakkaan eri sukupuoli, jolloin kuuleva saattaa hämmentyä. Myös tulkkien kieli- ja tulkkaustaito koettiin hankaloittavaksi tekijäksi, mikäli ne eivät ole riittäneet puhelintulkkauksilanteen hoitamiseen. Toinen viittomakielisistä koki myös tulkkipalvelujen siirtymisen Kelalle (Kansaneläkelaitos) hankaloittavaksi tekijäksi. Asiakkaiden mielestä puhelintulkkauksilanne oli toimiva, mikäli tulkeille annettiin etukäteistietoa tulevasta puhelusta. Myös tunteiden ja äänensävyjen tulkkaus sekä kuulevan osapuolen informointi tulkkausta puhelusta edistivät puhelintulkkauksilannetta.</p>	
Asiasanat tulkkaus, puhelintulkkkaus, suomalainen viittomakieli	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Sign Language Interpretation

ABSTRACT

Author(s) Milla Kuusimäki ja Mirva Pitkänen	Number of Pages 43 and 11 appendixes
Title Telephone Interpreting - Sign Language Interpreters and Deaf Customers Opinions About Interpreted Telephone Conversation	
Supervisor(s) Tytti Koslonen	
Subscriber and/or Mentor Humak University of Applied sciences TKI-HUMAK Otto, Helmi Koukka	
Abstract <p>The purpose of this research was to examine sign language interpreters' and deaf customers' opinions about telephone interpreting. The main objective was to examine the opinions of sign language interpreters and deaf customers about telephone interpreting. The first question was to determine which things make telephone interpreting work and to find out which things make telephone interpreting more complicated in a perspective of the interpreter. The second question was to determine what kind of things make telephone interpreting work best for the customer and to find out what kind of things complicates telephone interpreting in a perspective of deaf customer.</p> <p>Research methods were semi-structured questionnaires and structured interviews. The questionnaire was sent in February 2011 and it was responded by 82 sign language interpreters, so the response rate was 16%. Two interviews with deaf customers were made in February-March 2011. The first interview was executed face to face using Finnish sign language, the second interview was executed literary.</p> <p>The results show that sign language interpreters need consistent practice in telephone interpreting situations. Interpreters felt that it would be necessary to inform customers about the telephone interpreting and the phone culture in the future. Interpreters thought that the telephone interpreting is complicated by cultural unfamiliarity about Finnish culture, poor interpreting ergonomics of telephone interpreting, environment and the lack of foreknowledge. Interpreters thought that the telephone interpreting was workable if the customer had given information about the telephone interpreting. Interpreting feelings and the tones of voice makes the telephone interpreting more fluent. Also if the nature of the phone call feels natural participants, it makes the interpreting more fluent.</p> <p>According to deaf customers different genders between the client and the interpreter make telephone interpreting more complicated. The hearing person on the other side of the line may be confused by interpreter's different gender. Also the lack of interpreter's language and interpreting skills may cause some trouble in telephone interpreting. The new innovation in Kela – The Social Insurance Institution of Finland's policy is also complicating things according to the other deaf person. Customers have found that the telephone interpreting is working if the interpreter gets information about the telephone interpreting in advance. Interpreting emotions and tones in speaker's voice makes telephone interpreting more fluent. Also informing the hearing person about the telephone interpreting makes it more fluent.</p>	
Keywords interpreting, telephone interpreting, finnish sign language	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	6
2.1 Kysely tiedonhankintamenetelmänä	8
2.2 Kyselyn rakenne	10
2.3 Kyselyn toteutus	12
2.4 Haastattelu tiedonhankintamenetelmänä	13
2.5 Haastattelun rakenne	15
2.6 Haastattelun toteutus	17
3 OPINNÄYTETYÖN TIETOPERUSTA SEKÄ TULOSTEN ESITTELY JA ANALYSOINTI	18
3.1 Vastaaajien taustatiedot	19
3.2 Puhelintulkkauksilanteen aluksi	24
3.3 Suomalaisen puhelinkulttuurin vaikutus puhelintulkkaukseen	29
3.4 Puhelintulkkauksen vastualueet sekä kehitystarpeet	32
4 TULOSTEN YHTEENVETO JA POHDINTA	39
LÄHTEET	42
LIITTEET	44

1 JOHDANTO

Alexander Graham Bell (1847–1922) oli englantilainen keksijä ja kuurojen opettaja, joka koki kyltymätöntä kiinnostusta kuurojen opetusta ja puheen opettamista kohtaan. Alexander Graham Bell oli vahva oralisti, jolle kuurous oli kirous. Hänen elämäntehtävänä oli kehitellä menetelmä, jonka avulla kuurot oppisivat puhumaan. Bell kehitti laitetta, jonka tarkoituksena oli saada kuuro lapsi näkemään äänen värähtelyt ja puheen elementit. Lopulta laite ei saavuttanut tavoiteltua tulosta, vaan siitä syntyi laite, joka on jatkanut kehitystään tähän päivään asti - puhelin. (Wallvik 2001, 161–163.)

Nykyään kuurot käyttävät puhelinta kommunikoimiseen ja asioiden hoitamiseen. Tämän mahdollistaa puhelintulkkaus. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää viittomakielen tulkkien ja viittomakielisten asiakkaiden käsityksiä puhelintulkkauksesta. Halusimme tietää, millaiset asiat vaikuttavat tulkkien ja asiakkaiden mielestä tulkkaustilanteen sujuvuuteen. Tutkielmamme on suunnattu viittomakielen tulkeille. Tässä opinnäytetyössä käsitteellä puhelintulkkaus tarkoitetaan etätulkkaustilannetta, jossa viittomakielen tulkki ja viittomakielinen asiakas ovat samassa tilassa, ja keskustelvat puhelinyhteyden kautta kuulevan osapuolen kanssa. Kuulevaan osapuoleen ei ole näköyhteyttä.

Opinnäytetyömme tilaaja on Humanistisen ammattikorkeakoulun TKI-HUMAK Otto. Tulevaisuudessa tilaaja voi hyödyntää tutkielmaamme esimerkiksi yhteisiä puhelintulkkausikäytänteitä koskevan tietopaketin luomiseen viittomakielen tulkeille. Keskustelimme työmme tilaajan kanssa ja havaitsimme, että puhelintulkkauksesta ei ole tehty tutkimusta. Tästä syystä kiinnostuimme aiheesta. Myöskään vastaavanlaista opinnäytetyötä ei ole aikaisemmin tehty. Anne-Mari Jaamalainen on tehnyt vuonna 2000 tulkkauksen muuntokoulutukseensa liittyen raportin puhelintulkkauksesta tulkkikeskuksessa. Kyseinen raportti ei kuitenkaan ole varsinainen tutkielma. Diakonia-ammattikorkeakoulu on tehnyt mobiilitulkkihankkeen vuosina 2007–2009. Hanke käsittelee erilaisten etätulkkauslaitteiden käyttöä, mutta ei keskittynyt perinteiseen puhelintulkkaukseen, mitä itse selvitämme. Näistä syistä johtuen koemme tutkielmamme olevan tarpeellinen ja ajankohtainen.

Opinnäytetyömme tutkimusosio on jaettu kahteen osaan. Teimme viittomakielen tulkeille sähköisen kyselylomakkeen, jossa käytimme sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Puolistrukturoidusta kyselystä vastasi kokonaisuudessaan Mirva Pitkänen. Viittomakielisille asiakkaille teimme haastattelun, josta vastasi kokonaisuudessaan Milla Kuusimäki. Strukturoidut haastattelut toteutettiin kasvotusten viittomakielellä sekä kirjallisena haastatteluna. Tutkielmamme rakentuu siten, että kerromme opinnäytetyömme toteutuksesta kronologisessa järjestyksessä. Analysointiosuudessa käsittelemme tutkimusaineistoamme tietoperustan, omien pohdintojemme sekä tutkimuskysymystemme pohjalta. Käsittelemme siis tietoperustaa, tutkielmamme tuloksia sekä omia pohdintojamme rinnakkain.

2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tässä luvussa käsittelemme tutkielmamme toteutusta sekä tuomme esille tutkielmamme tavoitteet. Rajasimme tutkielmamme kohderyhmän viittomakielen tulkkeihin sekä viittomakielisiin puhelintulkkausta käyttäviin asiakkaisiin. Kohderyhmän rajaamisessa on kyse tutkijan tarkasteluperspektiivin selkeyttämisestä (Kiviniemi 2007, 73). Tutkielmamme painottuu viittomakielen tulkkeihin, mutta halusimme ottaa tutkielmaamme mukaan myös kaksi viittomakielistä henkilöä. Tällöin saimme tietoomme myös heidän mielipiteensä puhelintulkkaustilanteiden toimivuudesta ja vertailimme niitä tulkkien käsityksiin.

Tutkielmamme päätavoite on selvittää, millaisia käsityksiä viittomakielen tulkeilla ja viittomakielisillä asiakkailla on puhelintulkkauksesta. Kyselystä ja haastattelusta saamiemme vastausten perusteella vastaamme tutkimuskysymyksiimme, jotka ovat:

1. Millainen on toimiva puhelintulkkaustilanne viittomakielen tulkin sekä viittomakielisen asiakkaan näkökulmasta?
2. Mitkä asiat hankaloittavat puhelintulkkaustilannetta viittomakielen tulkin sekä viittomakielisen asiakkaan näkökulmasta?

Halusimme selvittää millaiset asiat tekevät viittomakielen tulkkien mielestä puhelintulkkaustilanteesta toimivamman, ja mitkä asiat puolestaan hankaloittavat tilanteen toimivuutta. Saadaksemme tietoomme mahdollisimman monen tulkin käsityksiä puhelintulkkauksesta, valitsimme tiedonhankintamenetelmäksi puolistrukturoidun kyselyn. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2008, 190) toteavat, että kyselytutkimuksen etuna pidetään sitä, että sen avulla on helppo kerätä laaja tutkimusaineisto. He jatkavat, että kerätyn aineiston käsittelyyn on kehitelty erilaisia tilastollisia analyysitapoja, jotka helpottavat tutkimuksen analysointivaihetta. Lähetimme kyselyn sähköisessä muodossa sähköpostiviestin liitteenä Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n sähköpostilistoille. Tällöin kyselyllä oli mahdollista tavoittaa suuri määrä tulkkeja ympäri Suomen.

Halusimme selvittää myös viittomakielisten puhelintulkkausta käyttävien asiakkaiden mielipiteet puhelintulkkaustilanteiden toimivuudesta. Valitsimme tiedonhankintamenetelmäksi strukturoidun haastattelun. Strukturoitu haastattelu tarkoittaa sitä, että kysymysten muotoilu, vastausvaihtoehdot ja järjestys ovat kaikille vastaajille samat (Eskola & Vastamäki 2007, 27). Halusimme, että viittomakielisillä informanteillamme oli mahdollisuus vastata haastatteluun omalla äidinkielellään, mistä syystä haastattelu oli ainut vaihtoehto. Hirsjärven ym. (2008, 201) mukaan vastaajiksi suunnitellut henkilöt on yleensä helppo saada mukaan tutkimukseen. Haastateltavat on myös mahdollista tavoittaa myöhemminkin, esimerkiksi aineiston täydentämistä varten.

Jaoimme tutkielmaosiomme kahteen osaan. Mirva Pitkäsen vastuulla oli tehdä kyselylomake viittomakielen tulkeille ja analysoida saadut vastaukset. Milla Kuusimäki vastasi viittomakielisten asiakkaiden haastattelun kokoamisesta ja vastausten analysoinnista. Kyselylomakkeeseen ja haastatteluihin saamiemme vastausten perusteella vastaamme edellä mainittuihin tutkimuskysymyksiin. Tarpeen tullen avustimme kuitenkin toisiamme, esimerkiksi haastattelun käytännön toteutuksessa ja kyselylomakkeen kysymysten muotoilussa hyödyimme toistemme tuesta. Otimme näkökulmiksi viittomakielen tulkit ja viittomakieliset asiakkaat, mutta emme perehtyneet puhelintulkkaustilanteen kuulevaan osapuoleen. Näin ollen kyselylomakkeen ja haastattelun kysymykset on tehty vain tulkkien ja asiakkaiden näkökulmista.

2.1 Kyselylomake tiedonhankintamenetelmänä

Halutessamme selvittää viittomakielen tulkkien käsityksiä puhelintulkkauksesta valitsimme tutkimusmenetelmäksi puolistrukturoidun kyselyn. Kokosimme tulkeille kyselylomakkeen, jossa on sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia kysymyksiä. Mukana on kvalitatiivisia kysymyksiä, jotta tulkeilla oli mahdollisuus kertoa vapaasti kokemuksiinsa ja ajatuksiinsa puhelintulkkauksesta.

Verkkokyselynä toteutetun kyselylomakkeen etuna on nopeus ja vaivaton aineiston saanti. Kyselylomakkeen suurin mahdollinen ongelma on kato. Jos kysely lähetetään jollekin erityisryhmälle, joka kokee aiheen tärkeäksi, voi vastausprosentti olla hyvä. (Hirsjärvi ym. 2008, 191.) Kyselymme kohderyhmänä olivat viittomakielen tulkit ja aihe on heitä läheisesti koskettava heidän työnsä kautta. Olimme varautuneet siihen, että joudumme kyselyn lähetettyämme karhuamaan vastauksia. Saimme kuitenkin vastauksia riittävästi, joten meidän ei tarvinnut enää karhuta niitä lisää.

Hirsjärvi ym. (2008, 197) painottaa, että kyselylomakkeen laadinnassa on huomioitava monia asioita. Päteviä tuloksia saadakseen on laadittava kysymyksiä, jotka merkitsevät samaa kaikille vastaajille. Esimerkiksi sanat ”usein”, ”tavallisesti”, ”useimmat” ja ”yleensä” ovat monimerkityksisiä ja siksi vältettäviä. Kysymykset on rajattava hyvin, jotta vältetään tulkinnan mahdollisuutta. Kysymysten kannattaa olla lyhyitä ja spesifejä. Kysymyksissä ei saa olla kaksoismerkityksiä. Kahteen erilaiseen kysymykseen on vaikea antaa vain yhtä vastausta. (Hirsjärvi ym. 2008, 197.) Pyrimme välttämään monimerkityksellisiä sanoja, mutta esimerkiksi vastausvaihtoehdoissa käytimme muun muassa sanaa ”usein”. Tämä on nähtävissä esimerkiksi liitteestä 1 kyselylomakkeen kysymyksen 4a vastausvaihtoehdoissa. Muotoilimme kysymykset selkeästi välttääksemme väärinymmärryksiä.

Hirsjärven ym. (2008, 198) mukaan kyselyissä oletetaan usein, että ihmisellä on asiasta jokin käsitys tai mielipide. Usein ihmiset vastaavat, vaikkei heillä olisikaan mielipidettä asiasta. Tästä syystä kyselyissä on hyvä antaa vastausvaihtoehto ”ei mielipidettä”. Lisäksi he toteavat monivalintavaihtoehtojen käyttäminen on suotavampaa kuin ”samaa mieltä”/”eri mieltä” - väitteiden käyttö. ”Samaa mieltä”/”eri mieltä” – väitteet sisältävät sosiaalisen suotavuuden vastaustaipumuksen. Tämä tarkoittaa sitä,

että ihmisellä on taipumus valita vastausvaihtoehto, jota hän arvelee kyselyssä odotettavan.

Monivalintakysymyksiä on helppo analysoida, mutta niiden heikkoutena on vastausten suppeus (Hirsjärvi ym. 2008, 196). Pohtiessamme kyselylomakkeen monivalintakysymysten asettelua halusimme varmistaa, että saamme vastauksista mahdollisimman paljon informaatiota. Vastamäki (2007, 136) pohtii, onko riittävää kysyä kysymystä, johon saadaan vastaukseksi vain "kyllä" tai "ei". Halusimme kyselyssämme välttää kaikki "kyllä" tai "ei" - vastauksiin johtavat kysymykset. Annoimme vastaajalle aina enemmän vaihtoehtoja, jotta vastaus olisi informatiivisempi ja vertailukelpoisempi muiden vastausten kanssa. Kuten liitteessä 1 kyselylomakkeemme kysymyksessä 4a on havaittavissa, annoimme kysymysten vastausvaihtoehtoiksi esimerkiksi vaihtoehdot "aina", "usein", "silloin tällöin", "harvoin" ja "ei koskaan". Lisäksi osassa kysymyksistä halusimme tarjota vastaajalle vaihtoehdon "jollain muulla tavalla" tai "jotain muuta", jonka jälkeen seurasi avoin kysymys. Emme voineet jokaisessa kysymyksessä luetella kaikkia mahdollisia vastausmahdollisuuksia. Tämä on nähtävissä esimerkiksi liitteessä 1 kyselylomakkeemme kysymyksestä 7a.

Avoimet kysymykset saattavat tuottaa aineiston, jota on vaikea käsitellä ja luotettavuus voi olla kyseenalaista (Hirsjärvi ym. 2008, 196). Tästä syystä emme halunneet avoimia kysymyksiä liikaa. Hirsjärven ym. (2008, 194, 196, 199) mukaan avoimet kysymykset sallivat vastaajien ilmaista itseään omin sanoin, jolloin vastauksista tavoitetaan keskeiset asiat ja vastaajien tunteet. Käytettäessä avoimia kysymyksiä vastustilaa on jätettävä riittävästi, jotta vastaajien ei tarvitse tiivistää vastauksiaan tai jättää jotain kertomatta. He toteavat lisäksi, että avoimiin kysymyksiin vastaaja voi vastata omin sanoin ilman tutkijan johdattelua, mikä toisaalta vaikeuttaa tulosten analysointia.

Vallin (2007, 124) mukaan yksi avointen kysymysten positiivisista puolista on, että vastausten joukossa voi olla hyviä ideoita. Lisäksi avointen kysymysten avulla on mahdollisuus saada vastaajan mielipide selville perusteellisesti. Avointen kysymysten aineistoa on myös mahdollista luokitella monella tavalla. Valli mainitsee avointen kysymysten huonoksi puoleksi sen, että niihin saatetaan jättää vastaamatta tai vastaukset voivat olla ylimalkaisia tai epätarkkoja. Vastaaja saattaa myös vastata hieinan vierestä, jolloin aineistosta ei ole toivottua hyötyä. Lisäksi hän toteaa avointen kysymysten aineiston analysoinnin olevan työlästä, sillä vastausten luokitte-

lu ja tulosten tulkinta vie enemmän aikaa, kuin valmiiden vaihtoehtojen analysointi. Käytimme osittain kyselyssämme avoimia kysymyksiä, jotta vastaajat voisivat ilmaista vapaasti ajatuksensa, etenkin jos he haluavat kertoa jotain, mitä kysymyksissä ei ole tullut ilmi.

Valli (2007, 105) toteaa, että kyselylomakkeessa käytetty kieli on tärkeä asia kyselyn onnistumisen kannalta. Hän jatkaa, miellyttävää kieltä on mukava lukea, kun taas kömpelöt sananvalinnat voivat saada vastaajassa aikaan tuskastumista. Kysymykset ja vastausvaihtoehdot kannattaa aina muuttaa vastaajalle henkilökohtaiseen muotoon. Valli toteaa, että jos kyselyssä käytetty kieli on passiivista ja sisältää vierasperäisiä sanoja, vastaaja kokee itsensä helposti ulkokohtaiseksi. Käytimme lomakkeen kysymysten kielelliseen muotoiluun paljon aikaa. Halusimme varmistaa, että kyselyyn vastaaminen tuntuu luonnolliselta ja henkilökohtaiselta. Muotoilemalla kysymykset esimerkiksi muotoon "arvioi omalla kohdallasi" tai "kerro vapaasti", korostimme kiinnostustamme juuri kyseistä vastaajaa kohtaan.

2.2 Kyselyn rakenne

Seuraaksi käsittelemme viittomakielen tulkeille tekemämme kyselylomakkeen rakenteen. Hirsjärvi ym. (2008, 198) korostavat, että kysymysten määrää ja järjestystä on syytä harkita tarkkaan. Yleisimmät ja helpoimmin vastattavat kysymykset, kuten sukupuoliin ja ikään liittyvät kysymykset, on hyvä sijoittaa kyselyn alkuun. Kuitenkin esimerkiksi iän ilmoittaminen voi jollekin olla arka asia, jolloin on syytä antaa vastausvaihtoehdoiksi eri ikäryhmiä. He jatkavat, että johdattelevia kysymyksiä ja ammattikieltä kannattaa välttää, jotta kaikki vastaajat ymmärtävät kysymykset ja vastaavat totuudenmukaisesti.

Kyselymme alkaa vastaajan taustatietojen selvittämisellä. Taustatiedot - otsikon alla vastaajalta kysytään kuinka paljon hän tekee puhelintulkkauksia, mitä kautta puhelintulkaustoimeksiannot hänen tehtäväkseen tavallisesti tulevat sekä missä paikassa puhelintulkaus tavallisesti tapahtuu. Emme nähneet tarpeellisina kysyä vastaajan ikää, sukupuolta tai sitä, kuinka paljon hänellä oli kokemusta tulkin työstä. Arvelemme, etteivät nämä seikat vaikuta oleellisesti puhelintulkaustilanteeseen, koska ha-

lusimme kyselyssä keskittyä puhelintulkkauksen nykytilanteeseen. Kyselyn ja haastattelun taustatiedoissa kysytään puhelintulkkaukseen läheisesti liittyviä tietoja, ei henkilökohtaisia taustatietoja. Kysytyjen taustatietojen avulla meillä oli mahdollisuus selvittää, kuinka paljon puhelintulkausta Suomessa tehdään ja kuinka se käytännössä on järjestetty.

Taustatietojen selvittämisen jälkeen kyselyssä keskitytään niihin asioihin, joita tapahtuu ennen puhelintulkausta. Tämän otsikon alla olevia kysymyksiä olivat kysymys koskien viittomakielisen asiakkaan mukanaan mahdollisesti tuomiin materiaaleihin sekä kysymys siitä, millaisia asioita tulkki ja asiakas sopivat keskenään ennen puhelintulkausta. Halusimme saada selville, millä tavoin viittomakielinen asiakas ja tulkki valmistautuvat puhelintulkaustilanteeseen. Pidimme tärkeänä kysyä, millaisia asioita tulkki haluaa tietää soitettavasta puhelusta ennen tulkaustilannetta. Tämänkaltaisilla kysymyksillä saisimme tietää, kuinka huolellisesti tulkit tulkkaukseensa valmistautuvat. Seuraavana osana kyselyssä on itse puhelintulkaustilanteeseen keskittyminen. Osioon sisältyy kysymyksiä sekä tulkin että asiakkaan toiminnasta puhelun aikana. Kysymykset liittyvät esimerkiksi siihen, kuinka tulkki ratkaisee mahdolliset yllättävät ja ongelmalliset tilanteet.

Kyselyn viimeinen osa käsittelee puhelintulkkaukseen liittyviä asioita yleisemmin. Tässä osiossa tulkkille tarjottiin mahdollisuus kertoa mitkä asiat hänen mielestään puhelintulkaustilanteessa tulkin, mitkä asiakkaan, vastuulla. Lisäksi kysyimme tulkeilta, mitä kehitettävää puhelintulkkausessa heidän mielestään on. Näiden avoimien kysymysten avulla vastaajalla on mahdollisuus kertoa vapaammin omia mielipiteitään ja ajatuksiaan puhelintulkkauksen käytänteisiin liittyen.

Vallin (2007, 104–105) mukaan kyselylomakkeen pituutta kannattaa miettiä huolellisesti. Liian pitkä lomake saa vastaajan luopumaan vastaamisesta jo ennen tarkempaa tutustumista. Hän mainitsee lomakkeen pituuden vaihtelevan kohderyhmän mukaan, esimerkiksi aihealue ja aiheen merkitys vaikuttavat vastaamisinnokkuuteen. Kannattaa myös ajatella vastaajan lomakkeeseen käyttämää aikaa, kuinka pitkään hän todennäköisesti jaksaa keskittyä lomakkeen täyttämiseen siinä vaadittavalla tavalla. Jos lomake on liian pitkä, viimeisiin kysymyksiin vastataan helposti ilman suurempaa pohdintaa. Valli korostaa, että tällöin jopa tutkimuksen luotettavuus voi kärsiä. Pohtiessamme kyselymme ulkoasua päätimme asetella kaikki kysymykset yhdel-

le sivulle, jotta vastaajan oli mahdollista selata kysymykset läpi ennen vastaamista. Uskomme, että tieto siitä, kuinka paljon kysymyksiä kyselyssä oli, teki vastaamisesta mielekkäämpää.

2.3 Kyselyn toteutus

Tässä alaluvussa käsittelemme kyselylomakkeemme toteutukseen ja aikatauluun liittyviä asioita. Kyselylomakkeen työstön aloitimme teoretietoista nousseiden ajatuksien pohjalta. Käytimme kyselylomakkeen tekoon ammattikorkeakoulumme tarjoamaa Webropol – ohjelmaa. Webropol tarjoaa tehokkaan sovellustyökalun tiedonkeruuseen ja tiedon jalostamiseen (Webropol 2010).

Kysymykset muotoutuivat vähitellen. Mirva Pitkänen muotoili ensin kyselylle raakaversioon, josta muokkasimme lehtorien kommenttien pohjalta paremman. Alussa meillä oli todella paljon kysymyksiä, mutta suuri osa karsiutui pois, jolloin kysely oli tarkkarajaisempi ja vastasi tavoitteisiimme. Kysymysten muotoilu oli haastavaa, sillä oli vaikeaa muotoilla kysymystä niin, että se oli selkeä ja johdonmukainen, muttei liian pitkä eikä johdatteleva. Kyselyn kysymysten piti myös osittain vastata haastattelun kysymyksiä, jotta niitä voitaisiin myöhemmin verrata. Pyysimme kommentteja kyselylomakkeellemme myös henkilöltä, joka ei ole viittomakielentulkki, joten hän pystyi suhtautumaan kysymyksiin objektiivisesti ilman ennakkokäsityksiä. Näin saimme tietää, olivatko kysymykset ymmärrettäviä ja johdonmukaisia.

Halusimme tehdä kyselylomakkeesta helposti ymmärrettävän. Lisäksi halusimme, että henkilö, joka kyselyyn vastaa, tuntee kysymysten olevan merkityksellisiä. Muutamissa kohdissa Webropol rajoitti kysymysten muotoilua, sillä haluttua toimintoa ei ollut. Pystyimme kuitenkin muotoilemaan nämä kysymykset uudelleen niin, että saimme niistä edelleen haluamamme tiedon. Myös muutamat Webropoliiin liittyvät ongelmat vaikuttivat aikatauluamme kyselyn lähettämisen suhteen. Aluksi Webropoliiin kirjautumista varten meille lähetetty salasana ei toiminut ja myöhemmin lomakkeiden avautumisessa vastaajan täytettäväksi ilmeni teknisiä ongelmia. Näistä teknisistä seikoista johtuen jouduimme viivästyttämään alkuperäistä aikataulua kyselylomakkeen lähettämisen suhteen.

Hirsjärven ym. (2008, 198–199) mukaan kyselyssä vastaajien pitäisi pystyä täyttämään lomake noin 15 minuutissa. He lisäävät, että lomakkeen esikokeilu on välttämätöntä. Lähetimme lomakkeen sähköisenä testattavaksi muutamalle henkilölle. Tällöin saimme tietää, avautuiko kysely täytettäväksi ongelmitta ja oliko se helppo täyttää. Testaamisen avulla meidän oli helppo huomata kysymykset, joita testivastaajien oli ollut vaikea ymmärtää. Saimme palautetta myös kyselyn rakenteesta ja teimme kysymysten muotoiluihin vielä muutamia korjauksia. Testaamisella pystyimme arvioimaan, oliko kysely sopivan pituinen.

Lähetimme kyselyn Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n sähköpostilistan kautta viittomakielen tulkeille ympäri Suomen. Otimme yhteyttä sähköpostilistojen ylläpitäjään ja saimme selville, että postituslistoilla on yhteensä noin 500 jäsentä. Tällöin kysely saavutti noin 500 henkilöä. Sähköpostiviesti toimi saatekirjeenä vastaajille. Saatekirjeessä esittelimme tutkielmamme aiheen lyhyesti ja ohjeistimme vastaajat kyselyn täyttämistä varten. Lisäksi kerroimme, kuinka kauan kyselyyn vastaamisessa kestää sekä milloin on viimeinen mahdollinen päivä täyttää kysely. Lähetimme kyselyn helmikuun 2011 lopussa ja annoimme tulkeille neljä päivää vastausaikaa. Emme halunneet venyttää vastausaikaa liian pitkäksi, jotta mahdollisimman moni vastaisi kyselyyn heti sen huomattuaan eikä kysely unohtuisi muiden sähköpostiviestien joukkoon. Kyselylomake saatekirjeineen löytyy kokonaisuudessaan opinnäytetyömme liitteestä 1. Liitteenä oleva kysely on muokattu alkuperäisestä sähköisestä kyselystä Microsoft Office Word- tiedostoksi, joka sisältää tarkalleen samat kysymykset kuin sähköisessäkin kyselyssä. Liitteenä olevassa kyselylomakkeessa avoimille kysymyksille on jätetty vähemmän vastaustilaa verrattuna sähköiseen kyselyyn tilan säästämisen vuoksi.

2.4 Haastattelu tiedonhankintamenetelmänä

Seuraavaksi kerromme haastattelusta tiedonhankintamenetelmänä. Päädyimme haastatteluun, koska halusimme mahdollistaa viittomakielisille informanteille haastattelutilanteen heidän omalla kielellään. Hirsjärven ym. (2008, 199–200) mukaan haastattelu on ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, koska siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa. Haastattelun suurimpana etuna pidetään sen joustavuutta aineistoa kerätessä. He jatkavat, että haastattelussa

haastateltavalle annetaan mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti. Mahdollisuus nähdä haastateltavan ilmeet ja eleet, on myös suuri etu haastattelua tehtäessä. Lisäksi he toteavat, että haastattelun aikana voi selvittää saatavia vastauksia ja lisäkysymyksillä sekä perusteluiden pyytämällä voidaan syventää saatavia tietoja. Tarvittaessa haastateltavat on mahdollisuus tavoittaa helposti myöhemminkin.

Päädyimme strukturoituun haastatteluun, koska haastattelutilanteessa oli helppo edetä valmiiden kysymysten avulla. Hirsjärvi ym. (2008, 203) toteavat, että strukturoitu haastattelu tapahtuu lomaketta apuna käyttäen. Lomakkeessa on ennalta laaditut kysymyssarjat, jotka esitetään tietyssä järjestyksessä. Strukturoitu haastattelu on täysin päinvastainen verrattuna strukturoimattomaan, täysin vapaaseen haastatteluun, jossa keskustelu rönsyilee tietyn aihepiirin sisällä. He lisäävät, että kun kysymykset on laadittu, itse haastattelu on suhteellisen helppo toteuttaa.

Haastattelumme kohderyhmänä olivat viittomakieliset puhelintulkkausta käyttävät henkilöt. Haastattelua varten tarvitsimme viittomakielisiä kuuroja henkilöitä, jotka käyttävät puhelintulkkausta viikoittain. Päädyimme haastattelemaan kahta viittomakielistä informanttia, sillä tekemämme haastattelun oli tarkoitus tukea tutkielmasamme tulkeille tehtävää kyselyä. Halusimme myös varmistaa, ettei haastattelumateriaali kasva analysoinnin näkökulmasta liian suureksi. Halusimme löytää informantit Itä-Suomen alueelta, jotta haastatteluiden toteuttaminen olisi käytännön syistä mahdollista. Koulutusyksikkömme kautta saimme kontaktin kahteen informanttiin.

Haastattelun suurin haittapuoli on, että se vie paljon aikaa. Haastattelu täytyy suunnitella huolellisesti ja se vaatii kouluttautumista haastattelijan rooliin. (Hirsjärvi ym. 2008, 201.) Tästäkin syystä päädyimme siihen, että haastattelijajoukkomme on pieni. Haastattelussamme koimme yhdeksi suureksi haasteeksi sen, että käytimme itsellemme vierasta kieltä. Haastattelutilanteessa tarkentavien kysymysten tai kysymysten uudelleenasettelu tuotti vaikeuksia, ja koska haastattelijana oleminen oli uutta, toi se myös omia hankaloittavia tekijöitä. Näitä olivat esimerkiksi haastattelukysymysten kääntäminen suomalaiselle viittomakielelle sekä haastattelutilanteen hallinta.

Hirsjärven ym. (2008, 201–202) mukaan haastatteluaineisto on konteksti- ja tilansidonnaista. Tuloksia tulkitessa on otettava huomioon, että haastateltavat saattoi-

vat puhua haastattelutilanteessa toisin kuin jossakin toisessa tilanteessa. He jatkavat, että haastattelun luotettavuutta saattaa heikentää ihmisten taipumus antaa haastattelussa sosiaalisesti suotavia vastauksia. Ihmiset eivät esimerkiksi mielellään kerro sairauksista ja vajavuuksista, rikollisesta ja norminvastaisesta käyttäytymisestä tai taloudellisesta tilanteesta.

Haastattelumme toteutettiin viittomakielellä kasvotusten sekä kirjallisesti suomen kielellä. Haastattelu löytyy kokonaisuudessaan opinnäytetyömme liitteestä 2. Haastattelulomake on sisällöltään täysin sama, mitä on käytetty informanttiemme haastatteluissa. Suurin osa kysymyksistä on täysin avoimia, mutta joidenkin kysymysten alle on lisätty lisäkysymyksiä tai esimerkkejä esimerkiksi paikoista, missä puhelintulkkausten voisi toteuttaa. Lisäkysymysten ja esimerkkien avulla pyrimme helpottamaan haastattelutilannetta ja haastattelijaa. Kysymykset on järjestetty kronologisesti puhelintulkaustilannetta mukailleen.

2.5 Haastattelun rakenne

Tässä alaluvussa käsittelemme haastattelumme rakenteen kokonaisuudessaan. Haastattelun alussa on luettavissa alustus, jossa kerromme opinnäytetyömme aiheen, tavoitteet, haastattelun osiot, haastattelun kulun sekä anonymiysasiat. Viittomakielisessä haastattelussa alustus viitottiin informantille ja se oli hänellä myös paperisena versiona. Jotkin alustuksessa olevat asiat, esimerkiksi haastattelun kuvaaminen videokameralle, eivät päde toiseen haastatteluun, joka toteutettiin kirjallisesti. Kirjallisessa haastattelussa informantti vastasi kysymyksiin itsenäisesti, emmekä olleet paikalla tilanteessa tai kuvanneet sitä. Informantilla oli kuitenkin mahdollisuus ottaa meihin yhteyttä milloin vain, jos jotain ongelmia olisi ilmennyt.

Haastattelu on jaettu kuuteen eri osaan, joista ensimmäisenä on haastateltavan taustatiedot. Tässä osiossa informanttien tuli arvioida esimerkiksi sitä, kuinka pitkään he ovat käyttäneet puhelintulkkausta ja kuinka monen eri tulkin kanssa puhelintulkkauksia on toteutettu. Osiossa pyydetään myös arviota puhelintulkkauksen käytöstä viikon aikana. Tiedustelemme myös paikkaa, mistä puhelintulkkaus tilataan, mitä asioita puhelintulkkauksen aikana yleensä hoidetaan ja missä paikassa tulkkaus yleensä

toteutetaan. Taustatiedoissa ei kysytä esimerkiksi informantin sukupuolta, asuinalueita tai ikää, sillä mielestämme nämä eivät olleet oleellisia seikkoja, jotka liittyvät puhelintulkkaukseen. Tällä tavoin pyrimme myös säilyttämään informanttien anonymiuden. Tutkittaessa esimerkiksi erityisryhmiä on tulosten kirjoitustavalla suuri merkitys (Kuula 2006, 206). Tässä tapauksessa myös sillä, mitä kysyimme taustatiedoissa, oli merkitystä anonymiuden säilyttämiseksi.

Haastattelun toinen ja kolmas osio keskittyvät ennen puhelintulkausta tapahtuviin asioihin sekä puhelun aloitukseen. Haastattelussa tiedustellaan tulkin kanssa etukäteen sovittavista asioista sekä kenen puhelinta puhelintulkkauksen aikana yleensä käytetään. Halusimme myös tietää, miten informantit kokevat puhelun aloituksen ja kuka heidän mielestään tekee aloituksen, onko asiasta vastuussa asiakas vai tulkki. Kysyimme myös siitä, kerrotaanko puhelun kolmannelle, kuulevalle osapuolelle tulkasta puhelusta ja kuinka se tehdään.

Haastattelun neljännessä osiossa käsitellään puhelun aikana tapahtuvia asioita. Tiedustelemme esimerkiksi muistiinpanojen teosta, tulkkauksen käytännön toteutuksesta puhelintulkaustilanteessa, sekä hankaloittavista tekijöistä. Osiossa perehdytään myös viittomakielisten asiakkaiden käsitykseen suomalaisesta puhelinkulttuurista. Suomalaista puhelinkulttuuria selitetään tarvittaessa auki lyhyellä teorialiedolla, joka löytyy myös liitteessä 2 haastattelun kysymyksestä 4.4. Viidennessä osiossa tiedustellaan puhelun lopetukseen liittyviä asioita. Osiossa pyritään parin kysymyksen avulla selvittämään, kuinka tulkatun puhelun lopetus käytännössä toteutuu. Osiossa tiedustellaan esimerkiksi, kuka päättää puhelun päättämisestä ja onko informantti jatkuvasti tietoinen siitä, mitä puhelun kuuleva osapuoli tekee tai sanoo.

Haastattelun viimeisessä osiossa käsitellään puhelintulkausta yleensä. Tässä osiossa pohditaan puhelintulkaustilanteiden yleistä toimivuutta ja tulkkien kehitystarpeita esimerkiksi tilanteen hallinnassa ja sujuvuudessa sekä kielitaidossa. Informantit saavat myös pohtia, mitkä asiat puhelintulkkauksessa ovat tulkin vastuulla ja mitkä asiakkaan vastuulla. Tulevaisuutta käsitellään kahdella kysymyksellä tiedusteltaessa ihanteellista puhelintulkaustilannetta sekä toiveita yhteistyöstä tulkin ja asiakkaan välillä.

2.6 Haastattelun toteutus

Seuraavaksi kerromme haastattelun toteutuksesta. Toteuttamamme haastattelu tehtiin puolistrukturoidun haastattelupohjan perusteella, johon oli koottu joukko puhelintulkkaukseen liittyviä kysymyksiä. Kysymykset oli rajattu tarkasti, ja haastattelutilanteessa pysyttiin tehdyissä kysymyksissä. Myös kirjallisena toteutettu haastattelu pysyi kysymyksillä rajatuissa teemoissa.

Verrattuna kyselylomakkeeseemme, alussa haastattelukysymyksiä oli vähän. Alussa Milla Kuusimäki pohti mahdollisia kysymyksiä tietoperustan pohjalta, joista lähdettiin ohjaajan avulla rakentamaan haastattelupohjaa. Lisäksi opinnäytetyömme ohjaajan ja tilaajan kanssa käyty keskustelut edesauttoivat kysymysten laadinnassa. Haastattelukysymysten teko vei aikaa, ja varsinkin kysymysten muotoilussa ja kieliopillisissa asioissa oli oltava tarkkana. Kuten Hirsjärvi ym. (2008, 197) toteavat, kysymykset eivät saa sisältää kaksoismerkityksiä. Koska toteutimme toisen haastatteluista viittomakielellä, oli kysymysten esittämistä mietittävä tarkkaan. Vähitellen haastattelurunko muotoutui oikeanlaiseksi. Haastattelu testattiin viittomakielisellä testihaastattelulla viittomakieliselle henkilölle. Lisäksi kyselyihin ja haastatteluihin perehtynyt henkilö tarkisti haastattelurungon ja tarkisti sieltä esimerkiksi johdattelevat tai eiymmärrettävät kysymysasettelut. Sen jälkeen kysymyksiin tehtiin vielä tarvittavat korjaukset ja lopullisen haastattelun hyväksyi ohjaajamme.

Haastattelut toteutettiin helmi-maaliskuussa 2011. Toiseen informanteista olimme yhteydessä sähköpostitse, ja toteutimme haastattelun viittomakielellä aikataulun mukaan helmikuun alussa 2011. Toisen informantin tapasimme kasvokkain ja sovimme tulevasta haastattelusta. Haastatteluajan lähestyessä emme kuitenkaan saaneet monesta yrityksestä huolimatta informanttiimme yhteyttä. Tästä syystä jouduimme vaihtamaan informanttia nopeasti, jolloin myös haastattelumetodi muuttui. Uuden informantin pyynnöstä haastattelu toteutettiin niin, että haastattelun kysymykset lähetettiin hänelle ja hän sai vastata kysymyksiin kirjallisesti. Tämä toteutui maaliskuussa 2011.

Haastattelujen jälkeen aineistot analysoitiin kohta kohdalta. Viittomakielinen haastattelu oli litteroitava. Hirsjärven ym. (2008, 217, 219–220) mukaan litterointi tarkoittaa

tallennetun aineiston sanasanaista puhtaaksikirjoittamista. Litterointi on mahdollista tehdä koko aineistosta tai valikoiden. Aineiston runsaus ja elämänläheisyys laadullisessa tutkimuksessa tekevät analyysivaiheen mielenkiintoiseksi ja haastavaksi. Heidän mukaansa kaikkea materiaalia ei ole tarpeen analysoida, vaan etsitään sellainen tapa, joka tuo parhaiten vastauksen ongelmaan tai tutkimustehtävään. Koska haastattelumetodimme muuttui toisen informantin osalta, jäi litteroitavaksi vain yksi viittomakielinen haastattelu. Litteroinnin toteutimme niin, että haastattelumateriaalista litteroimme vain vastaukset, jotka liittyivät suoraan esitettyihin kysymyksiin. Huomioimme myös muun aineiston kirjaamalla ylös ranskalaisin viivoin.

3 OPINNÄYTETYÖ TIETOPERUSTA SEKÄ TULOSTEN ESITTELY JA ANALYSOINTI

Tässä luvussa esittelemme ja analysoimme kyselylomakkeeseen ja haastatteluun saamiamme vastauksia lähdekirjallisuutta hyödyntäen. Kerromme mitkä asiat viittomakielen tulkkien mielestä tekevät tulkkauksilanteesta sujuvamman, ja mitkä seikat puolestaan hankaloittavat puhelintulkkauksilannetta. Käymme samat asiat läpi myös viittomakielisten informanttien näkökulmasta. Käsittelemme kyselylomakkeen läpi kronologisessa järjestyksessä ja vertaamme saamiamme vastauksia haastattelujen vastauksiin. Teimme muutamista tärkeiksi kokemistamme havainnoista Microsoft Office Excel – ja Word - ohjelmilla kuvioita ja taulukoita, jotka selkeyttävät tulosten analysointia. Tulosten analysoinnissa halusimme nostaa vastauksista esille tärkeiksi havaitsemiamme suoria lainauksia. Lainaukset on sisennetty, jotta ne olisi helppo erottaa muusta tekstistä.

Halusimme saada kyselyllemme mahdollisimman suuren vastaajajoukon tuloksen luotettavuuden takia. Kyselymme saavutti helmikuussa 2011 Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n sähköpostilistojen kautta listojen ylläpitäjän mukaan noin 500 henkilöä, joista 82 vastasi kyselymme. Kyselymme vastausprosentti on 16%. Korostamme kuitenkin, etteivät kaikki postituslistoilla jäsenenä olevat henkilöt toimi tällä hetkellä tulkkina tai ovat vielä opiskelijajäseniä. Osa jäsenistä on myös mukana useammalla listalla, joka osaltaan vähentää mahdollisten vastaajien määrää. Pohdimme, että osa listoilla jäsenenä olevista tulkeista ei välttämättä tee lainkaan puhelintulkkauksia, jol-

loin he eivät ole voineet vastata kyselyyn. Toteamme liitteen 1 saatekirjeessämme, että kysely on kohdistettu ainoastaan viittomakielen tulkeille. Haastattelut toteutettiin kahdelle viittomakieliselle informantille helmi-maaliskuun 2011 aikana kasvotusten viittomakielellä sekä kirjallisesti.

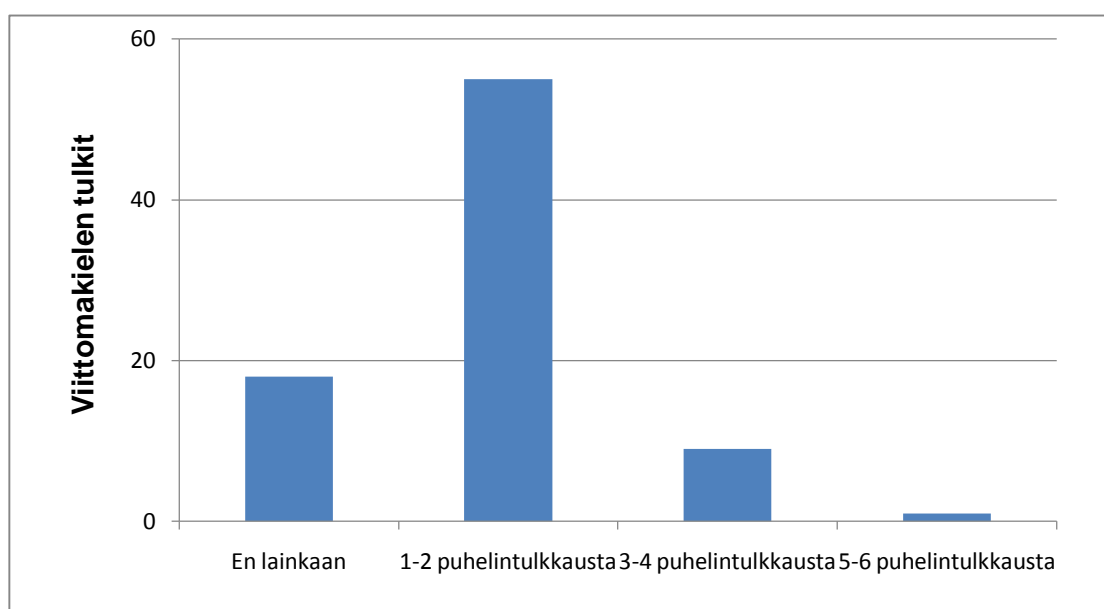
3.1 Vastaajien taustatiedot

Seuraavaksi käsittelemme vastaajilta kysytyjä taustatietoja puhelintulkkaukseen liittyen. Taustatiedoilla tarkoitamme esimerkiksi puhelintulkkauksen määrää, puhelintulkkausessa hoidettavia asioita sekä puhelintulkkauksen toteutuspaikkaa. Kuten johdannossa jo toteamme, tässä opinnäytetyössä käsitteellä puhelintulkkaus tarkoitetaan etätulkkaustilannetta, joka tapahtuu puhelimen välityksellä ja yleensä kolmen henkilön kesken. Tulkkaustilanteessa tulkki ja viittomakielinen kuuro ovat samassa tilassa ja ottavat puhelimesta yhteyden kuulevaan henkilöön. Tulkillla ja asiakkaalla ei ole kuulevaan henkilöön näköyhteyttä. Tässä opinnäytetyössä käytämme informanteista nimityksiä informantti A ja informantti B erottaaksemme vastaukset tarvittaessa toisistaan. Käytämme myös termejä asiakas, tulkki ja kuuleva. Asiakkaalla tarkoitamme viittomakielistä informanttiamme, tulkillla viittomakielen tulkkiä ja kuulevalla henkilöä, jolle soitetaan ja jolla ei ole näköyhteyttä asiakkaaseen ja tulkkiin.

Kuten seuraavan sivun kuvioista 1 on havaittavissa, suurin osa tulkeista kertoi tekevänsä yhdestä kahteen puhelintulkkausta viikossa. Havainto siitä, että suurin osa tulkeista tekee puhelintulkkauksia joka viikko, korostaa mielestämme yhteisten käytänteiden ja toimintatapojen tarpeellisuutta. Viittomakielisille asiakkaille tekemissämme haastatteluissa informantti A kertoi käyttävänsä puhelintulkkausta kerran viikossa, kun taas informantti B mainitsi käyttävänsä puhelintulkkausta ainoastaan muutama kerran vuodessa. Informantti A arvioi käyttäneensä puhelintulkkausta jo 15 vuoden ajan, informantti B vastaavasti 10 vuotta. Molemmat arvioivat tehneensä puhelintulkkaukseen liittyen yhteistyötä monien eri tulkkien kanssa, informantti A reilusti yli kymmenen, informantti B arvioi alle kymmenen kanssa. Osa tulkeista kommentoi, että meidän olisi kannattanut kysyä tarkemmin tulkkien taustaa, esimerkiksi työhistoriaa. Emme kuitenkaan nähneet tämän olevan tarpeellista kyselylomakkeen kysy-

myksiä valikoidessamme, sillä tavoitteemme ei ollut selvittää vaikuttiko tulkin tausta puhelintulkkaukseen.

Kuviosta 1 on havaittavissa, että 21% vastanneista tulkeista (N=82) ei tee puhelintulkkauksia lainkaan. Vastaajajoukossa oli kuitenkin henkilöitä, jotka eivät tee tulkin töitä tällä hetkellä, mutta olivat silti vastanneet kyselyyn. Tämän huomasimme avoimien kysymyksien vastauksista, joissa tulkit mainitsivat työskentelevänsä tällä hetkellä jollain muulla alalla. Pohdimme, että kaikki tulkit eivät välttämättä tee puhelintulkkauksia viikoittain, koska heidän toimenkuvansa saattaa osittain painottua esimerkiksi tulkkivälityksessä työskentelyyn tai opetukseen.



KUVIO 1. Puhelintulkkauksen määrä viikossa (N=82)

Tulkit olivat havainneet, että puhelintulkkaustoimeksianto tulee heidän työtehtäväkseen useimmiten jonkun toisen toimeksiannon yhteydessä. Tulkit totesivat, että opiskelu- tai asioimistulkkaustoimeksiannon yhteydessä asiakas saattaa pyytää puhelintulkkauksia liittyen johonkin hoidettavaan asiaan. Tulkeista 32% (N=82) kertoi puhelintulkkauksen tulevan harvoin välitysjärjestelmän kautta. Tulkeista 55% (N=82) kertoi saavansa puhelintulkkaus useimmiten toisen tulkkaustoimeksiannon yhteydessä. Kuitenkin, kysyessämme avoimella kysymyksellä millä muulla tavalla puhelintulkkauksia oli tullut heidän työtehtäväkseen, moni tulkeista kertoi saaneensa sen toisen toimeksiannon yhteydessä. Tästä saatoimme huomata, ettei osa tulkeista ollut

ymmärtänyt mitä tarkoitimme käyttäessämme kysymyksessämme ilmaisua ”toisen toimeksiannon yhteydessä”. Jos he olisivat ymmärtäneet mitä olimme kysymyksellämme tarkoittaneet, ei heidän olisi tarvinnut välttämättä vastata avoimeen kysymykseen lainkaan.

Vastaavasti informantit kertoivat haastattelussa, mitä kautta tilaavat yleensä puhelintulkkauksen. Informantti A kertoi tilaavansa puhelintulkausta eniten välityskeskuksen kautta, informantti B vastaavasti jonkun muun asioimistilanteen yhteydessä. Informantti A kertoi hoitavansa puhelintulkkauksen kautta eniten työasioita, informantti B luetteli taas hoitavansa työasioiden lisäksi yksityisasiota sekä käyttävänsä julkisia palveluita.

Tulkkien ja informanttien vastauksien perusteella voimme todeta puhelintulkkauksien tulevan usein tulkin työtehtäväksi toisten toimeksiantojen yhteydessä. Arvelemme tämän johtuvan siitä, että puhelintulkkaukset ovat yleensä lyhytkestoisia, jolloin asiakkaat eivät tilaa niihin tulkkia erikseen. Sen sijaan he hyödyntävät toisen tulkaustilanteen ja pyytävät tulkkia puhelintulkaamaan. Harjoitteluissa saamiemme kokemusten mukaan voimme sanoa, että jos asiakas tilaa puhelintulkkauksen välitysjärjestelmän kautta, puhelimesta hoidettavat asiat saattavat olla pidempikestoisia ja virallisia.

Malmbergin (2001, 15, 18) mukaan puhelinetiketissä noudatetaan yleensä asiallisuutta, selkeyttä ja lyhytsanaisuutta. Puhelinetiketti määräytyy puhelimen käyttötarkoituksen mukaan. Hän jatkaa, että yleisillä paikoilla on oltava tarkkana äänenkäytön kanssa, sillä yksityisasiat eivät kuulu muille. Lisäksi hän toteaa, että jos on pakko puhua julkisissa tiloissa, täytyy hakeutua paikkaan, jossa puhelu ei ole muille häiriöksi ja voi itse hoitaa asiansa rauhassa. Kysyimme tulkeilta, mitkä ovat yleisimpiä paikkoja puhelintulkkaukselle. Heidän oli mahdollista valita kolme yleisintä annetuista vaihtoehtoista. Tulkeista 70 (n=81) oli sitä mieltä, että puhelintulkausta toteutetaan eniten julkisilla paikoilla. Heistä 36 (n=70) valitsi julkisen paikan yleisimmäksi puhelintulkauspaikaksi. Puhelintulkaus julkisella paikalla tapahtuu yleensä tilanteissa, joissa asiakas pyytää tulkausta toisen toimeksiannon yhteydessä. Vastaajista 66 (n=81) valitsi asiakkaan kodin toiseksi suosituimmaksi paikaksi puhelintulkkaukselle. Vastaajista 52 (n=81) valitsi asiakkaan työpaikan kolmanneksi suosituimmaksi paikaksi pu-

helintulkkaukselle. Tulokset ovat nähtävissä taulukosta 1. Vastausvaihtoehtojen lisäksi tulkeilla oli mahdollisuus kertoa avoimella vastauksella, missä muualla puhelintulkkauksista oli toteutettu. Tulkit mainitsivat, että puhelintulkkauksia tehtiin myös asiakkaan opiskelupaikassa opiskelutulkkauksen yhteydessä.

	1	2	3
Asiakkaan kotona (n=66)	19	31	16
Asiakkaan työpaikalla (n=52)	4	18	30
Työpaikallasi (n=26)	14	6	6
Julkisella paikalla esim. kadulla (n=70)	36	20	14
Puhelintulkkauksia tarjoavassa yrityksessä (n=5)	3	2	0
Jossain muualla (n=18)	5	3	10

TAULUKKO 1. Puhelintulkkauksen toteutuspaikka (1: yleisin paikka, 2: toiseksi yleisin, 3: kolmanneksi yleisin) (n=81)

Haastatteluissa kysyimme myös viittomakielisiltä informanteiltamme, missä heidän kokemuksiansa mukaan puhelintulkkauksia tavallisesti tapahtuu. Molemmat informantit vastasivat puhelintulkkauksien tapahtuvan yleensä työpaikalla, lisäksi informantti B lisäsi yleisen paikan, esimerkiksi kadun, puhelintulkkauksien toteutuspaikaksi. Vastanneiden tulkkiensa mukaan muita paikkoja puhelintulkkauksien toteuttamiseen olivat oppilaitokset sekä erilaiset asioimistulkkauspaikat, kuten virastot.

Sekä tulkkiensa että informanttien vastauksista oli havaittavissa, että puhelintulkkauksia tapahtuu usein julkisella paikalla. Tämä tukee aiempaa kokemustamme siitä, että lyhytkestoiset puhelintulkkaukset on helppo hoitaa toisen toimeksiannon yhteydessä. Frishbergin (1990, 176) mukaan kuuroilla ja huonokuuloisilla on vain vähän kokemusta puhelinetiketistä ja puhelinkäytännöistä. Hän jatkaa, että tällöin tulkin on ohjattava kuuroa puhelimen käytössä. Kyselylomakkeemme vastauksista oli huomattavissa, että tulkkiensa mielestä puhelintulkkauksien tilanteissa on tärkeää varmistaa, ettei tulkkauspaikka ole meluisa vaan sopivan rauhallinen. Muutama tulkeista mainitsi, ettei julkinen paikka sovi puhelintulkkaukselle häiriötekijöiden, kuten melun ja muiden ih-

misten paikallaolon vuoksi. He kokivat, ettei asiakas välttämättä ymmärrä, että ympärillä olevat ihmiset voivat kuulla puhelinkeskustelun ja että melu häiritsee tulkkausta. Tästä syystä he näkivät parhaaksi ehdottaa asiakkaalle siirtymistä jonnekin rauhallisempaan paikkaan puhelintulkkausta varten.

3.2 Puhelintulkaustilanteen aluksi

Seuraavaksi käsittelemme puhelintulkaustilanteen alussa tapahtuvia asioita. Näitä ovat esimerkiksi ennakkomateriaalin saaminen sekä puheenvuoroista sopiminen. Jaamalainen (2000, 7-8) toteaa, että ennen puhelua tulee selvittää puhelun kannalta olennaisimmat asiat. Kaikki mahdolliset nimet ja numerot kannattaa selvittää etukäteen. Selvitettävä on myös paikka, jonne soitetaan sekä henkilö, jota tavoitellaan. Asiaan liittyvät pääkohdat on myös selvitettävä; mikä on asia, onko kysyttävää, ilmoitettavaa tai keskusteltavaa kysyttävästä asiasta. Hän painottaa, että kaikki mahdolliset selvitettävissä olevat taustatiedot edistävät puhelun sujumista. Hän jatkaa vielä, että mikäli kuurolla on mukanaan kirjallista materiaalia puheluun liittyen, tulkin on syytä tutustua lyhyesti materiaaliin.

Frishberg (1990, 174–175), Napier, McKee ja Goswell (2006, 139–140) toteavat, että tulkki ja kuuro sopivat ennen puhelua siitä, kuinka puheluun vastaavalle henkilölle kerrotaan tulkin käytöstä. Heidän mukaansa tilanteen voi hoitaa usealla eri tavalla. Tulkki voi aloittaa puhelun esimerkiksi tällä tavalla: ”Hei! Tässä on Maija Meikäläinen, olen tulkkina Leila Lehtiselle, joka on kuuro...” Kuitenkin tässä tapauksessa vastaaja saattaa luulla Maijan olevan soittaja. Toisaalta tulkki voi odottaa, että kuuro esittelee itsensä: ”Päivää. Tässä on Leila Lehtinen. Olen kuuro ja soitan tulkin välityksellä.” He mainitsevat, että tämä metodi on edellistä todennäköisempi välittämään haluttu viesti tulkatusta puhelusta. Jos kuitenkin tulkki ja asiakas ovat eri sukupuolta, tulkin nimi kannattaa mainita: ”Päivää. Täällä Mauno Mononen. Olen kuuro, joten soitan tulkki Maija Meikäläisen välityksellä.” He lisäävät, että jos kuuro soittaa esimerkiksi perheenjäsenelle, joka tietää tulkinkäytöstä, asiaa on turha mainita jokaisen puhelun alussa. Mikäli vastaajan oletetaan asioineen tulkin välityksellä ennenkin, voi puhelun aloittaa: ”Teille on puhelu viittomakielen tulkin välityksellä...” Lisäksi he toteavat, että

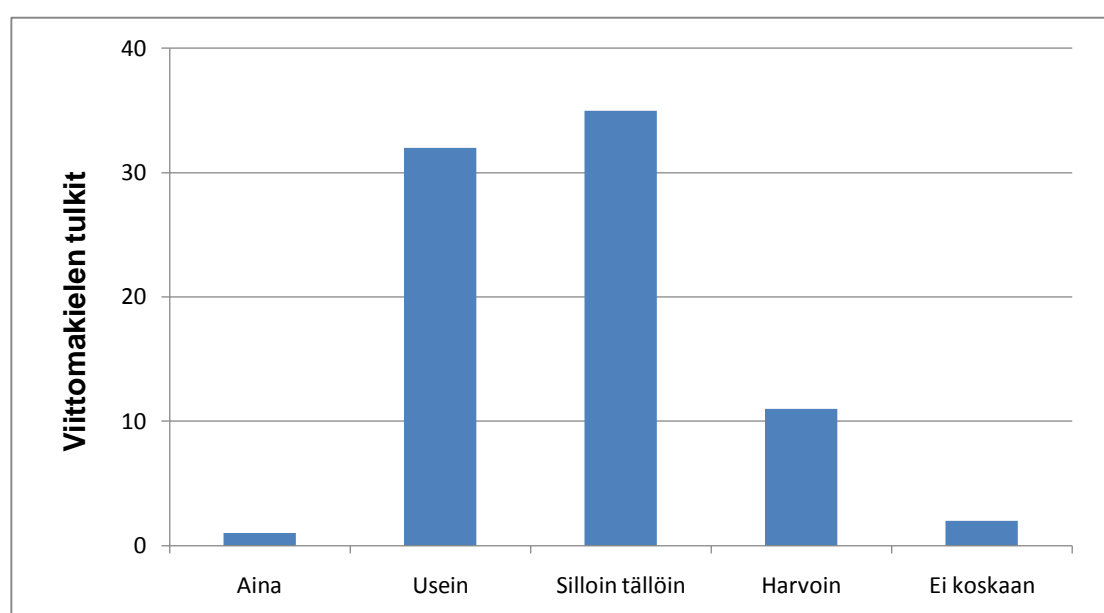
yleensä asian esilletuominen on tärkeää, sillä se selittää esimerkiksi puhelun aikana tapahtuvat mahdolliset odottamattomat hiljaiset hetket.

Kysyimme tulkeilta yleisintä tapaa aloittaa tulkattu puhelu. Valmiista vastausvaihtoehdoista oli mahdollista valita kolme yleisintä tapaa. Kyselyssämme tulkkien mielestä tavallisin tapa aloittaa puhelu on viittoa asiakkaalle, että kuuleva vastasi, jonka jälkeen asiakas jatkaa puhelua. Tätä mieltä oli 35 (n=70) vastaajista. Avoimista vastauksista oli lisäksi selvästi havaittavissa, ettei puhelun aloitusta tavallisesti suunniteltu yhdessä asiakkaan kanssa etukäteen, vaan tulkit toimivat vaihtelevasti tilanteeseen parhaiten sopivalla tavalla.

Kysyimme tulkeilta, kuinka esittely tavallisesti hoidetaan puhelun alussa. Tulkkien oli mahdollista valita valmiista vastausvaihtoehdoista kolme yleisintä. Vastaajista 64 (n=80) ajatteli, että yleensä puhelun alussa asiakas esittelee vain itsensä tai asiakas esittelee sekä itsensä että tulkin. Kuitenkin vastaajista 31 (n=64) oli sitä mieltä, että tavallisesti puhelun alussa asiakas esittelee vain itsensä. Vastaavasti tulkeista 21 (n=64) ajatteli, että tavallisesti asiakas esittelee sekä itsensä että tulkin. Frishberg (1990, 175) sekä Napier ym. (2006, 139) toteavat, että vaikka tulkki olisikin esitelty puhelun alussa, voi tilanne silti aiheuttaa hämmennystä kuulevassa osapuolella. Henkilöt, jotka ovat tottuneet työssään vastaamaan paljon puhelimeen, odottavat soittajalta nopeaa reagointia. He lisäävät, että tulkatussa puhelussa tauot ovat kuitenkin pitempiä verrattuna ei-tulkattuun puheluun, jolloin vastaaja alkaa kysellä, onko puhelimen toisessa päässä edelleen joku. Tällaisessa tilanteessa voi olla tarpeen selittää uudestaan, mistä tulkatussa puhelussa on kyse.

Vastaavasti molemmat informantit olivat sitä mieltä, että asiakas itse aloittaa puhelun ja esittelee itsensä. Informantti A kertoi osan tulkeista aloittavan puhelun esimerkiksi kertomalla tulkatussa puhelusta, mikä harmittaa häntä. Vuoron siirtyessä informantille hän yleensä viittaa samat informaatiot tulkatussa puhelusta uudelleen välttääkseen tulkin mahdolliset virheet puhelua aloittaessaan. Molemmat informantit kertovat puhelun alussa tulkatussa puhelusta. Informantti B lisää tarvittaessa viittomakieleltä tulkatussa puhelun, informantti A taas kertoo heti viittomakieleltä tulkatussa puhelusta, jotta kuuleva ei esimerkiksi ihmettele, miksi soittajan sukupuoli ei vastaa puhelimesta kuuluvaan ääneen. Yleensä tulkatussa puhelusta kertoo tulkki.

Frishberg (1990, 173–174) toteaa, että kuuro antaa tulkille puhelinnumeron ja kertoo lyhyesti minne soitetaan ja millainen puhelun luonne on, jotta tulkki tietää mitä tulee tapahtumaan. Hän toteaa, että tulkki, joka ei selvitä millainen puhelu mahdollisesti tulee olemaan, aiheuttaa vain harmia itselleen. Soitto perheenjäsenelle poikkeaa suuresti puhelusta suuryritykseen. Lyhyt tiedonanto ennen puhelua valmistaa tulkkia puhelua varten, jolloin hän voi toimia mahdollisimman tehokkaasti. Kuten kuviosta 2 on havaittavissa, kysymykseemme liittyen etukäteismateriaaliin tulkeista 67 (n=81) vastasi, että asiakkaalla on usein tai silloin tällöin materiaalia mukanaan puhelintulkkaustilanteessa.



KUVIO 2. Kirjallisten materiaalien mukanaolo puhelintulkkauksessa (n=81)

Kirjalliset materiaalit olivat esimerkiksi laskuja, asiakirjoja sekä kirjeitä. Yksi vastaajista tulkeista kuvasi etukäteismateriaalin käyttöä puhelintulkkauksessa seuraavalla tavalla:

”Jos asiakas on tiennyt tarpeestaan hoitaa asioitaan puhelimitse, hänellä yleensä on kyseisen paikan/henkilön tiedot ylhäällä paperilla. Tällaista tietoa voivat olla puhelinnumeron lisäksi nimet, osoitteet ja mahdollinen toimiala tms. Materiaali saattaa olla itse kirjoitettu muistilappu tai lehtileike tai vaikka netistä tulostettu lomake. Mikäli tarve puhelintulkkaukselle tulee muun keikan yhteydessä ns. yllättäen, ei asiakkaalla välttämättä ole mitään kirjallista materiaalia mukanaan.”

Molemmat viittomakieliset informantit kertoivat ottavansa kirjallista materiaalia tai ennakkomateriaalia mukaan puhelintulkkaustilanteeseen. Informantti A kertoi tekevänsä etukäteen listan asioista, joita aikoo hoitaa puhelintulkkauksessa. Informantti B kertoi ottavansa mukaan esimerkiksi viranomaisten lähettämät kirjeet, laskut ja matkaliput sekä sosiaaliturvatunnuksensa, osoitteet sekä tarvittavat tilinumerot. Näistä vastauksista on selvästi havaittavissa, että tulkkien ja asiakkaiden mielestä ennakkomateriaali on tärkeää puhelintulkkaustilanteen toimivuuden kannalta. Tulkit kuitenkin painottivat, ettei materiaalia puheluun liittyen ole aina saatavilla, etenkin jos tilanne ei ole ennalta tiedossa.

Kysyimme tulkkien mielipidettä siitä, kuinka he tavallisesti pitävät puhelinta tulkatessaan puhelimesta. Vastaajista 22 (n=80) ajatteli, että he pitävät aina puhelinta toisella kädellä ja tulkkaavat yhdellä kädellä. Tulkeista 32 (n=80) vastasi toimivansa tällä tavalla usein. Vastaavasti tulkeista 22 (n=76) oli sitä mieltä, ettei käytä koskaan hands free- laitetta tulkkauksessa. Tulokset ovat nähtävissä taulukosta 2. Avoimella vastauksella useat tulkit kertoivat, että on tulkin omalla vastuulla huolehtia tulkkausergonomiastaan ja hyvästä tulkkausasennosta. Esimerkiksi hands free- laitteen käyttäminen jättäisi molemmat kädet vapaiksi tulkkausta varten. Useat tulkit korostivat, kuinka tärkeää hyvästä ergonomiasta huolehtiminen on. Tulkit kaipasivat hands free- laitetta, joka sopisi mahdollisimman moneen puhelinmalliin. Tällöin laitetta olisi helppo käyttää puhelintulkkauksissa puhelimen vaihtuessa.

	1	2	3	4	5
Tavallisesti tulkkaan puhelimesta yhdellä kädellä ja pidän toisella kädellä puhelinta. (n=80)	22	32	12	11	3
Laitan puhelimen kaiuttimen päälle ja tulkkaan kahdella kädellä. (n=76)	5	17	17	20	17
Pidän puhelinta olalla ja tulkkaan kahdella kädellä. (n=74)	4	14	20	21	15
Käytän handsfree-laitetta ja tulkkaan kahdella kädellä. (n=76)	7	13	13	21	22

TAULUKKO 2. Tulkkausasento puhelintulkkauksessa (1: aina, 2: usein, 3: silloin tällöin, 4: joskus, 5: en koskaan) (n=80)

Kukkosen ja Könnin (2003, 18) mukaan totuttuja työtapoja on vaikea muuttaa. Huonot työskentelytavat saattavat kuormittaa jatkuvasti esimerkiksi niska-hartiaseutua. He lisäävät, että monipuolisten ja luontevien työskentelytapojen löytäminen on tärkeää. Viittomakielisten informanttien mielestä tulkkaus tapahtuu tavallisesti niin, että tulkki käyttää hands free- laitetta tulkaten kaksikäsisesti tai tulkki pitää puhelinta toisella kädellä ja toisella viittoon. Informantti B totesi myös tulkkien käyttävän puhelimen kaiutinta ja viittovan kahdella kädellä.

Kysyessämme millaisia asioita tulkki ja asiakas sopivat keskenään ennen puhelin-tulkkauksen alkua, tulkit vastasivat asiakkaan yleensä kertovan lyhyesti minne soitetaan ja millä asialla. Osa tulkeista lisäsi, ettei jo vuosien aikana tutuksi tulleiden asiakkaiden kanssa sovittu juuri mitään asioita ennen tulkkausta. Viittomakielinen informantti A kertoi keskusteleveransa tulkin kanssa ennen puhelintulkkausta hoidettavan asian aiheesta. Ennen tulkkausta myös varmistetaan, että tulkilla on ymmärrys hoidettavasta asiasta ja tätä informantti A painotti erityisesti.

Informantti B vastasi sopivansa tulkin kanssa esimerkiksi siitä, että jos puhelun aikana puheenvuorot menevät päällekkäin, tulkki saa päättää, kenelle puheenvuoro tulee seuraavaksi. Jos kuuleva ei ymmärrä tulkatun puhelun merkitystä ja hätäntyy, voi tulkki ennen varsinaista tulkkausta selittää puhelun luonteen. Jaamalaisen (2000, 11–12) mukaan tulkki ilmaisee puheenvuorojen vaihtumisen tauoilla, katseella ja pienillä välisanoilla. Kun kuuro saa puheenvuoron, tulkki ilmaisee vuoron siirtymisen viittomalla esimerkiksi ”Ole hyvä.” Usein kuuleva osapuoli odottaa, että tulkki ehtii tulkata puheen, ja jatkaa vasta saatuaan äänellisen merkin. Jaamalainen lisää, että äänelliset merkit ja käsien asennot kertovat puhelun osapuolille keskustelun etenemisestä ja puheenvuoroista. Salo-Leen, Malmbergin ja Halinojan (1996, 43) mukaan keskustelun kuluessa osapuolten puheenvuorot vaihtuvat. Jos puhuja haluaa antaa puheenvuoron toiselle, hän viestiin sitä esimerkiksi tauolla tai kielellisesti välitoteamuksilla.

Tulkkien vastauksista havaitsimme, että tulkkaustilanne on sujuvampi, mikäli asiakkaalla oli materiaalia mukanaan puhelintulkkaukseen liittyen. Lisäksi asiakkaan on hyvä kertoa tulkkille ennen puhelua lyhyesti minne soitetaan ja millä asialla. Tällöin tulkki tietää mitä asioita puhelin keskustelun aikana käsitellään, sekä millaista kielire-

kisteriä tulkki voi kuulevalta odottaa. Mikäli asiakas kertoo ennen puhelintulkkausta millaista asiaa puhelimesta hoidetaan, tulkilla on vielä hyvä mahdollisuus tarkentaa saamiaan tietoja ja kysyä mahdollisesti epäselväksi jääneitä asioita.

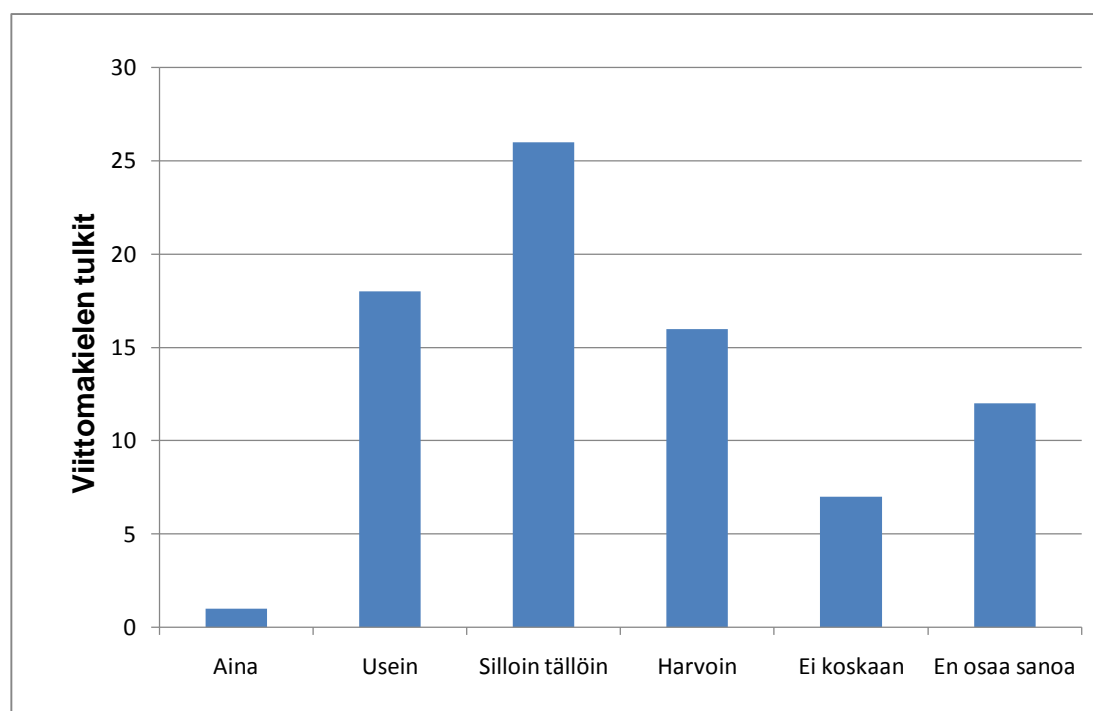
Haastatteluissa tiedustelimme informanteilta, miten he toimivat, mikäli tavoitellun henkilön sijaan puheluun vastaa automaattivastaaja. Informantti A totesi, ettei yleensä jätä vastaajaan viestiä, vaan yrittää soittaa myöhemmin uudelleen. Jos hän kuitenkin haluaa häneen otettavan yhteyttä, hän jättää numeronsa vastaajaan ja pyytää ottamaan yhteyttä tekstiviestitse. Informantti B sanoi jättävänsä vastaajaan viestin tarvittaessa, asian kiireellisyydestä ja vakavuudesta riippuen. Molemmat informantit totesivat, että eivät yleensä keskustele mahdollisen viestin sisällöstä tulkin kanssa etukäteen. Informantti A totesi, että on vaikeaa etukäteen suunnitella viestin sisältöä. Tulkit mainitsivat, että on hyvä sopia etukäteen, kuinka toimitaan jos automaattivastaaja vastaa puheluun. Vastausten perusteella voimme todeta tulkkien ja informanttien olevan eri mieltä vastaajaviestin sopimisesta etukäteen.

3.3 Suomalaisen puhelinkulttuurin vaikutus puhelintulkkaukseen

Tässä luvussa käsittelemme kysymystämme liittyen suomalaisen puhelinkulttuurin vaikutukseen puhelintulkkaustilanteissa. Tässä opinnäytetyössä termillä suomalainen puhelinkulttuuri tarkoitamme suomalaisten tapaa kommunikoida puhelimesta. Käsittelemme puhelinkulttuuriin liittyviä seikkoja, koska mielestämme ne vaikuttavat puhelintulkkaustilanteen kulkuun. Harjun (2004, 197) mukaan suomalaiseen puhelinkulttuuriin kuuluu esimerkiksi, että puhelun alussa puhutaan ensin hetki yleisistä asioista. Soittajan on myös hyvä varmistaa, onko vastaajalla aikaa keskustella. Harju toteaa, ettei soittaja koe olevansa tärkeä, jos hän kuulee vastaajan tekevän samanaikaisesti jotain muuta. Vastaajan puhetyylin ja –nopeuden sopeuttaminen soittajan ääneen viestii, että soittajan tapa kommunikoida on hyväksytty. Hän jatkaa vielä, että välisanoilla keskustelijat voivat ilmaista kuuntelevansa toisiaan. Harjoitteluista saamiemme kokemusten perusteella olemme havainneet, että viittomakieleltä tulkatussa puhelussa ei yleensä puhelun alussa keskustella yleisistä asioista. Tämä saattaa johtua siitä, että tavallisesti tulkattu puhelu soitetaan virastoon tai muuhun vastaavaan paikkaan. Tällöin mennään suoraan asiaan, koska vastaaja ei ole tuttu.

Marckwort ja Marckwort-Lindgren (1993, 10–11) toteavat, että kommunikaatio koostuu kolmesta eri osa-alueesta: sanoista, äänestä ja kehonkielestä. Puhelinkommunikaatiossa kehonkielen merkitys jää huomattavasti pienemmäksi kuin kommunikaatiossa muuten, sillä puhelinkommunikaatio toimii sanojen ja äänen varassa. Heidän mukaansa sanoilla ja äänillä luodaan mielikuvia, joilla täydennetään kaikki se, mitä ei nähdä. Hakala (2010, 17) toteaa, että puhujan tuottaman viestin ymmärrettävyyteen vaikuttavat esimerkiksi vastaanottajan kulttuuriperinteet, tilanne, koulutus sekä tiedon taso. Omien puhelinkeskustelukokemustemme perusteella voimme sanoa, että puhelinkeskustelun osapuolet saattavat ymmärtää toisiaan väärin johtuen näköyhteyden puuttumisesta. Näkemättä jäänyt käden heilautus tai kulmakarvojen kohotus saattaa vääristää viestiä.

Tulkeista 44 (n=80) oli sitä mieltä, että ovat usein tai silloin tällöin olleet tilanteessa, jonka sujuvuus on kärsinyt viittomakielisen asiakkaan käyttäytyttyä suomalaiselle puhelinkulttuurille epätyypillisellä tavalla. Tämä asia on havaittavissa kuviosta 3.



KUVIO 3. Sujuvuuden kärsiminen puhelintulkaustilanteessa viittomakielisen asiakkaan käyttäytymisen vuoksi (n=80)

Tulkit olivat havainneet, että asiakas ei välttämättä esittele itseään lainkaan, ei tervehti tai menee suoraan asiaan ilman minkäänlaisia taustatietoja. He mainitsivat myös, että asiakas ei välttämättä anna kuulevalle puheenvuoroa ollessaan esimerkiksi vihainen, viitto yhtä aikaa kun kuuleva vielä jatkaa puhumista, tai olettaa tulkin selittävän kaikki asiat omasta puolestaan. Tulkit totesivat myös, että useimmille kuuroille puhelinkulttuuri on vierasta, sillä sitä ei varsinaisesti opeteta heille missään. Eräs vastaajista kommentoi asiaa seuraavasti:

"Ehkä puhelinkulttuurin nopea tempo, eli pitkiä taukoja ei suvaita (yli 5 sekunnin hiljaisuus voi katkaista puhelun), joskus aiheuttaa ongelmia asiakkaiden kanssa. Asiakkaat voivat viitto asiansa hitaasti, jolloin tulkkinä joudun pitämään jonkinlaista ääntä ennen spikkaamista esim. "Hmm", "Joo, kyllä, joo...", "Tuota, tuota...". Tällaisessa tilanteessa ei ongelma ole välttämättä asiakkaan käytöksessä vaan enemmänkin kyse on mielestäni kielten ja kulttuurien erilaisuudesta."

Vastaaja koki, että hänen täytyy peittää hiljaisuus lisäämällä puheeseensa suomalaisen keskustelutyylisiin kuuluvia täytesanoja ja äännteitä. Hän halusi myös korostaa, että puhelinkeskustelussa lyhytkin hiljaisuus saattaa aiheuttaa sen, että kuuleva osapuoli katkaisee puhelun hiljaisuuden kestäessä liian pitkään. Erään vastaajan mielestä kuuroille ei opeteta puhelinkäyttäytymistä, mikä selittää, miksi kuurot eivät aina käytäydy puhelinkeskustelun aikana kuulevan odottamalla tavalla. Tämä saattaa hankaloittaa tulkin työskentelyä, sillä hänen täytyy välittää kielen lisäksi sekä kuurojen että kuulevien kulttuuria. Mielestämme kuuroille olisi hyvä järjestää tiedotusta suomalaiseseen puhelinkulttuuriin liittyen.

Viittomakieliset informantit pohtivat haastatteluissa suomalaista puhelinkulttuuria. Informantti A:n mielestä hän ei tunne suomalaista puhelinkulttuuria hyvin, esimerkiksi äänensävyyn liittyvät asiat ovat outoja. Joitakin välisanoja, esimerkiksi "hmm" tai "tuota", saatetaan tuoda esille viittomilla, tulkista riippuen. Informantti A koki, ettei yleensä huomaa, jos tulkki tekee suomalaiseseen puhelinkulttuuriin liittyviä lisäyksiä. Informantti B koki olevansa tietoinen suomalaisesta puhelinkulttuurista ja kertoi huomaavansa tulkin tekemän tarvittavia lisäyksiä esimerkiksi tulkin eleistä ja ilmeistä. Informantti A:n vastaukset tukevat ajatustamme, että tiedotus suomalaisesta puhelinkulttuurista kuuroille olisi tarpeellista.

Saatujen vastausten perusteella voimme todeta, että puhelinkulttuuriin liittyvät asiat saattavat haitata puhelinkeskustelun sujuvuutta merkittävästi. Taustalla on selvästi se, ettei kuuroille ole opetettu, kuinka puhelimesta on yleensä tapana käyttäytyä, jotta tilanne olisi sujuva. Muutama vastanneista tulkeista oli huomannut, että joskus asiakkaat kertoivat ennen puhelua tarkkaan puhelimesta hoidettavan asian. Puhelun alettua he odottivat tulkin selittävän kuulevalle koko tilanteen uudestaan omasta puolestaan. He eivät olisi halunneet viittoa asiaa uudestaan, koska tiesivät tulkin jo tietävän asian. Mielestämme tämä on yksi niistä asioista, jotka hankaloittavat puhelintulkkaustilannetta. Mielestämme asiakkaan on toistettava asiansa uudestaan puhelimesta, sillä kyse on tulkkaustilanteesta. Tällöin tulkin tehtävä ei ole muistaa mitä asiakas halusi kysyä, vaan keskittyä tulkkaukseen. Mielestämme tulkin tulisi olla tietoinen suomalaisesta puhelinkulttuurista, sillä hän toimii kulttuurin välittäjänä puhelintulkkaustilanteessa. Suomalainen puhelinkulttuuri voi olla terminä kuitenkin epäselvä myös tulkeille, tämä oli havaittavissa erään tulkin vastauksesta, kun hän esitti puhelinkulttuuri-kysymykseemme vastakysymyksen "Mikä suomalainen puhelinkulttuuri?". Tästä syystä meidän olisi kannattanut lyhyesti selittää termi kyselylomakkeeseen. Tuloksista voimme kokonaisuudessaan todeta, että suomalaisella puhelinkulttuurilla on suuri vaikutus puhelintulkkaustilanteeseen.

3.4 Puhelintulkkauksen vastualueet sekä kehitystarpeet

Seuraavaksi käsittelemme puhelintulkkaustilanteen vastualueita sekä kehitystarpeita. Ne ovat kaikki avoimia kysymyksiä ja käsittelevät puhelintulkkaustilanteen vastualueita sekä puhelintulkkauksen kehitystarpeita. Käsittelemme myös haastattelun (liite 2) viimeisen osion. Lisäksi pohdimme ergonomian merkitystä puhelintulkkauksessa.

Informanteilta tiedustelimme puheenvuorojen jakaantumisesta puhelintulkkauksen aikana. Informantti A kertoi yleensä itse aloittavansa puhelun, josta keskustelu lähtee liikkeelle. Hänen mielestään viittomisen ja puhumisen pitäisi olla tasapainossa. Jos puhelun aikana tulee päällekkäisiä puheenvuoroja, tulkki tulkkaa jompaakumpaa puhelun osapuolta, jolloin toinen hiljenee. Informantti B kertoi odottavansa, että tulkki antaa nyökkäyksellä luvan jatkaa puheenvuoroa. Informantti B ilmaisi tulkkille, ettei

halua jatkaa puheenvuoroaan, mikäli päällekkäisyyttä ilmenee, riippuen siitä, kumpi puhelun osapuoli on ensin aloittanut puheenvuoron.

Frishberg (1990, 175–176) ja Solow (2000,93) toteavat, että kuuro on vastuussa puhelinkeskustelun kulusta. Jos hänen esimerkiksi täytyy poistua hetkeksi paikalta, hänen on kerrottava se. Tällöin tulkki voi säilyttää tulkin roolinsa, eikä hänen tarvitse selitellä vastaajalle omana itsenään, mitä kuuro tekee. Heidän mukaansa kuuro päättää myös, milloin puhelu lopetetaan. He lisäävät vielä, että tapauksessa, jossa mukava tuttava tekee kuurolle palveluksen ja soittaa hänen puolestaan jonnekin, klassinen virhe on lopettaa puhelu tarkistamatta, että molemmat osapuolet ovat saaneet asiansa päätökseen.

Kysyimme tulkeilta, kuinka usein heille on käynyt niin, että asiakas on poistunut paikalta kesken puhelintulkkaustilanteen. Lisäksi heidän oli mahdollista kertoa avoimessa kysymyksessä, kuinka he ovat tällaiset tilanteet ratkaisseet. Kyselymme vastauksista voimme todeta, että tulkkien toimintatavat vaihtelivat tällaisiin tilanteisiin liittyen. Osa toimi Frishbergin ja Solowin suosimalla tavalla, eli pitäytyivät tulkin roolissa. Kuitenkin osa tulkeista selitti omana itsenään mitä asiakas teki. Eräs tulkki kertoi toimivansa seuraavalla tavalla asiakkaan poistuttua kesken tulkkauksen:

"Laitan luurin kiinni."

Mielestämme tämä ei ole paras tapa ratkaista tilanne, jossa asiakas poistuu paikalta kesken puhelun. Tällöin kuuleva osapuoli ei saa mitään informaatiota siitä, mitä puhelimen toisessa päässä juuri tapahtui ja tilanne jää hänelle epäselväksi. Olemme samaa mieltä Frishbergin ja Solowin kanssa siitä, että tulkin olisi hyvä pitäytyä tulkin roolissa, eikä alkaa selitellä omana itsenään asiakkaan toimintaa. On kuitenkin otettava huomioon, että tulkin on toimittava tilanteen vaatimalla tavalla. Esimerkiksi jos asiakas poistuu eikä palaa pitkään aikaan, on tulkin ennen pitkää kerrottava kuulevalle tilanteesta.

Frishberg (1990, 175–176) toteaa, että jos puhelun aikana tulee esimerkiksi aikatauluja tai muita vaikeampia tietoja, kannattaa tulkin kirjata ne itse ylös. Hän jatkaa, että silloin kuuro voi tarkistaa viestin oikeellisuuden viittomalla sen paperista, jolloin vas-

taaja varmistaa asian. Haastattelussamme informantti A kertoi antavansa tulkin tehdä muistiinpanot, mikäli puhelun aikana luetellaan numeroita tai osoitteita. Muut muistiinpanot hän kertoi tekevänsä itse. Informantti B totesi tekevänsä itse muistiinpanonsa. Avoimella kysymyksellä tulkkien oli mahdollista kertoa, millaisia asioita he sopivat asiakkaan kanssa ennen puhelintulkkausta. Tulkit olivat sitä mieltä, että muistiinpanojen kirjoittamisesta puhelun aikana ei sovita etukäteen. Osa tulkeista oli sitä mieltä, että kuuron on itse kirjoitettava tarvitsemansa muistiinpanot. Osa oli kuitenkin sitä mieltä, että on helpompaa, jos tulkki kirjoittaa ylös esimerkiksi pitkät numerosarjat.

Napierin ym. (2006, 139) mukaan tulkatussa puhelussa tulkin on tärkeä täyttää syntyvät hiljaisuudet puheella vähentääkseen vastaajan hämmennystä. Kuuro ei välttämättä sano mitään, mutta vastaaja odottaa kuulevansa jotain. He jatkavat, että tällöin tulkin kannattaa miettiä, mitä kuuleva henkilö normaalisti sanoisi tällaisessa tilanteessa. Tulkki voi täyttää hiljaisuuden sanomalla esimerkiksi: ”Hetkinen, tarkastan kalenteristani...” Tällöin keskustelu etenee sujuvasti. He lisäävät, että toisaalta tulkin pitää tulkata kuurolle myös hiljaisuudet puhelimen toisesta päästä. Jaamalaisen (2000, 5) mukaan tulkin on etsittävä sanallinen vastine erilaisille toiminnoille sekä pidettävä näin kuuron ja kuulevan yhteyttä yllä sanomalla jotain 12–15 sekunnin välein.

Äänessä on oltava tunnetta tilanteen sitä vaatiessa (Lassila 2001, 53). Tulkit korostivat, että heidän on pystyttävä tulkkaamaan kuulevan äänensäjyvä kuurolle ja puolestaan kuuron viittomisen sävyä kuulevalle. Tulkit siis kokivat puhelinkeskustelun sävyn tulkkaamisen tärkeäksi. Myös mahdolliset taustäänet koettiin oleellisiksi tulkata keskustelun toiselle osapuolelle. Frishbergin (1990, 173–174) mukaan tulkki tulkkaa mahdolliset hälytysäänet. Hälytysäänien lisäksi Napierin ym. (2006, 139) ja Solowin (2000, 91–92) mukaan tulkin on tulkattava kaikki auditiivinen informaatio kuurolle, esimerkiksi paperien selailu, taustamelu ja musiikilliset taukoäänet. He korostavat, että tämä kaikki on tärkeää informaatiota kuurolle puhelinkeskusteluun liittyen. Haastattelussamme molemmat informantit totesivat, että tulkki tulkkaa myös puhelimesta kuuluvat taustäänet. Informantti A korosti, että on tärkeää tietää puhelimen toisesta päästä kuuluvista äänistä, esimerkiksi oven kolahduksista tai tietokoneen naputteluis-

ta. Kuulevan osapuolen tunteet tulkki tuo esille ilmeillä tai huuliolla. Lisäksi viittoma-
valinnat ja viittomistyyli kertovat toisen osapuolen tunteista.

Jaamalainen (2000, 15) toteaa, että kun puhelu on loppunut, myös asian käsittely on
päättynyt. Hän jatkaa, että kuuron tulee selvittää asiansa puhelun aikana, aivan ku-
ten muissakin asioimistilanteissa. Molemmat haastattelumme informantit kertoivat
saavansa tulkin tulkkauksesta vihjeitä, mikäli kuuleva olisi valmis lopettamaan puhe-
lun. Tulkin olemus antaa myös vihjeitä kuulevan halukkuudesta päättää puhelu. Se,
kuka päättää puhelun lopettamisesta, informanttien mukaan vaihtelee. Jompikumpi,
asiakas tai kuuleva, toteaa "olikos tässä vielä jotain muuta", ja mikäli asiat ovat kun-
nossa, puhelu päätetään. Informantti A korosti, että kun molemmat osapuolet ovat
todenneet asioiden olevan hoidossa, yhteys voidaan katkaista. Tulkkien mielestä
päättös puhelun lopettamisesta on asiakkaan vastuulla. Tulkit kuitenkin mainitsivat,
että jos asiakas ei osaa puhelun lopetuksessa käyttää kohteliaita puhelinkulttuuriin
kuuluvia fraaseja, ovat ne tulkin vastuulla.

Frishbergin (1990, 173–174) mukaan tulkki on vastuussa puhelintulkkauksilanteen
kommunikaation johtamisesta, mutta kuuro on vastuussa itse puhelusta. Kysyes-
sämme tulkeilta, mitkä asiat heidän mielestään ovat puhelintulkkauksessa tulkin vas-
tuulla, tulkit listasivat useita asioita. Heidän mielestään ensisijaisen tärkeää oli tulkata
niin, että kyseessä oleva asia ja äänensävyt tulkataan oikein molempia keskustelun
osapuolia huomioiden. Suuri osa tulkeista ajatteli, että on tulkin vastuulla ilmoittaa
kuulevalle tulkatusta puhelusta. Kuten Frishberg aiemmin totesi, myös tulkit ajatteli-
vat puhelintulkkauksilanteen hallinnan olevan tulkin vastuulla. Ennakkotietojen pyy-
täminen asiakkaalta koettiin myös tulkin tehtäväksi. Myös puhelinkeskustelun suju-
vuuden varmistamisen ja hiljaisten hetkien välttämisen ajateltiin olevan tulkin vastuul-
la. Eräs tulkeista kuvasi tulkin vastuulla olevia asioita seuraavasti:

”Tilanteen sujuvuus. Se, että kuuleva asiakas ymmärtää asioivansa tul-
kin välityksellä. Se, että mahdollisesta viiveestä ja tulkkauksellisista
tauoista huolimatta keskustelu sujuu, eikä kuuleva hätäänny tai jopa
katkaise puhelua. Asianmukaisten fraasien välittäminen esim. puhelua
lopetettaessa.”

Molemmat viittomakieliset informantit listasivat paljon asioita, jotka heidän mielestään kuuluvat tulkin vastuulle puhelintulkkaustilanteessa. Informantti A:n mielestä tulkin vastuulla on ymmärtää erilaisia asiakkaita ja kehittää kielitaitoa. Tulkin on oltava myös puolueeton ja päätettävä itse tulkkausasennostaan. Hän korosti vuorovaikutuksen olevan tärkeintä asiakkaan ja tulkin välillä. Myös puhelintulkkaustilanteen hallinta alusta loppuun asti on tärkeää. Informantti A korosti myös tulkin vaitiolovelvollisuutta. Viittomakielen tulkin on noudatettava ehdotonta vaitiolovelvollisuutta, mikäli hänet on merkitty tulkkierekisteriin (Suomen Viittomakielen Tulkit ry. 2011). Informantti B listasi tulkin vastuulla oleviksi asioiksi esimerkiksi ongelmatilanteiden ratkaisukyvyyn ja yhteistyökyvyyn puhelintulkkaustilanteen osapuolien kanssa. Molemmat informantit ovat Frisbergin sekä tulkkien kanssa yhtä mieltä siitä, että tulkin vastuulla on tilanteen hallinta ja puheenvuorojen jakaminen keskustelun osapuolien välillä.

Kysyessämme tulkeita, mitkä asiat heidän mielestään ovat asiakkaan vastuulla puhelintulkkaustilanteessa, tulkit olivat yksimielisiä. Heidän mielestään asiakkaan vastuulla oli itsensä esittelemine puhelun alussa, selkeä viittominen, puhelinnumeroiden ja materiaalien hankkiminen etukäteen ja muistiinpanojen kirjoittaminen. Lisäksi tulkit totesivat, että asiakkaan on itsensä huolehdittava, että saa asiansa selvitettyä puhelun aikana. Myös asioista päättäminen puhelun aikana, esimerkiksi myöhemmät yhteydenotot olivat tulkkien mielestä asiakkaan omalla vastuulla. Eräs vastaajista kertoi asiakkaan vastuulla olevista asioista seuraavaa:

”Asioiden sujuminen eteenpäin on asiakkaan omalla vastuulla. Ei ole tulkin vastuulla esittää kysymyksiä ja kysyä tietoa kuulevalta. Mikäli kuuro asiakas ei itse asiaansa hoida, syntyy väkisinkin kiusallisia hiljaisuuksia, joihin yleensä kuuleva puuttuu tiedustelemalla kuuron asiaa. Myös puhelinnumerot ja niiden oikeellisuus on kuulevan asiakkaan vastuulla. - -”

Informantti A:n mielestä asiakkaan vastuulla on tutustua tulkkiin, jotta sekä asiakkaalla että tulkillä olisi molemminpuolinen ymmärrys hoidettavasta asiasta. Asiakkaan on selvitettävä puhelintulkkauksen kautta hoidettava asia ennen tulkkausta ja varmistaa, että tulkki on ymmärtänyt. Asiakkaan vastuulla on myös palautteen anto tulkkille puhelintulkkauksen jälkeen. Informantti B totesi asiakkaan olevan vastuussa muistiinpanoista ja muista mahdollisista materiaaleista sekä sopivasta viittomistyylistä ja -

nopeudesta. Informantti B:n mielestä asiakkaan pitäisi välttää esimerkiksi murreviittoa ymmärrettävyyden takia. Asiakkaan on myös pysyttävä aiheessa ja tarkentaa tarvittaessa epäselviksi jääneitä asioita. Puhelinkeskustelun hyvät tavat, kuulevien tapojen huomioonottaminen ja puhelintulkkauksen sopiva pituus ovat myös asiakkaan vastuulla. Informantti A totesi aiemman kysymyksen yhteydessä, että esimerkiksi virastoihin soitettavan puhelun pituus on alle viisi minuuttia, enintään kymmenen minuuttia. Tutulle henkilölle soittaminen on erilainen tilanne, ja silloin puhelun pituus voi olla pidempi.

Tuloksista on havaittavissa, että tulkit ja informantit ovat pääosin samaa mieltä vastuualueiden jakaantumisesta. Asiakkaan vastuulla on kertoa tulkille puhelun sisällöstä etukäteen sekä antaa tulkille tarvittavat etukäteismateriaalit. Tulkin tehtävä on hallita puhelun kulkua. Mielestämme yksimielisyys vastuualueista on positiivinen asia, koska se tekee tulkkauksilanteesta sujuvamman. Informanteilta saatuja vastauksia ei kuitenkaan voida yleistää pienen vastaajamäärän vuoksi.

Tulkkien mielestä puhelintulkkauksessa oli muutamia kehitettäviä asioita. Tulkit mainitsivat, että olisi todella tärkeää tiedottaa viittomakielisiä puhelintulkkauksesta, puhelinkulttuurista ja puhelinkäytänteistä. Tulkit kokivat, että tulkkauksilanne olisi tällöin toimivampi. Myös kuulevien informointi puhelintulkkaukseen liittyen koettiin tärkeäksi. Vastauksista oli huomattavissa, että tulkit kaipasivat yhteisiä käytänteitä puhelintulkkaukseen. Eräs tulkki kertoi asiasta seuraavalla tavalla:

”Olisi hyvä olla yhteiset käytänteet siitä, miten tulkkauksesta kerrotaan puhelun alussa kuulevalle, miten sitä selvitetään puhelun aikana lisää, jos se jää epäselväksi. Olisi myös hyvä, jos tulkit rohkeasti kertoisivat viittomakieliselle, miten hän voi puhelun alussa toimia, eli esitellä itsensä ja tulkin. Tulkilla olisi myös oltava vapaus kertoa kuulevalle, että tilanne on tulkattu, mikäli kuuro ei sitä tee. - -”

Informantti A koki puhelintulkkaukseen liittyen tärkeiksi keskustelun sujuvuuden ja tulkin viittomien ymmärtämisen. Hän myös sanoi, että kuulevan osapuolen on hyvä ymmärtää kuurous ja viittomakieli. Informantti B:n mielestä tulkin tilanteenhallinta, esimerkiksi puheenvuorojen antaminen ja merkityksen välittäminen, sekä tulkkauksen luotettavuus ja sujuvuus ovat tärkeitä asioita puhelintulkkaukseen liittyen. Informantti A kokee, ettei puhelintulkkauksissa ole hankaloittavia tekijöitä. Informantti B:n

mielestä ympäristön melu, kiire, epävarmuus kuulevan asenteista, muistiinpanojen puuttuminen, aiheen haastavuus ja tulkin kieli- ja tulkkaustaidot hankaloittavat puhelintulkkaustilannetta.

Informantti A kertoi luottavansa puhelintulkkauksessa tulkkauksen vastaavuuteen lähtökielen kanssa. Hänen mielestään luottamus on tärkeää, ja mikäli tulkki ei ymmärrä, tulkki pyytää viittomaan uudestaan. Informantti B toteaa luottamuksen riippuvan tulkin kieli- ja tulkkaustaidosta. Informantti A koki, että mikäli tulkkauksesta johtuvia väärinkäsityksiä on puhelintulkkaustilanteen aikana tapahtunut, ne ovat korjautuneet tulkin tarkentaessa uudelleen. Tulkin tehtävä on selvittää tilanne, myös kuulevalle, mikäli hän on tulkannut väärin. Informantti B kertoi väärinkäsityksiä olleen muutamana, mutta ne eivät olleet kovin vakavia. Väärinkäsitykset ovat saattaneet liittyä esimerkiksi numeroihin, paikkoihin tai nimiin, tai henkilöt (kuka, kenelle, keneltä) ovat saattaneet mennä sekaisin. Tilanteen mukaan joku puhelun kolmesta osapuolesta, tulkki, asiakas tai kuuleva, on korjannut väärinkäsityksen.

Ihanteelliseksi puhelintulkkaustilanteeksi informantti A totesi tulkkauksen, jossa tulkkila ja asiakkaalla on yhteisymmärrys asiasta ja viittominen on ymmärrettävää. Informantti A kuitenkin totesi puhelintulkkaustilanteiden olleen yleensä onnistuneita, harvoin tulkkaukset ovat epäonnistuneet. Informantti B koki ihanteelliseksi puhelintulkkaustilanteeksi minimoidut ympäristöhäiriöt, tekniikan toimivuuden ja esteettömyyden, tulkin itsevarmuuden ja ammattitaitoisuuden sekä tilojen sopivan valaistuksen. Lisäksi ihanteellinen tilanne olisi, jos tulkki ja asiakas olisivat samaa sukupuolta, jolloin äänenvastaavuus olisi todellinen.

Informantit totesivat tulkkaustilanteiden olevan yleensä toimivia, informantti A tosin totesi tilanteen toimivuuden riippuvan hyvin paljon kuulevasta, siitä, ymmärtääkö hän tulkattun puhelun idean. Informantti B koki, että tulkkien olisi hyvä hallita ja kehittää tilanteen hallintaa, tulkkaustilanteen sujuvuutta ja kielitaitoa. Informantti A pohti vastavalmistuneiden ja jo pitkään tulkin työtä tehneiden tulkkien eroja. Hänen mielestään aloittelevat tulkit saattavat olla vielä taitamattomia puhelintulkkaustilanteessa, kokeneimmilla tilanne sujuu rennommin.

Haastattelun viimeinen kysymys käsitteli tulkin ja asiakkaan yhteistyötä tulevaisuudessa. Informantti A:n haastattelussa tulkkauspalvelujen siirto kunnilta Kelalle tuli monesti esille, niin myös viimeisen kysymyksen aikana. Vammaisten tulkkauspalvelut siirtyivät kunnilta Kelan hoidettavaksi 1.9.2010 (Kansaneläkelaitos 2011). Informantti A totesi Kela-muutoksen olevan hankala, koska ennen muutosta esimerkiksi puhelintulkkauksien järjestäminen ja yhteistyö oli helpompaa. Hänen mielestään nykyään tulkkausten varaaminen sekä tarvittavan tulkkausajan miettiminen hankaloittavat puhelintulkkausten toteuttamista. Informantti A ei niinkään ottanut kantaa tulkin ja asiakkaan yhteistyöhön tulevaisuudessa, mutta toivoi etäyhteyksien lisääntymistä tulevaisuudessa. Informantti B toivoi tekniikan kehitystä, jotta puhelintulkkausten ottaminen olisi helpompaa ajasta ja paikasta riippumatta. Tulkin ja asiakkaan yhteistyöhön liittyen informantti B totesi toivovansa asioita, joita oli jo maininnut kysyttäessä ihanne puhelintulkkaustilannetta.

4 TULOSTEN YHTEENVETO JA POHDINTA

Tässä luvussa pohdimme, kuinka opinnäytetyömme tavoite on toteutunut ja vastaamme tutkimuskysymyksiimme. Teemme myös yhteenvedon tutkimustuloksista. Kuten toteamme johdannossa, puhelintulkkauksesta ei ole tietojemme mukaan tehty aiemmin opinnäytetyötä.

Päätavoitteemme oli selvittää, millaisia käsityksiä viittomakielen tulkeilla ja viittomakielisillä asiakkailla on puhelintulkkauksesta. Kyselymme ja haastattelumme toteutuivat odotuksiemme mukaan, saimme mielestämme kattavan aineiston tutkielmaamme varten. Tulosten pohjalta voimme todeta, että puhelintulkkaukseen kaivataan yhtenäisiä käytänteitä. Osittain tulkkien ja viittomakielisten asiakkaiden mielipiteet kohtasivat liittyen puhelintulkkausten toimivuuteen. Esimerkiksi etukäteismateriaalin sekä tunteiden ja äänensävyjen tulkkauksen molemmat kohderyhmät kokivat tärkeiksi. Tulkkien ja asiakkaiden käsityksissä oli kuitenkin myös eroavaisuuksia tuloksia tarkasteltaessa. Yhtenäiset, selkeät käytänteet siis puuttuvat. On huomioitava, että haastattelimme vain kahta viittomakielistä informanttia, joten heidän vastauksensa eivät ole yleistettävissä. Yleistettävyyttä heikentää myös se, että molemmat informantit olivat Itä-Suomen alueelta, joten heidän kokemuksensa puhelintulkkauksista ovat

todennäköisesti muodostuneet samojen puhelintulkkien kanssa toimiessa. Lisäksi toinen haastatteluista toteutettiin meille vieraalla kielellä, mikä saattaa osaltaan heikentää tulosten luotettavuutta.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenämme oli selvittää, millainen on toimiva puhelin-tulkkaustilanne viittomakielen tulkin sekä viittomakielisen asiakkaan näkökulmasta. Kyselylomakkeen tuloksista havaitsimme, että puhelintulkkaustilanne on tulkkiensa näkökulmasta toimiva, mikäli asiakas on kertonut tulkille, minne soitetaan ja miksi. Myös etukäteismateriaali puhelintulkkauksen kautta hoidettavaan asiaan koettiin tärkeäksi. Yleisesti ottaen tulkit ajattelivat, että mitä enemmän heillä oli tietoa tulevasta puhelusta, sitä paremmin tilanne sujui. Toimivassa puhelintulkkaustilanteessa ei tulkkiensa mukaan ole pitkiä hiljaisuuksia ja tilanne tuntuu osapuolten mielestä luonnolliselta. Myös tunteet ja äänensävyt on tulkattava. Viittomakielisten informanttien vastauksista havaitsimme, että puhelintulkkaustilanteen toimivuutta edisti se, että heillä oli jotain etukäteismateriaalia ja -tietoa tulkille annettavaksi. He pitivät tärkeänä asiana varmistaa, että tulkki oli ymmärtänyt, mikä puhelun aihe on. Informantit kokivat tärkeäksi, että tulkki tulkkaa äänensävyt ja tunteet. Informantit ajattelivat, että on todella tärkeää kertoa kuulevalle osapuolelle, että kyseessä on tulkattu puhelu. He totesivat tämän helpottavat puhelun sujumista.

Toisena tutkimuskysymyksenämme oli selvittää, mitkä asiat hankaloittavat puhelin-tulkkaustilannetta viittomakielen tulkin sekä viittomakielisen asiakkaan näkökulmasta. Havaitsimme, että tulkkiensa mukaan puhelinkulttuuri on viittomakielisille vieras käsite. Tämä aiheuttaa usein hankaluuksia puhelintulkkaustilanteissa ja vaikeuttaa tilanteessa toimimista. Tulkkiensa mielestä asiakkaiden olisi tärkeää tuntea suomalaista puhelinkulttuuria, tällöin välttyttäisiin monilta hankalilta tilanteilta ja puhelintulkkaus olisi toimivampaa. Muita hankaloittavia tekijöitä tulkkiensa mielestä olivat puhelintulkkaustilanteiden huono ergonomia, rauhaton tulkkausympäristö, sekä ennakkotietojen puutteellisuus. Informanttien mielestä eräs puhelintulkkausta hankaloittava tekijä oli se, että usein tulkki ja asiakas ovat eri sukupuolta, mikä voi hämmentää kuulevaa osapuolta. Hankaloittavaksi asiaksi he kokivat myös tilanteet, joissa tulkin kieli- tai tulkkaustaito ei riittänyt tilanteen asianmukaiseen tulkkamiseen. Toinen viittomakielistä informanteista koki tulkkauspalveluiden valtiollistamisen vaikeuttaneen puhelin-

tulkkausta, sillä hänen mielestään puhelintulkkaukset ovat nykyään vaikeampia toteuttaa sääntöjen muututtua.

Opinnäytetyöprosessimme sujui kokonaisuudessaan hyvin. Kuitenkin Webropol –ohjelmasta johtuvat ongelmat sekä toisen informantin vaihtuminen viivästyttivät aikatauluamme. Saimme tarvittavan aineiston ajoissa ja olimme tyytyväisiä aineiston runsauteen. Koimme valitsemamme tutkimusmenetelmät toimiviksi. Kyselyn ja haastattelun kysymysten asetteluja ja vastausvaihtoehtoja olisimme voineet hioa enemmän, jotta ne olisivat olleet ymmärrettävämpiä. Kyselyn vastauksista havaitsimme myös, että meidän olisi kannattanut kysyä tulkeilta tarkempia taustatietoja. Olisimme voineet kysyä, kuinka kauan vastaaja on toiminut viittomakielen tulkkina ja tekeekö hän puhelintulkkauksia. Tällöin olisimme saaneet tietoa esimerkiksi siitä, kuinka paljon kokemus vaikuttaa puhelintulkkaustilanteen toimivuuteen. Lisäksi meidän olisi kannattanut kysyä puhelintulkkausten määrää kuukaudessa tai vuodessa. Havaitsimme vastauksista, että kaikki vastaajat eivät tehneet tulkkausta viikoittain. Huono kysymyksenasettelu saattoi karsia kyselyltämme vastaajia.

Tutkielmamme tuloksien perusteella havaitsimme, että tulevaisuudessa puhelintulkkauksesta olisi tarpeellista koota tulkeille ja asiakkaille yhtenäisiä tulkkauskäytänteitä koskevat tietopaketit. Myös kuuleville olisi tärkeää tiedottaa puhelintulkkauksesta esimerkiksi tietopaketin muodossa. Nämä voisivat olla esimerkiksi tulevien opinnäytetöiden aiheita. Informantin vastauksissaan esille tuoma puhelintulkkaus tulkkauspalveluiden valtiollistamisen jälkeen olisi mahdollisesti myös hyvä jatkotutkimusaihe.

LÄHTEET

- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2007. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmenetelmiin 1 – Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2. korjattu ja täydennetty painos. Juva: WS Bookwell Oy.
- Frishberg, Nancy 1990. Interpreting: An Introduction. United States of America: RID Publications.
- Hakala, Anna 2010. Bisnesetiketti – Tapakulttuuria meillä ja maailmalla. 2. uudistettu painos. Kuopio: Kopijyvä.
- Harju, Leena 2004. Työelämän hyvät tavat. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. 13.–14., osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Jaamalainen, Anne-Mari 2000. Viittomakielentulkkinä puhelimessa – Kokemuksia tulkkeskityksessä. Muuntokoulutuksen raportti. Humanistinen ammattikorkeakoulu, Kuopion koulutusyksikkö.
- Kansaneläkelaitos 2011. Vammaisten tulkkauspalvelut siirtyvät Kelalle. Viitattu 29.3.2011.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/310810101859SS?opendocument>
- Kiviniemi, Kari 2007. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2 - Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 2. korjattu ja täydennetty painos. Juva: WS Bookwell Oy.
- Kukkonen, Ritva & Könni, Ulla 2003. Niskaote. Helsinki: Yliopistopaino.
- Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka - Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lassila, Sirkka 2001. Uusi käytöksen kultainen kirja. Hyvät tavat – luonteva käytös. 11. painos. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Malmberg, Raili 2001. Hyväksi tavaksi - Käytösopas arkeen ja juhlaan. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

- Marckwort, Raija & Marckwort-Lindgren, Annette 1993. Kiitos soitosta! Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Napier, Jemina, McKee, Rachel & Goswell, Della 2006. Sign Language Interpreting – theory and practice in Australia and New Zealand. Sydney: The Federation Press.
- Salo-Lee, Liisa, Malberg, Raija & Halinoja, Raimo 1996. Me ja muut - Kulttuurienvälinen viestintä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Solow, Sharon Neumann 2000. Sign Language Interpreting – A Basic Resource Book. Burtonsville: Linstok Press.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2011. Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö. Viitattu 31.3.2011. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/viittomakielen-tulkin-ammattisaannosto/>
- Valli, Raine 2007. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 - Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalla tutkijalle. 2. korjattu ja täydennetty painos. Juva: WS Bookwell Oy.
- Vastamäki, Jaana 2007. Kyselylomaketutkimus: Tutkimusasetelman ja mittareiden valinta. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 - Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalla tutkijalle. 2. korjattu ja täydennetty painos. Juva: WS Bookwell Oy.
- Wallvik, Birgitta 2001. Viitotulla tiellä. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Webropol 2010. Webropol. Viitattu 19.11.2010. <http://w3.webropol.com/finland/yritys/tietoa-yrityksesta>

LIITTEET

Liite 1 Kyselylomake viittomakielen tulkeille

KYSELY PUHELINTULKKAUKSESTA

Hei!

Olemme neljännen vuosikurssin viittomakielen tulkkiopiskelijoita Humanistisesta ammattikorkeakoulusta Kuopiosta. Teemme parhaillaan opinnäytetyötä, joka käsittelee puhelintulkkausta. Valitsimme aiheen, sillä se on ajankohtainen ja sitä on tutkittu vasta vähän. Opinnäytetyöhömmä liittyen olemme lähettäneet kyselyn Suomen Viittomakielentulkit Ry:n postituslistojen kautta viittomakielentulkeille ympäri Suomen. Teemme opinnäytetyössämme myös haastattelut kahdelle viittomakieliselle asiakkaalle puhelintulkkaukseen liittyen ja vertaamme sitten asiakkaiden ja tulkkien kokemuksia puhelintulkkauksesta toisiinsa. Pääpaino opinnäytetyössämme on kuitenkin tulkeille lähetettävällä kyselyllä.

Tämä on opinnäytetyömme kyselylomake. Kyselylomakkeessa on sekä avoimia- että vaihtoehtokysymyksiä. Vaihtoehtokysymyksistä voit valita yhden vaihtoehdon muuttamaan kohtaa lukuun ottamatta. Jos useamman vaihtoehdon valitseminen on mahdollista, siitä on kerrottu kyseisen kysymyksen yhteydessä. Kyselyn täyttämiseen kuluu aikaa noin kymmenen minuuttia. Vastaukset käsitellään anonyymisti ja käytämme niitä ainoastaan opinnäytetyössämme.

Ystävällisin terveisin,

Mirva Pitkänen ja Milla Kuusimäki

TAUSTATIEDOT

1) Kuinka monta puhelintulkkausta teet keskimäärin viikossa?

- En lainkaan
- 1-2 puhelintulkkausta
- 3-4 puhelintulkkausta
- 5-6 puhelintulkkausta
- 7-8 puhelintulkkausta
- 9 tai enemmän puhelintulkkausta viikossa

2) Arvioi seuraavien väittämien paikkansa pitävyyttä omalla kohdallasi. Valitse sopivin vaihtoehto.

a. Puhelintulkaustoimeksianto annetaan työtehtäväksesi välitysjärjestelmän kautta.

- aina
- usein
- silloin tällöin
- harvoin
- ei koskaan

b. Puhelintulkaustoimeksianto tulee työtehtäväksesi jonkun toisen toimeksiannon yhteydessä.

- aina
- usein
- silloin tällöin
- harvoin
- ei koskaan

c. Puhelintulkaustoimeksianto tulee työtehtäväksesi jollain muulla tavalla, miten?

3) a. Missä paikassa/tilassa puhelintulkaus tavallisesti toteutetaan? Valitse kolme yleisintä yleisyysjärjestyksessä. (1: yleisin paikka, 2: toiseksi yleisin, 3: kolmanneksi yleisin)

- Asiakkaan kotona _____
- Asiakkaan työpaikalla _____
- Työpaikallasi _____
- Julkisella paikalla esim. kadulla _____
- Puhelintulkausta tarjoavassa yrityksessä _____
- Jossain muualla _____

b. Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen, että tulkaus toteutetaan jossain muualla, kerro mikä tämä paikka on.

ENNEN PUHELINTULKKAUSTA

4) Arvioi seuraavan väittämän paikkansa pitävyyttä omalla kohdallasi. Valitse sopivin vaihtoehto.

a. Asiakkaalla on mukanaan jotain kirjallista materiaalia liittyen puhelintulkkauksessa hoidettavaan asiaan.

- aina
- usein
- silloin tällöin
- harvoin
- ei koskaan

b. Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen, että asiakkaalla on materiaalia mukanaan, kerro esimerkkejä millaisia nämä materiaalit ovat olleet.

5) Kerro vapaasti millaisia asioita sovit asiakkaan kanssa ennen puhelintulkkausta. (Esim. kuka esittelee ja kenet, kuka tekee mahdolliset muistiinpanot ym.)

PUHELINTULKKAUKSEN AIKANA

6) Kuinka esittely tavallisesti hoidetaan puhelun alussa? Valitse kolme yleisintä yleisyysjärjestyksessä (1: yleisin tapa, 2: toiseksi yleisin, 3: kolmanneksi yleisin)

- Esittelen asiakkaan mutta en itseäni. _____
- Esittelen itseni ja sen jälkeen asiakas esittelee itsensä. _____
- Esittelen asiakkaan ja sen jälkeen itseni. _____
- Asiakas esittelee sekä itsensä että minut. _____
- Asiakas esittelee vain itsensä, minua ei esitellä. _____
- Ketään ei esitellä. _____

7) Miten toimit kun kuuleva vastaa? Valitse kolme yleisintä yleisyysjärjestyksessä. (1: yleisin tapa, 2: toiseksi yleisin tapa, 3: kolmanneksi yleisin tapa)

– Viiton asiakkaalle, että kuuleva vastasi, jonka jälkeen asiakas aloittaa puhelun.

– Kerron kuulevalle, että kyseessä on tulkattu puhelu, jonka jälkeen asiakas jatkaa puhelua. _____

– Kerron kuulevalle, että kyseessä on *viittomakielelle tulkattu* puhelu, jonka jälkeen asiakas jatkaa puhelua. _____

– Jollain muulla tavalla. _____

a. Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen vastaavasti kuulevalle jollain muulla tavalla, kerro millä tavalla.

8) Arvioi seuraavien väittämien paikkansa pitävyyttä omalla kohdallasi. Valitse sopivin vaihtoehto.

a. Asiakas poistuu paikalta kesken puhelintulkkauksen.

– aina

– usein

– silloin tällöin

– harvoin

– ei koskaan

b. Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen, että asiakas on poistunut kesken tulkkauksen, kerro kuinka toimit kyseisessä tilanteessa.

b. Huomaat tulkkauksen aikana, että asiakas ei jostain syystä seuraa tulkkausta.

- aina
- usein
- silloin tällöin
- harvoin
- ei koskaan

a. Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen, että olet huomannut, ettei asiakas ole seurannut tulkkausta, kerro kuinka toimit kyseisessä tilanteessa.

9) Arvioi seuraavien väittämien paikkansa pitävyyttä omalla kohdallasi. Valitse sopivin vaihtoehto. (1: aina, 2: usein, 3: silloin tällöin, 4: joskus, 5: en koskaan)

- Tavallisesti tulkkaan puhelimessa yhdellä kädellä ja pidän toisella kädellä puhelinta. 1 2 3 4 5
- Laitan puhelimen kaiuttimen päälle ja tulkkaan kahdella kädellä. 1 2 3 4 5
- Pidän puhelinta olalla ja tulkkaan kahdella kädellä. 1 2 3 4 5
- Käytän handsfree-laitetta ja tulkkaan kahdella kädellä. 1 2 3 4 5

10) Oletko koskaan ollut tulkkina tulkkaustilanteessa, jonka sujuvuus on kärsinyt, koska viittomakielinen asiakas on käyttäytynyt suomalaiselle puhelinkulttuurille epätyypillisellä tavalla?

- aina
- usein
- silloin tällöin
- harvoin
- ei koskaan
- en osaa sanoa

a. Mikäli olet ollut tällaisessa tilanteessa, kerro millaista asiakkaan käytös on ollut.

YLEISTÄ PUHELINTULKKAUKSESTA

- 11) Kerro omin sanoin mitkä asiat ovat mielestäsi puhelintulkkauksilanteessa tulkin vastuulla.

- 12) Kerro omin sanoin mitkä asiat ovat mielestäsi puhelintulkkauksilanteessa asiakkaan vastuulla.

- 13) Kerro omin sanoin mitä kehitettävää puhelintulkkauksikäytännöissä mielestäsi on.

Kiitos vastauksestasi!

HAASTATTELURUNKO VIITTOMAKIELISILLE ASIAKKAILLE

Tämä strukturoitu haastattelu on osa opinnäytetyötä, jonka teen yhdessä toisen tulkkiopiskelijan, Mirva Pitkäsen, kanssa. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää viittomakielisten asiakkaiden ja viittomakielen tulkkien käsityksiä ja kokemuksia tulkustusta puhelinkeskustelusta. Tämä haastattelu on tarkoitettu viittomakielisille asiakkaille. Tämän haastattelun vastausten avulla on tarkoitus verrata asiakkaiden kokemuksia tulkkien kokemuksiin. Tulkeille tehdään kyselylomake.

Haastattelussa on kuusi eri osiota, joiden alle on koottu tarkentavia kysymyksiä. Osiot ovat 1. Haastateltavan taustatietoja, 2. Mitä tapahtuu ennen puhelintulkkausta?, 3. Puhelun aloitus, 4. Puhelun aikana, 5. Puhelun lopetus ja 6. Puhelintulkkauksen tulevaisuudessa. Haastattelija (Milla) esittää kysymyksiä, joihin haastateltava voi vastata vapaasti. Haastattelun on tarkoitus olla keskusteleva. Haastattelutilanteessa ovat mukana haastattelija (Milla), haastateltava (viittomakielinen informantti) ja henkilö, joka kuvaa haastattelun (Mirva).

Haastattelu kuvataan myöhempää analysointia varten. Kuvamateriaalia analysoivat opinnäytetyön tekijät (Milla ja Mirva). Tarvittaessa opinnäytetyön tarkastajat käyttävät kuvamateriaalia opinnäytetyön tarkastamista varten. Materiaalin raportoinnissa informantit ovat anonymoituja, eikä heistä tuoda ilmi mitään arkaluontoista.

1. HAASTATELTAVAN TAUSTATIETOJA

1.1 Arvioi, kuinka monta vuotta olet käyttänyt puhelintulkkausta.

1.2 Arvioi, kuinka monen eri tulkin kanssa olet tehnyt puhelintulkkauksia.

1.3 Kuinka usein käytät puhelintulkkausta viikon aikana?

– Jos et käytä puhelintulkkausta viikoittain, arvioi kuukauden tarkkuudella.

1.4 Kuinka tilaat puhelintulkkauksen?

– välityskeskuksesta?

– jonkun muun asioimistilanteen yhteydessä?

1.5 Mitkä ovat tyypillisimpiä asioita, joita hoidat puhelintulkkauksilanteessa?

– yksityisasioita?

– työasioita?

– julkisten palveluiden (esim. pankki, verotoimisto) käyttöä?

1.6 Missä paikassa/tilassa puhelintulkkauksia yleensä toteutetaan?

– kotonasi?

– työpaikallasi?

– yleisellä paikalla, esim. kadulla?

– puhelintulkkauksipalvelua tarjoavassa yrityksessä?

– Jos paikka vaihtelee, mikä on tyypillisin?

1.7 Onko sinulla yleensä mukana kirjallista materiaalia/ennakkomateriaalia, joka liittyy puhelintulkkausten aikana hoidettavaan asiaan? Jos on, niin kerro esimerkkejä?

– sosiaaliturvatunnus?

– osoite?

– tilinumero?

1.8 Kerro, mitkä asiat koet tärkeiksi puhelintulkkauksilanteessa (esim. sujuvuus, asian hoituminen ym.)? Perustele vastauksesi.

2. MITÄ TAPAHTUU ENNEN PUHELINTULKKAUSTA?

2.1 Mistä asioista sovitaan tulkin kanssa ennen puhelintulkkausta?

2.2 Onko sinulla kokemusta siitä, että tavoitellun henkilön sijaan on vastannut vastaaja?

– Jos sinulla on kokemusta, oletko jättänyt vastaajaan viestiä?

– Jos on jätetty, onko viestin sisällöstä sovittu etukäteen tulkin kanssa?

- Jos ei sovita, kuinka toimitaan vastaajan vastattaessa?
- Kerro esimerkkejä tilanteista, joissa tavoitellun henkilön sijaan on vastannut vastaaja.

2.4 Kenen puhelinta tulkkauksessa käytetään? Miksi käytetään X:n puhelinta?

3. PUHELUN ALOITUS

3.1 Sovitaanko ennen puhelua, kuinka puhelu aloitetaan?

- Jos aloituksesta sovitaan, mitä asioita silloin sovitaan?

3.2 Kuinka puhelu aloitetaan? Perustele vastauksesi.

- Kuka hoitaa esittelyn ja miksi?

3.3 Kerrotaanko puhelun kuulevalle osapuolelle kyseessä olevan tulkattu puhelu?

Perustele vastauksesi.

- Kuka kertoo tulkattua puhelusta, tulkki vai asiakas?
- Jos tulkattua puhelusta kerrotaan, kerrotaanko, minkä kielen tulkkauksesta on kyse? (viittomakieleltä tulkattu puhelu vai tulkattu puhelu?)

4. PUHELUN AIKANA

4.1 Tehdäänkö puhelun aikana tavallisesti muistiinpanoja?

- Jos tehdään, kumpi tekee puhelun aikana mahdolliset muistiinpanot, asiakas vai tulkki?

4.2 Kuinka tulkkaukseen käytännössä toteutuu puhelintulkkauksilanteessa?

- Käyttääkö tulkki puhelimen kaiutinta viittoen kahdella kädellä?
- Pitääkö tulkki toisella kädellä puhelinta ja tulkkaa toisella kädellä?
- Käyttääkö tulkki hands free:tä tulkaten kaksikäteisesti?
- Tulkkaukseen tulkki jollain muulla tavalla? Jos, niin millä tavalla?

4.3 Onko puhelintulkkauksessa hankaloittavia tekijöitä?

- Jos on hankaloittavia tekijöitä, mitä ne ovat?

4.4 Oletko tietoinen suomalaisen puhelinkulttuuriin liittyvistä välisanoista, tauoista ja äänenpainotuksista?

- Jos et ole tietoinen: Soittajan on hyvä varmistaa, onko toisella osapuolella aikaa keskustella. Välisanoilla keskustelijat ilmaisevat kuuntelevansa toisiaan. (Harju 2004, 197.) Välisanoja voivat olla esimerkiksi **ahaa, vai niin, mielenkiintoista** riippuen keskusteluaiheesta. Puhelinetiketissä noudatetaan yleensä asiallisuutta, selkeyttä ja lyhytsanaisuutta (Malmberg 2001, 15). Äänellä, painotuksilla ja tauotuksilla voidaan vaikuttaa siihen, miltä viesti kuulostaa (Marckwort 2007, 28).
- Huomaatko tulkin tekevän puhelintulkkauksen aikana suomalaiseen puhelin-kulttuuriin liittyviä lisäyksiä, esimerkiksi pieniä välisanoja tai äännähdyksiä?

4.5 Tulkkaako tulkki puhelun toisesta päästä kuuluvat taustäänet (esim. tietokoneen naputtelu, supina ym.)?

4.6 Tuoko tulkki esille kuulevan osapuolen tunteet, esimerkiksi jos kuuleva on vihainen, iloinen, ärtynyt, väsynyt, kiireinen?

- Jos tulkki tuo kuulevan osapuolen tunteet esille, kuinka se tapahtuu (esim. tulkin viittomistyyli, yksittäinen viittoma, jolla tulkki viittaa tiettyyn tunteeseen ym.)?

4.7 Kuinka puheenvuorot jakaantuvat puhelintulkkauksen aikana?

- Mistä tiedät, kenen vuoro on puhua?
- Huomaatko tulkin reaktiosta, jos tapahtuu päällekkäin puhumista?
- Jos huomaat, kuinka tilanne on hoidettu?

4.8 Luotatko tulkkauksen vastaavuuteen lähtökielen kanssa?

- Jos luotat, mistä syystä?
- Jos et luota, mistä syystä?

4.9 Oletko huomannut, että puhelintulkkauksen aikana olisi koskaan tapahtunut väärinkäsityksiä?

- Jos on tapahtunut, millaisia väärinkäsityksiä ovat olleet?
- Kuinka väärinkäsitys on hoidettu?

5. PUHELUN LOPETUS

5.1 Tuoko tulkki tulkkauksessaan ilmi, jos toinen osapuoli olisi jos valmis lopettamaan puhelun?

- Jos tulkki tuo sen ilmi, kuinka se tapahtuu?

5.2 Kuka päättää puhelun lopettamisesta/päätymisestä?

- Kuinka se käy ilmi?

- Kuinka puhelun eri osapuolet toimivat tilanteessa?
- Vaihtelee ko puhelun lopettaja eri puhelintulkkaustilanteissa?
- Jos vaihtelee, mistä syystä?

6. PUHELINTULKKAUS TULEVAISUUDESSA

6.1 Ovatko puhelintulkkaustilanteet yleensä toimivia? Perustele vastauksesi.

6.2 Onko puhelintulkkaukseen liittyen asioita, joita toivoisit tulkkien hallitsevan paremmin?

- tilanteen hallinta?
- tulkkaustilanteen sujuvuus?
- kielitaito?

6.3 Mitkä asiat ovat mielestäsi puhelintulkkauksessa tulkin vastuulla. Perustele vastauksesi.

6.4 Mitkä asiat ovat mielestäsi asiakkaan vastuulla? Perustele vastauksesi.

6.5 Millainen olisi ihanteellinen puhelintulkkaustilanne?

6.6 Millaista yhteistyötä toivoisit jatkossa tulkin ja itsesi välille puhelintulkkaustilanteessa?