

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Kontekstin tuttuuden vaikutus tulkin ammattitaidon kehittymiseen ja tulkkauksen laatuun

Susanna Silberstein

Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma (YAMK) (90 op)

Huhtikuu/2011

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma (YAMK)

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Susanna Silberstein	Sivumäärä 69 ja 13 liitesivua
Työn nimi Kontekstin tuttuuden vaikutus tulkin ammattitaidon kehittymiseen ja tulkkauksen laatuun.	
Ohjaava opettaja Eeva Salmi	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Kuurojen Liitto ry, Pirkko Selin-Grönlund	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella tulkkauksilanteen kontekstin tuttuuden vaikutusta tulkin ammattitaidon kehittymiseen ja sekä tulkkiensa että asiakkaiden kokemukseen tulkkauksen laadusta. Työn tarkoituksena oli kirjallisuuden pohjalta tarkastella, mikä yhteys kontekstin tuttuudella tai erikoistumisella on tulkin ammattitaidon kehittymiseen ja tulkkauksen laatuun. Työn tarkoituksena oli myös tarkastella, miten tulkin tietämys kontekstista tai tulkin tuttuus vaikuttaa tulkkiensa ja asiakkaiden kokemukseen laadusta. Tavoitteena oli löytää mahdollisia laatuun vaikuttavia tekijöitä, joiden avulla on mahdollista kehittää tulkkauksen laatua sekä asiakkaiden että tulkkiensa näkökulmasta. Työn tilaaja on Kuurojen Liitto ry.</p> <p>Työ on luonteeltaan laadullinen ja lähestymistapa fenomenologis-hermeneuttinen. Aineisto muodostuu Kuurojen liitto ry:n tulkkiyhdyntöjen keräämästä tulkkauksipalveluiden laatua käsittelevästä haastatteluai- neistosta sekä valikoiduista Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n jäsenlehden, Kielisillan, artikkeleista ja mielipidekirjoituksista vuosina 2005-2011.</p> <p>Tutkimuksen perusteella voidaan todeta tulkkauksen olevan luonteeltaan praktinen ammatti, jossa suurin osa ammattitaidon kehittymisestä tapahtuu ammattiin valmistumisen jälkeen. Kontekstin tuttuuden voidaan todeta vaikuttavan myönteisesti laatuun sekä tulkkiensa että asiakkaiden näkökulmasta. Myös tulkin tuttuus paransi asiakkaiden mielestä tulkkauksen laatua. Kehittämällä tulkkauksipalvelujärjestelmää suuntaan, joka mahdollistaa tulkkiensa erikoistumisen ja jatkumot tulkki-asiakassuhteissa, tulkkiensa kontekstiosaaminen pääsee kehittymään, mikä edistää laatua sekä tulkkiensa että asiakkaiden näkökulmasta.</p>	
Asiasanat Tulkkaus, laatu, kontekstuaalisuus, erikoistuminen, ammatillinen kehitys	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Susanna Silberstein	Number of Pages 64
Title The effect of contextual familiarity on the professional development of the interpreter and the quality of interpreting.	
Supervisor Eeva Salmi	
Subscriber and/or Mentor Finnish Association of the Deaf, Pirkko Selin-Grönlund	
Abstract <p>The objective of this thesis was examine what effect the interpreter's contextual knowledge has on the professional development of the interpreter and on the perceived quality of the interpreting from the views of both the interpreters and the clients. The aim was to examine, on the basis of relevant literature, the connection between the contextual knowledge or the opportunity of the interpreter to specialize, and the interpreter's professional development and the quality of the interpreting. The aim of the study was also to examine how contextual familiarity influences the clients' and interpreters' experience of quality. The object was to identify possible factors that have an effect on the quality of the interpreting and could be developed to improve the quality of interpreting from the point of view of both the interpreters and the clients. The study was commissioned by the Finnish Association of the Deaf. The study is qualitative and the approach phenomenological and hermeneutic. The data consists of interview-material collected by the Interpreting Officer of the Finnish Association of the Deaf on the quality of interpreting services and selected articles in the Kielisilta - journals of the Finnish Sign Language Interpreter Association from 2005 to 2011.</p> <p>On the basis of the study it is possible to conclude that interpreting is a practical profession in which the better part of the professional skills are acquired after completing interpreter training. The familiarity of the context can also be seen to have a positive effect on the quality of interpreting both from the point of view of the clients and the interpreters. The general familiarity of the interpreter was also seen by the clients to improve the quality of the interpreting. Therefore, by developing the system providing the interpreting services in a way that promotes the possibilities of interpreters to specialize, as well as continuums of interpreter-client relationships, the contextual knowledge of the interpreters is able to develop, which in turn promotes the quality of the interpreting from the view of both the customers and the interpreters.</p>	
Keywords Interpreting, quality, contextuality, specialization, professional development	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2. OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	7
2.1 Opinnäytetyön tarkoitus	7
2.2 Keskeiset käsitteet	10
2.3. Tutkimuskysymykset	11
2.4. Opinnäytetyössä käytetty aineisto	12
2.5. Tutkimusmenetelmä ja työn toteutus	15
3 VIITTOMAKIELEN TULKKAUS SUOMESSA	18
3.1 Tulkkauspalveluiden historia ja tulkkien ammattikuvan kehittyminen	18
3.2 Keskeisin tulkkauspalveluita säätelevä lainsäädäntö ja normisto	22
3.3. Tulkkauspalveluiden toteutus	24
4. TULKKIEN AMMATTIT Aidon KEHITTYMINEN	26
4.1 Tulkkaus ymmärtämisenä ja tulkintana	26
4.2. Tuttu aihepiiri, asiakas tai tulkki	28
4.3. Tulkkaus praktisena ammattina	33
4.4. Noviiista asiantuntija vai oppipojasta mestari?	40
5. TULKKAUS JA ERIKOISTUMINEN	44
5.1 Erikoistumismahdollisuudet Suomessa	44
5.2. Tulkkauksen laadun tarkastelua Deaf Professionals and Designated Interpreters – erikoistumismallin pohjalta	47
5.3. Erikoistuminen ja etiikka	54
6. POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	57
LIITTEET	70

1 JOHDANTO

Suomen viittomakielisen yhteisön oikeus käyttää kieltään on turvattu Suomen perustuslain 17 § 3 momentissa. Käytännössä yhteiskunnan tarjoamat palvelut ovat kuitenkin pitkälti suomen- tai ruotsinkielisiä ja viittomakielisten osallistuminen yhteiskuntaan toteutuu viittomakielen tulkkauksen avulla. Viittomakieltä käyttävällä henkilöllä on lainsäädännön turvaama subjektiivinen oikeus käyttää viittomakielen tulkkausta eri elämän osa-alueilla omien yksilöllisten tarpeittensa mukaan. Tulkkauspalveluita säätelevä laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista (133/2010) tuli voimaan vuonna 2009. Sen valmistelutöiden yhteydessä päätettiin, että vastuu kuulo- ja kuulonäkövammaisten sekä puhevammaisten tulkkauspalveluiden järjestämisestä tullaan siirtämään valtiolle. Lain tarkoittamien tulkkauspalveluiden järjestämisestä vastaavaksi tahoksi määriteltiin Kansaneläkelaitos. (HE220/2009)

Kuurojen Liitto ry:n viittomakielisihteeri Virpi Thurénin (2011) mukaan tulkkauspalvelujen siirryttyä Kansaneläkelaitoksen vastuulle palvelunkäyttäjien näkökulmasta palvelussa on tapahtunut selvää heikennystä. Vaikka ennakkoon tiedettiin odottaa siirtymävaiheeseen jonkinlaista notkahdusta, nyt sekä tulkkauspalvelun saatavuuden että sen laadun koetaan laskeneen selvästi. Palvelunkäyttäjät ovat antaneet hyvin samanlaista palautetta syksystä 2009 lähtien tästä asiasta, riippumatta siitä, mihin Kansaneläkelaitoksen välityskeskukseen alueeseen asiakas kuuluu. Myös välityskeskusten palvelunlaadusta ja -tasosta on tullut kielteistä palautetta. (V.Thurén 14.2.2011, henkilökohtainen tiedonanto.) Tulkkausala on uuden välitysjärjestelmän ja -tavan myötä uuden haasteen edessä. Aiemmin tulkkausten välitystä tehtiin tulkkikeskuksissa käsityönä ja asiakkailta oli hyvät mahdollisuudet vaikuttaa tulkkien valintaan. Alueesta riippuen asiakkailta oli myös mahdollisuus itse suoraan tilata haluamansa tulkki. Kansaneläkelaitoksen uusi keskitetty välitysjärjestelmä ei tällä hetkellä kaikilta osin huomioi asiakkaiden toiveita tulkkeja välitettäessä (Kela 2011b).

Uudessa järjestelmässä asiakkaalla ja tulkkaukspalveluita tuottavilla yrityksillä on aikaisempaa heikommat mahdollisuudet vaikuttaa siihen, mille asiakkaille ja mitä aiheita tulkki tulkaa. Tästä johtuen tulkeille ei enää muodostu samassa mittakaavassa luonnollisia tulkkauksatkumoita kuin aikaisemmin eikä heidän kontekstiosaamisensa pääse kehittymään, mikä voi olla osasyynä siihen, että tulkkauksen laatu koetaan tällä hetkellä heikoksi. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia tulkkauksitilanteen kontekstin tuttuuden vaikutusta koettuun tulkkauksen laatuun, sekä tulkkien ammattitaidon kehittymiseen antamalla sekä asiakkaille että tulkeille puheenvuoro liittyen heidän kokemuksiinsa tulkkauksen laadusta. Aiheesta ei ole tehty Suomessa aiempia tutkimuksia.

Opinnäytetyö on luonteeltaan laadullinen ja aineistoa on lähestytty hermeneuttis-fenomenologisella otteena. Opinnäytetyön aineisto koostuu Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n jäsenlehden Kielisillan artikkeleista ja mielipidekirjoituksista vuosina 2005 - 2011 sekä Kuurojen Liitto ry:n vuonna 2008 toteuttamien tulkkauspalveluiden laatua käsittelevien haastatteluiden aineistosta. Tietoperustan avulla kuvaillaan tulkkien ammattikunnan kehittymistä, ammatin luonnetta ja tulkkauspalveluiden järjestämistä, sekä tulkkien ammattitaidon kehittymiseen ja siten tulkkauksen laatuun vaikuttavia taustatekijöitä.

2. OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

2.1 Opinnäytetyön tarkoitus

Alkuperäinen tutkimuksen kimmoke oli ajatus siitä, että tulkkien lukumäärän lisääntyessä asiakkaat ovat joutuneet tottumaan siihen, että tulkit vaihtuvat usein. Uusi Kelan hallinnoima tulkkauspalvelujärjestelmä ja sen mukanaan tuoma kilpailutusjärjestys on johtanut siihen, että kuurojen viittomakielisten asiakkaiden on vaikeampaa kuin aikaisemmin vaikuttaa siihen, kuka tulkkaa heille tietyissä tilanteissa. Ennakko-oletus oli siis seuraava: liian suuri määrä tulkkeja tulkkauksessa liian suurelle määrälle asiakkaita liian suurta aihepiirimäärää huonontaa tulkkauksen laatua.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella tulkkauspalveluita käyttävien viittomakielisten asiakkaiden ja niitä toteuttavien tulkkien kokemuksia siitä, miten tulkkauksilanteen kontekstin tuttuus, asiakkaan tai tulkin tuttuus tai erikoistuminen vaikuttavat tulkkauksen laatuun. Tarkoituksena on myös tarkastella tutkimustiedon pohjalta tulkin ammattitaidon kehittymisen, erikoistumisen ja tulkkauksen laadun suhdetta toisiinsa. Työssä käytetyt käsitteet on määritelty luvussa 2.2. Tuloksista voidaan myös mahdollisesti tehdä johtopäätöksiä siitä, miten järjestelmää voitaisiin kehittää edelleen ja tulkkauspalveluiden laatua siten parantaa.

Viittomakielen tulkkien erikoistumisesta tai tulkattavan kontekstin tuttuudesta ja niiden suhteesta koettuun laatuun ei ole Suomessa tehty aikaisempia tutkimuksia. Vilkan (2005) mukaan tieteellisen tutkimuksen tavoitteena on tuottaa uutta tietoa ja uudeksi tiedoksi voidaan luokitella sellainen tuotettu tieto, jossa tutkija pystyy osoittamaan uusia käyttötapoja vanhalle tiedolle tai osoittamaan, miten aiempaa tietoa voidaan yhdistellä uudella tavalla ja siten kehittää toimintaa. Koska aiempaa kuvausta kontekstin tuttuuden yhteydestä asiakkaiden tai tulkkien kokemaan tulkkauksen laatuun ei ole tehty, pyrin etsimään aiemmin tuotetusta aineistosta vastauksia tutkimuskysymyksiin ja tehdä mahdollisia johtopäätöksiä. Tällainen tieto voi Vilkan mukaan hyödyttää työelämää merkittävä-

ti.(Vilkkä 2005, 23.) Tuomalla esiin tulkkauksen koettuun laatuun vaikuttavia tekijöitä voidaan tunnistaa palvelujärjestelmässä ne kohdat, joissa on mahdollisuus huomioida laatua parantavia tekijöitä ja siten edistää tulkkauksen laatua sekä asiakkaiden että tulkkiensa hyödyksi.

Kun selvisi, että tulkkaukspalveluiden järjestämisvastuu siirtyy Kansaneläkelaitokselle, pääjohtaja Jorma HUUHTANEN (2008) toi esille Kansaneläkelaitoksen mahdollisuudet olla myötävaikuttamassa tulkkaukspalveluiden kehittämiseen. Hänen mukaansa uuden järjestelmän tavoitteena tulee olla hyödyntää kentän jo olemassa olevien toimijoiden osaaminen ja hyvät käytännöt, sekä jättää pois toimimattomat käytännöt. Lisäksi tulkkauksen laatu voi parantua ja mahdollisesti syntyä kannusteita opiskelulle ja erikoistumiselle. Erikoistumismahdollisuuksina HUUHTANEN mainitsi erimerkiksi oikeus- ja poliisitoimitulkit, teatteritulkit ja terapiatulkit. (HUUHTANEN, 2008.) Tavoitteena onkin, että opinnäytetyön johtopäätösten avulla voidaan kehittää laatuun vaikuttavia toimintatapoja sekä järjestelmän että koko tulkkaukspalvelukentän osalta.

Opinnäytetyön tilaajana on Kuurojen Liitto ry. Liiton näkökulmasta tulkkaukspalvelut kuuluvat viittomakielisten tärkeimpiin palveluihin, sillä tulkkaukset mahdollistavat yhdenvertaisen osallistumisen ja tiedonsaannin ja mahdollistavat parhaimmillaan väylän kielellisten oikeuksien ja ilmaisuvapauden toteutumisen. Tulkkauksen laatu on puhututtanut yhteisöä paljon eikä tulkkiensa ammattitaitoon olla kaikilta osin tyytyväisiä. Liitto esittääkin Suomen viittomakielten kielipoliittisessa ohjelmassa, että resursseja tulisi suunnata tulkkauksen laadun kehittämiseen ja esimerkiksi työelämätulkkaukseen tulisi panostaa nykyistä enemmän. (Kuurojen Liitto ry ja Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010, 41 - 45.)

Työn tilaajan näkökulmasta opinnäytetyön tarkoituksena on herättää keskustelua siitä, miten viittomakielisten oikeudet toteutuvat käytännössä. Asiakkaiden näkökulmasta tulkkauksen laatu on ensiarvoisen tärkeässä asemassa, mutta alan toimijoilla ei välttämättä ole täysin selkeää käsitystä siitä, mistä kaikesta laatu koostuu ja miten sitä voidaan kehittää. Opinnäytetyön tilaajan tavoitteena on kutsua koko palvelujärjestelmä ja asiakkaat yhteiseen keskusteluun, mutta samalla tuottaa uutta tietoa keskustelun pohjaksi. (P. Selin-Grönlund 4.4.2011,

henkilökohtainen tiedonanto.) Tilaajan asema tulkkien asiakkaiden edunvalvontajärjestönä on vaikuttanut työn tavoitteenasetteluun, mutta työn pohjalla on yhtä lailla asiakkaiden lakisääteinen oikeus tulkkaukseen, jossa huomioidaan tulkinkäyttäjien toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet tulkkausta järjestettäessä (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista 133/2010, 10§). Tämä merkitsee myös sitä, että tulkkauksen tulee olla asiakkaan näkökulmasta riittävän laadukasta, että asiakas pystyy sujuvasti saamaan äänensä kuuluviin tulkatussa tilanteessa.

Olen työskennellyt viittomakielen tulkkina vuodesta 1997, koko työurani ajan vaihtelevassa määrin Kuurojen Liitto ry:ssä työskennellessäni free lance- tulkkina, sen jälkeen sijaisena ja viimeiset kolme vuotta vakituisessa työsuhteessa, joten olen luonnollisesti sitoutunut liiton toiminnan tavoitteisiin. Myös pienemässä mittakaavassa oman tiimini, eli Kuurojen Liitto ry:n tulkki- ja käännöstii-min toiminnan tavoitteisiin sisältyy laadukkaiden tulkkauspalveluiden tarjoaminen liiton työntekijöille sekä talon tulkkeja että ulkopuolisia tulkkeja käytettäessä. Laatu on uuden tulkkausvälitysjärjestelmän myötä puhututtanut myös omalla työpaikallani. Tiimin resurssit eivät riitä kattamaan liiton työntekijöiden tarvetta, jolloin joudutaan tilaamaan tulkkaus ulkopuolelta. Sekä kuulevat että kuurot tulkinkäyttäjät ovat kuitenkin antaneet kielteistä palautetta tulkkauksen laadusta kun tulkit on tilattu uuden välitysjärjestelmän kautta talon ulkopuolelta. Laadun kehittäminen on siis myös oman työni näkökulmasta tärkeää. Opinnäytetyön toteutuksessa pyrin tietoisesti tarkkailemaan oman asemani ja työnantajani tavoitteiden mahdollista vaikutusta ajattelutapaani ja varmistamaan, ettei niillä ollut opinnäytetyön työstämisen aikana vaikutusta toimintaani tutkimuseettisestä näkökulmasta.

2.2 Keskeiset käsitteet

Kontekstin tuttuudella tarkoitan tässä opinnäytetyössä tulkin esiyymmärrystä aiheesta, tilanteesta, henkilöstä tai paikasta, jossa tulkki tulkkaa. Kontekstin tuttuuden on mahdollista päästä kehittymään kun tulkillä on mahdollisuus erikoistua tiettyihin aiheisiin tai jatkumoiden kautta parantaa ymmärrystään tietyistä aiheista.

Laadulla käsitän tässä opinnäytetyössä tulkinkäyttäjän tai tulkin subjektiivista kokemusta laadusta, ei tulkkeen oikeellisuutta tai muita tulkkauksen tekniseen laatuun liittyviä tekijöitä. Tulkin ja asiakkaan käsitykset laadusta voivat olla erilaiset ja yhtä yhteistä määritelmää siitä, mitä tulkkauksen laadulla tarkoitetaan onkin vaikea määritellä. Sen lisäksi, että tulkin ja asiakkaan näkemykset voivat olla erilaiset, käsitys laadusta ja sen merkityksestä voi vaihdella yksilöittäin. Tulkkien tulkkauksen laadun osalta lähtökohtana on, että kun tulkkauksen on tulkkille helpompaa, laatu paranee, mikä on tulkkille mieluista ja siten tavoittelemisen arvoista. Olettamuksena on myös, että tulkin ammattiympäristön mukaan on tavoitella mahdollisimman laadukasta tulkkausta. Viittomakielisen asiakkaan näkökulmasta lähtökohtana on tulkkauksilanteen kokonaisuuden laadukkuudessa, eli mitä sujuvampi tulkkauksilanne on, sitä laadukkaammaksi asiakas sen kokee. Myös Suomen Viittomakielen Tulkit ry korostaa, että vaikka laatumäärittelyssä on huomioitava tulkkauksipalvelu kokonaisuutena erityisesti tulkkauksilanteen koettu laatu tulisi nostaa esille (Vallius 2009, 21).

Erikoistumisella viitataan tulkin mahdollisuuksiin keskittyä kehittämään osaamistaan tietyillä osa-alueilla tulkkauksella säännöllisesti määrättyjä aiheita, määrättyissä tilanteissa, määrättyille henkilöille tai määrättyissä paikoissa. Erikoistumisen osalta määritelmän pohjalla on Deaf Professionals and Designated Interpreters – tulkkauksimalli, jossa erikoistuminen tapahtuu henkilön, ympäristön ja käsiteltävien aiheiden perusteella. (Hauser & Hauser 2008, 3.)

2.3. Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää millä tavalla tulkin kontekstin tuttuus, erikoistuminen tai tulkin ja asiakkaan tuttuus vaikuttavat tulkkauksen laatuun. Tarkoituksena on tarkastella kysymystä tarkastelemalla, vaikuttaako viittomakielisten asiakkaiden näkökulmasta tulkkauksen laatuun se, että tulkattava konteksti on tulkkille tuttu tai tulkki on erikoistunut tiettyyn aiheeseen. Tarkoituksena on myös tuoda esiin tulkkien näkökulmaa samaan ilmiöön, eli kokevatko tulkit tulkkauksen onnistuvan paremmin ja siten tulkkauksen laadun olevan parempi jos he ovat tulkkauksessa, joka on heille tuttu tai aihetta, johon he ovat erikoistuneet. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Mitä kirjallisuuden perusteella voidaan todeta kontekstin tuttuuden, erikoistumisen, tulkin ammatillisen kehittymisen ja tulkkauksen laadun yhteyksistä?
2. Millä tavoin se, että konteksti on tulkkille tuttu vaikuttaa asiakkaiden kokemukseen tulkkauksen laadusta?
3. Millä tavoin se, että konteksti on tulkkille tuttu vaikuttaa tulkkien kokemukseen tulkkauksen laadusta?

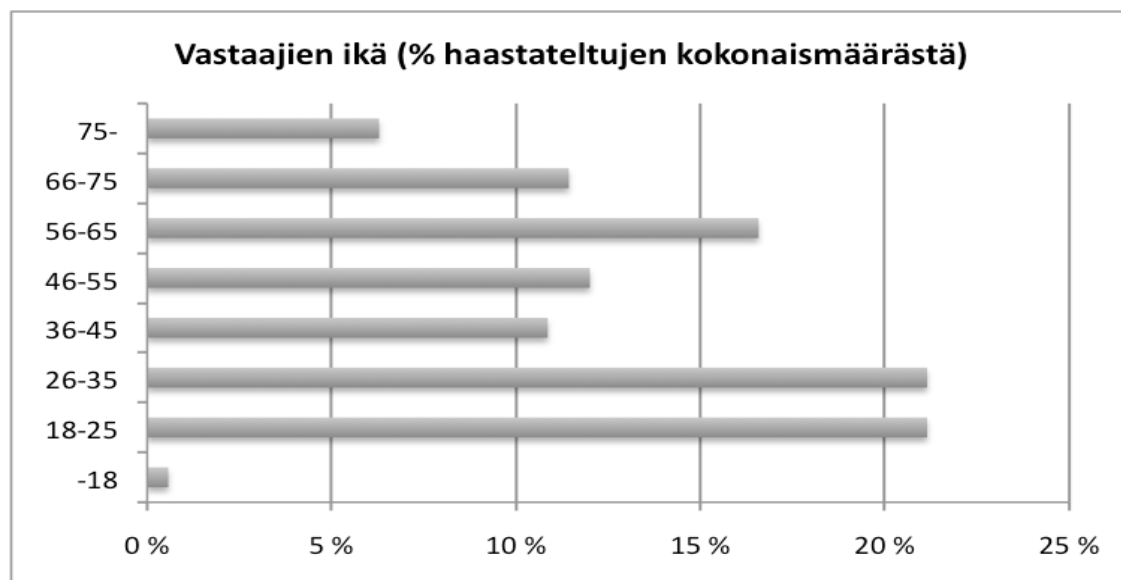
Työyhteisöni palautteiden ja omien kokemusteni perusteella ennakkoletuksenani on, että yksi syy siihen, että tulkkauksen laatu koetaan huonoksi on se, että tulkkauksympäristö ja konteksti on tulkeille vieras. Ennakkoletuksena on myös, että mikäli tulkkille annetaan mahdollisuus erikoistua tiettyihin aiheisiin, tilanteisiin, henkilöihin tai paikkoihin hänen kontekstiosaamisensa pääsee kehittymään. Tällöin hän kykenee siirtymään ammatillisessa kehityksessään eteenpäin ja sekä asiakkaiden että tulkin kokemus laadusta paranee.

2.4. Opinnäytetyössä käytetty aineisto

Opinnäytetyössä käytetyistä kahdesta aineistoista yksi on sekundaariaineisto. Sekundaariaineistolla viitataan empiiriseen aineistoon, jota tutkija ei itse ole tutkimusta varten kerännyt. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 186). Aineisto koostuu Kuurojen Liitto ry:n tulkkiyhdyntöjen Maarit Widberg-Palon vuonna 2008 keräämän haastatteluaineiston suomenkielisistä litteraateista, joista on poistettu tunnistetiedot. Widberg-Palo keräsi aineistoa haastattelemalla yhteensä 175 viittomakielistä tulkinkäyttäjää. Haastatteluiden aiheena oli tulkkauspalvelut ja niiden laatu. Haastattelut järjestettiin sekä yksilö- että ryhmähaastatteluina ja teemat tarkentuivat ensimmäisten haastatteluiden yhteydessä. Haastatteluista korostuivat teemat: Mitä tarkoittaa tulkkauspalvelun hyvä laatu? (Kokemus välityksestä, tilauksen sujuvuus, asiakaspalvelu, peruutusmahdollisuudet, palautteen antaminen, saatavuus.) Millainen on sujuva tulkkaustilanne? (Tulkkitoive, millainen on hyvä tulkki?) Mihin tilanteisiin tilataan tulkki? Mitä asioita pitäisi muuttaa? (Terveisiä Kelalle.) Haastatteluista 108 oli naisia ja 67 miehiä. Haastateltavien ikäjakauma käy ilmi taulukosta 1. Maantieteellisesti vastaajat olivat kymmenestä eri maakunnasta, jakauma käy ilmi kuvioista 1. Yhteenvedo tuloksista on julkaistu nimellä ”Tulkkauspalvelut viittomakielisten asiakkaiden näkökulmasta”. (Widberg-Palo & Thurén, 2009.) Haastatteluiden aiheet liittyivät siis tulkkauksen laatuun, mutta eivät suoranaisesti siihen, miten hyvin tulkki tietää tulkattavan aiheen kontekstin tai tuntee asiakkaan, tai onko tulkki erikoistunut aiheeseen. Koska aineistossa käsitellään tulkkauksen laatua se soveltuu mielestäni hyvin tämän opinnäytetyön aineistoksi. Koska aineistoa ei ole kerätty tätä opinnäytetyötä, vaan eri tarkoitusta varten pidin mielekkäänä ryhtyä tarkastelemaan, missä määrin haastateltavat spontaanisti ovat tuoneet esiin kontekstin tai tulkin tuttuuden merkitystä tulkkauksen laatuun.

TAULUKKO 1: Haastateltujen jakaantuminen maakunnittain

Maakunta	Haastateltavien lukumäärä	Haastateltavien lukumäärä %
Häme	2	1%
Karjala	1	1%
Keski-Suomi	25	14%
Kymenlaakso	2	1%
Pirkanmaa	7	4%
Pohjanmaa	18	10%
Pohjois-Suomi	34	19%
Savo	12	7%
Uusimaa	64	37%
Varsinais-Suomi	10	6%
Yhteensä	175 henkilöä	100%



KUVIO 1: Haastateltavien ikäjakauma prosentteina (n=175)

Toinen aineisto koostuu viittomakielen tulkkien ammattiyhdistyksen, Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n, Kielisilta-lehdistä vuodesta 2005 alkuvuoteen 2011. Lehti on viittomakielen tulkkausalan ainoa säännöllinen julkaisu, johon pyritään

keräämään alan ajankohtaista tietoa, sekä tulkkien ja asiakkaiden mielipiteitä. Lehteä julkaistaan neljä kertaa vuodessa. Analysoitavia lehtiä oli yhteensä 25 ja ne sisälsivät yhteensä 539 kirjoitusta. Muutamit artikkelit oli mahdollista luokitella luonteeltaan lähinnä yhdistystoiminnasta tiedottaviksi mutta pääosin artikkelit ja kirjoitukset käsittelivät tulkkausta ja tulkkausala eri näkökulmista. Määrään en sisällyttänyt sisällysluettelosta löytyviä ilmoituksista tai mainoksista kertovia otsikoita (kannen kuva, ilmoitustaulu, työpaikkailmoitus, toimintaamme tukevat). Muutoin laskin kaikki kirjoitukset mukaan, jotta tutkimusaihetta käsittelevien kirjoitusten määrän suhde muihin kirjoituksiin kävisi ilmi.

Opinnäytetyön aineistoksi poimin lehdistä asiakkaan tai aiheen tuttuuden, tai erikoistumisen vaikutusta laatuun käsittelevät kirjoitukset. Analysoitujen 25 lehdien 539 artikkelista löytyi 63 artikkelia, jotka päätyivät tutkimuksen aineistoksi (lista artikkeleista liitteenä 1). Näin ollen kaikista lehtien kirjoituksista 11,5% käsitteli laatua ja erikoistumista jollakin tavalla. Kirjoitusten määrä vuositasolla käy ilmi taulukosta 2. Vuoden 2011 luku (36,8%) ei ole vertailukelpoinen muiden vuosien kanssa, sillä lehtiä oli ilmestynyt vasta yksi.

TAULUKKO 2: Kielisillan kirjoitusten yhteismäärä/vuosi määrä ja tutkimusaiheen mainitsevien kirjoitusten määrä, sekä niiden prosentuaalinen määrä kaikista kirjoituksista.

Vuosi	Kirjoituksia	Tutkimusaiheen mainitsevia kirjoituksia	Tutkimusaiheen mainitsevia kirjoituksia (%) vuoden kirjoituksista.
2005	85	8	9%
2006	88	5	5%
2007	85	7	8%
2008	96	12	12%
2009	94	14	15%
2010	72	10	14%
2011	19	7	37%
Yhteensä	539	63	100%

Alkuvaiheessa kumpikin aineisto luokiteltiin sen perusteella, liittyivätkö kommentit seuraavaan kuuteen teemaan: erikoistumiseen tulkattavan aiheen perusteella, tulkin tuttuuden perusteella tai sekä aiheen että tulkin tuttuuden perusteella, jatkumolta käsitteleviin kommentteihin, asiakkaan oikeuteen vaikuttaa siihen, kuka tulee tulkiksi ja yleisempiin, huonoa laatua tai tulkin sopimattomuutta käsitteleviin kommentteihin. Ajatuksena oli, että tulokset myös esiteltäisiin tämän luokittelun mukaisesti. Työn rakenteen oli tarkoitus noudattaa mallia, jossa käsitellään tietoperusta ja tulokset erikseen. Kirjoitusvaiheessa rakenne muuttui, koska tuntui luonteelta sisällyttää tulokset tietoperustaan. Luvut 4 ja 5 ovat näin ollen tuloslukuja, joissa kumpaakin aineistoa kuljetetaan teoriaosuuden kanssa rinnakkain siten, että ne ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa.

2.5. Tutkimusmenetelmä ja työn toteutus

Opinnäytetyö on luonteeltaan laadullinen ja tutkimusote on fenomenologishermeneuttinen. Fenomenologisessa tutkimuksessa keskitytään tarkkailemaan ilmiöitä ja tutkimaan ihmisten kokemuksia ja merkityksiä, jotka syntyvät vuorovaikutuksessa todellisuuden kanssa. Fenomenologisen merkitysteorian mukaan ihminen on luonteeltaan yhteisöllinen ja merkitykset, joiden kautta hän tarkastelee ympäristöään ovat yhteisöön ja sen kulttuuriin sidottuja. Ne ovat siis yhteisöstä nousevia ja intersubjektiviisiä, eli samaan yhteisöön kuuluvilla ihmisillä on samankaltainen merkitysmaailma. Yksilöiden kokemusten tutkiminen paljastaa samalla jotakin yhteistä. (Laine 2007, 29-30.) Opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda esiin viittomakielisen yhteisön ja viittomakielen tulkkien kokemus kontekstin tuttuudesta ja tulkkauksen laadusta. Tarkastelun kohteena olevat viittomakielisten kuurojen ja tulkkien voidaan katsoa kuuluvan samaan yhteisöön ja kulttuuriin, viittomakieliset kuurot sen ytimeen ja tulkit sen ulkokehään (Jokinen 2000, 85). He jakavat siten samanlaisen merkitysmaailman. Lähestymällä aineistoa fenomenologisen viitekehyksen kautta aineistosta nousevien yksittäisten näkemysten voidaan katsoa paljastavan jotakin, mikä on yhteisölle yhteistä.

Hermeneuttisen tutkimuksen tavoitteena on Laineen (2007) mukaan tehdä tulkintojen avulla huomaamattomista tai itsestään selvistä asioista näkyviä, toisin sanoen tehdä jotakin jo tunnettua tiedetyksi. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä laatuun vaikuttavia tekijöitä näkymättömistä näkyviksi tuomalla esiin asiakkaiden ja tulkkien kokemuksia laadukkaasta tulkkauksesta ja sen suhteesta aiheen, tulkkausympäristön tai asiakkaan tuttuuteen. Hermeneuttisessa tutkimuksessa tutkitaan ihmisten välistä kommunikaatiota tai ihmisen ilmaisuja, jotka kantavat merkityksiä. Hermeneutiikka antaa työvälineen tehdä merkityksistä tulkintoja ja etsiä niille mahdollisia sääntöjä. Merkityksiä on tulkittava ja ymmärrettävä, sillä ei voi tutkia faktisina, kuten esineitä tai prosesseja tutkitaan luonnontieteessä. Hermeneuttinen ja fenomenologinen lähestymistapa on perusteltu tässä opinnäytetyössä, jossa tulkitaan osittain sekundaariaineistoa, sillä sellaisen tulkinta edellyttää tutkijalta esiymmärrystä aiheesta. Ilman esiymmärrystä on vaikeaa, ellei mahdotonta ymmärtää tutkittavan kohteen merkityksimaailmaa. (Laine 2007, 31-33.) Olen toiminut viittomakielen tulkin ammatissa noin 14 vuoden ajan, joten tunnen alan ja aiheen. Tulkitsijana minulla on siis tarvittava esiymmärrys aiheesta.

Sekä hermeneuttinen että fenomenologinen tutkimus muodostuu kahdesta tasosta. Ensimmäinen taso muodostuu tutkittavien kohteiden elämästä ja esiymmärryksestä. Toinen taso muodostuu tutkijan tekemästä tutkimuksesta, jossa hän tarkastelee ensimmäistä tasoa. Tavoitteena on, että kohde kuvaa omaa kokemustaan mahdollisimman luonnollisesti, jonka jälkeen tutkijan tehtäväksi jää kohteen esittämien merkitysten löytäminen, reflektointi, tematisointi ja käsitteellistäminen. Fenomenologista tai hermeneuttista tutkimusmetodia on vaikea kuvata tarkkaan, sillä sen muotoon vaikuttaa aina tutkijan, tutkittavan ja tilanteen erityislaatuisuus. Tutkijan on osattava tehdä tulkintoja ja samalla tiedostaa oma ennakkokäsityksensä ja sen mahdollinen vaikutus tulkintaan. Tutkijan on myös kyettävä kriittiseen reflektioon ja osattava ottaa etäisyyttä ensitulkintaansa. Kyseenalaistamalla spontaanin ensitulkintansa tutkija pystyy siirtymään seuraavalle tasolle, näkemään tutkimuskohteen suhteen asiaan. (Laine 2007, 32-34.) Opinnäytetyöprosessin edetessä olikin toistuvasti arvioitava omat lähtökohdati suhteessa aineistoon ja varmistettava, että tulkintaani eivät vaikuttaneet mahdolliset ennako-oletukseni.

Ryhtyessäni kirjoittamaan opinnäytetyötä siten, että kumpikin aineistoista käyvät dialogia toistensa ja tietoperustan kanssa oli välttämätöntä palata aineistoon yhä uudelleen. Välillä aineistoa käsiteltiin erillisinä kokonaisuuksina (haastatteluaineisto – lehtiartikkelit, tulkit – asiakkaat), välillä ne yhdistyivät eri teemojen alle ja toisinaan myös yksittäiset kommentit osoittautuvat tärkeän tiedon kantajiksi. Monet aineistosta nousseista asioista oli mahdollista tulkita kytkeytyvän useaan eri asiaan eikä alkuperäisestä teemoittelusta ollut juurikaan hyötyä. Se auttoi kuitenkin tutustumaan aineistoon alkuvaiheessa. Kirjoitusvaiheessa oli palattava aineistoon ja sitä oli järjesteltävä uudelleen mitä enemmän opin ja riippuen mistä näkökulmasta aihetta lähestyin. Tämä on luonnollista hermeneuttisessa metodissa, jossa tutkija palaa lähtökohtiinsa aina oivaltamisen ja ymmärryksen kasvaessa. Samalla muodostuu uusia lähtökohtia ja oivaltamista, jonka jälkeen on palattava korjaamaan ja luomaan uusia lähtökohtia. Pikkuhiljaa on mahdollista irtaantua itseään koskevista ajatuksista ja tutkimuksen ennakkoletuksista ja löytää tutkittavan kohteen aito tulkinta. (Vilkkä 2005, 146.) Erityisen haasteelliseksi aineiston analysoinnin teki se, että kirjallisuus ja aineisto muodostivat monimutkaisen seitin, jossa kaikki jollakin tavalla liittyi kaikkeen. Moni aineistosta löytynyt havainto sopiikin useamman otsikon alle ja lopullinen jaottelu on tehty keinotekoisesti siten, että se seuraa opinnäytetyön tietoperustan rakennetta.

3 VIITTOMAKIELEN TULKKAUS SUOMESSA

Tässä luvussa esittelen pääpiirteittäin tulkkauspalveluiden historiaa, tulkkien ammattikuvan kehittymistä, sekä tulkkauspalveluihin ja tulkkien toimintaan vaikuttavia ja niitä sääteleviä säännöstöjä. Tarkoituksena on antaa lukijalle kuva siitä, millainen tulkkauspalveluala ja tulkkien ammattikenttä on tutkimushetkellä ja mitkä historialliset kehitysvaiheet ovat vaikuttaneet tämänhetkiseen tilanteeseen. Kuvaamalla ammattikunnan ja tulkkien roolin kehittymisen haasteita ja vallitsevan tilanteen pyrin myös tuomaan esiin tulkkauksen laadun kehittymisen mahdollisia esteitä.

3.1 Tulkkauspalveluiden historia ja tulkkien ammattikuvan kehittyminen

Tulkkien ammattikunta on nuori ja sen kehitys on kulkenut tiiviisti yhdessä asiakaskunnan aseman kehityksen kanssa. Tulkkien asiakaskunta ja sen pyrkimykset tasa-arvoon ovat vahvasti vaikuttaneet tulkkien rooliin, tulkkien katsotaan jopa toimineen asiakaskuntansa valtaistumisen työkaluina. Valtaistuminen on prosessi, jossa yksilön tai ryhmän mahdollisuudet vaikuttaa elämäänsä vaikuttaviin voimiin (esimerkiksi henkilökohtaisiin, sosiaalisiin, taloudellisiin tai poliittisiin), jonka kautta avuttomuus vähenee ja henkilöllä tai ryhmällä on mahdollisuus hallita elämäänsä (Järvikoski ym. 1999, 109-118 Niemelän 2007, 11 mukaan).

Asiakkaiden pyrkimys itsemääräämisoikeuteen on edellyttänyt tulkeilta hyvin tiukassa, konemaisessa roolissa pysymistä. (Tate & Turner 2002, 374.) Tulkeille onkin asetettu varsin tiukat eettiset ammattisäännöt, jotka ohjaavat tulkkeja olemaan hyvin neutraaleja. Asiakkaiden asema on kuitenkin parantunut ja näkökulma tulkkaukseen alkaa vähitellen muuttua. Uudempi tutkimus korostaa, että tulkin on mahdotonta olla tilanteessa täysin näkymätön (mm. Wadensjö 1998, Metzger 1999, Cook 2004, Hauser & Hauser 2008). Asiakkaiden taistelu alisteisesta asemasta tasa-arvoon voi siitä huolimatta vaikuttaa heidän asenteisiinsa ja luottamukseensa tulkkeja kohtaan, jotka kaikesta huolimatta edustavat ”kuulevaa valtakulttuuria”. Tulkkien ammattikunnan ja tulkin roolin, sekä tulka-

uksen laadun kehittymisen kannalta onkin tärkeää avata keskustelua tulkin työn ja tulkkauksen luonteesta, tulkkauksen etiikasta, sekä asiakkaiden ja tulkkien yhteistyöstä.

Ennen lakisääteisiä ja yhteiskunnan järjestämiä tulkkipalveluita tulkkeina toimivat kuurojen lähiomaiset, kirkon, järjestöjen ja muut kuurojen parissa työskentelevät. (Salmi & Laakso 2005, 275-276.) Tulkin ammattiroolin kehittymistä tutkinut Vatanen (1996) kuvaa tilannetta siten, että kun tulkkausta hoitivat asiakkaille tutut henkilöt, tapa tuntui molemmista osapuolista turvalliselta ja pääasiana oli asioiden hoituminen. Varsinaisen tulkkauksen säännöt muodostuivat tulkin maalaisjärjen ja asiakkaan tarpeiden perusteella ja tulkin rooliin kuului olla myös avustaja ja auttaja. (Vatanen 1996, 44.)

Tulkkipalvelut muuttuivat lakisääteiseksi invalidihuoltolain myötä vuonna 1979 ja niitä alettiin järjestämään valtion toimesta vuonna 1980. Yhteiskunnan järjestämä tulkkipalvelu käynnistyi vuonna 1983, jonka myötä tulkkien toiminta muuttui ammattimaisemmaksi ja tulkkien tehtäväkuva alkoi selkiytyä. Alkuvaiheessa ongelmia aiheutti tosin sekä asiakkaiden että tulkkien epäselvä käsitys tulkin ammattiroolista. Tulkkien työolot olivat alkuvaiheessa hyvin haasteelliset. Työtä tehtiin pääosin freelance-pohjalta ja työstä maksettiin epäsäännöllisesti. Tästä johtuen tulkkien lukumäärä kasvoi hitaasti ja tulkkipula oli suuri. (Salmi & Laakso 2005, 279-284.)

Vuosituhanne vaihteessa kuntien, kuntaliitosten, yhdistysten tai säätiöiden ylläpitämien tulkkikeskusten asema vakiintui ja tulkkikeskukset olivat vastuussa tulkkien välityksestä. Tulkkipula oli kuitenkin vielä suuri ja tulkkien työoikeudellinen asema ja tulkkauksen laatu ongelmallista. Tulkkikeskusten rinnalle perustettiin vuonna 1999 Viittomakielialan Osuuskunta Via, mikä muutti toimintatavan rakennetta. (Selin-Grönlund 2007a, 18.) Tämän myötä luottamus eri toimijoiden rinnakkaiseloon lisääntyi, mikä mahdollisti rakenteiden kehittämisen. Osuuskunta laajensi toimintaansa ja samalla eri kokeiluun (muun muassa etätulkkaus) ja kehittämishankkeiden kautta pyrittiin parantamaan palveluiden järjestämistapaa sekä tutkimaan palvelun sisältöä ja laatua. Kunnat ryhtyivät myös tekemään alueellisia sopimuksia eri palveluntuottajien kanssa. (mts. 11-13.)

Toimintaympäristö muuttui uuden vuosituhaten alkaessa nopeasti. Pirkanmaalla ja Uudenmaan alueilla toteutettiin Stakesin VETURI – hankkeen (2001 – 2004) innoittamana tulkkipalveluiden keskitetty välitys ja sen yhteydessä palvelut kilpailutettiin (Köykkä 2007, 23; Heiskala 2008, 21). Näillä alueilla tulkkien edellytettiin toimivan yrittäjinä tai heillä tuli olla työsuhde palveluntuottajaan ja näin tulkkien työoikeudelliset ongelmat alkoivat väistyä (Selin-Grönlund 2007a, 18). Vaikka palvelun käyttö lisääntyi, saatavuus parani. Alueellinen yhdenvertaisuus lisääntyi ja palvelun tuottaminen muuttui entistä ammattimaisemmaksi. Tämän lisäksi toiminnan selkeys ja varmuus lisääntyivät. (HE220/2009.) Viimeisin muutos tapahtui tulkkauspalveluiden järjestämisvastuun siirtyessä Kelalle 1.9.2010, mikä muutti tilanteen koko maassa. Kela kilpailutti tulkkauspalvelut vuoden 2010 aikana jakaen maan viiteen eri alueeseen kilpailuttaen alueilla tulkkauspalveluiden välityksen, välitysjärjestelmän ja tulkkauspalveluiden tuotannon erikseen. (Kansaneläkelaitos 2010a.) Tämänhetkistä järjestelmää kuvaan luvussa 3.3.

Tulkin roolista Frishberg (1986) toteaa, että tulkkiä on verrattu koneeseen, ikkunaan, siltaan ja puhelinlinjaan. Kaikki ovat tavallaan sopivia ilmauksia, mutta ne kieltävät sen tosiasian, että tulkki on myös inhimillinen olento. (Frishberg 1986, Vatasen 1996, 26 mukaan.) Tulkin neutraaliutta on siis pohdittu jo pitkään. Witter-Merithew (1986) on jakanut tulkin roolin kehittymisen neljään malliin: *helper* (auttaja), *conduit* (välittäjä), *communication facilitator* (kommunikaation mahdollistaja/edistäjä) ja *bilingual, bicultural specialist* (kaksikielinen, kaksikulttuurinen asiantuntija). Auttajalla viitataan aikaan, jolloin tulkkeina toimivat muut kuin tulkit. Ammatillisuuden kehittyessä tulkkausta alettiin kuvailemaan kone-metaforan avulla (*conduit*-malli). Ongelmia koettiin tässä vaiheessa laadun suhteen ja tulkit koettiin kylmiksi ja etäisiksi. Vähitellen siirryttiin kommunikaation edistämisenäkökulmaan, joka ei kuitenkaan Royn (1989) mukaan eroa juurikaan välittäjämallista. Kaksikielisessä ja –kulttuurisessa asiantuntijamallissa huomioidaan myös tilanteen ja kulttuurin vaikutukset tulkkaustilanteeseen. (Witter-Merithew 1986, Roy 1989, Metzgerin 1999, 22 mukaan.)

Historiallisista syistä konemalli pohjaa asiakkaan itsemääräämisoikeuteen ja sen on nähty olevan asiakkaan valtaistumisen mahdollistava työkalu (Tate & Turner 2002, 374). Tällaisessa mallissa tulkki ei mitenkään osallistu tilanteeseen vaan ainoastaan välittää viestit sellaisenaan (Selin-Grönlund 2007b, 24). Vielä 2000-luvulla näkemystä tulkista neutraalina välittäjänä on tuotu esiin myös Suomessa. Esimerkiksi Hynynen, Pyörre ja Roslöf (2003) toteavat, että vanha sanonta tulkin hajuttomuudesta ja mauttomuudesta ei pidä täysin paikkaansa mutta kokevat kuitenkin, että sanonnassa on tiettyä oikeellisuutta. He kuvaavat tulkin roolia seuraavasti:

”Tulkin tulisi olla mahdollisimman näkymätön välittäjä kahden eri kielen ja kulttuurin välillä. Hän ei voi esittää tulkkaustilanteessa omia mielipiteitään. Tulkin tulee olla puolueeton kaikkia osapuolia kohtaan ja siirtää omat tunteensa sivuun vaikeissakin tilanteissa. Hänellä on vastuu kielen kääntämisestä. Muut tilanteessa mukana olevat huolehtivat tilanteen sujumisesta kokonaisuudessa.”

He näkevät toki luonnollisena sen, että tulkki tulee tilanteeseen omana itsenään ja saa esimerkiksi pukeutua persoonansa mukaisesti tai kertoa tulkin roolista ja toiminnasta tarvittaessa. Itse tulkkauksen suhteen keskeistä on silti se, että tulkki pyrkii pysymään neutraalina kielen välittäjänä. (Hynynen ym. 69-70.)

On mahdollista, että muuhun kuin kone-malliin pohjautuvaan tapaan siirtyminen on vaikeaa, koska pelätään muunlaisten mallien uhkaavan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja että asiakkaat kokevat ne holhoaviksi. Ajan kuluessa on Taten ja Turnerin (2002) mielestä kuitenkin syntynyt tilanne, jossa tulkkauksesta puhutaan tavalla, joka ei tosiasiallisesti pidä paikkaansa. Paine erottaa tulkin ammatti sosiaalityöstä ja tulkki auttajasta kone-mallin avulla on tähän saakka estänyt tulkin ammattia kehittymästä. Tämä paine vaikuttaisi kuitenkin hellittäneen ja vähitellen on mahdollista ryhtyä keskustelemaan ja kehittämään tulkkien roolia. (Tate & Turner 2002, 374.) Toisaalta Selin-Grönlund tuo esille, että tulkkien luopuessa kone-mallista ja ammatillistumisen kehittyessä vallan jännite tulkkien ja asiakkaiden välissä on lisääntynyt (Selin-Grönlund 2005, 9). Tämä on voinut vaikeuttaa uudempien mallien käsittelyä ja hidastaa kehitystä.

3.2 Keskeisin tulkkauspalveluita säätelevä lainsäädäntö ja normisto

Viittomakielen tulkkausala ja tulkkien toimintaa ohjaavat useat asiakirjat. Uusin näistä on syksyllä 2010 voimaan tullut Laki vammaisten tulkkauspalveluista (133/2010), eli tulkkauspalvelulaki, joka ohjaa koko palvelun järjestämistä. Ennen tulkkauspalvelulain voimaantuloa tulkkauspalveluiden toteuttaminen tapahtui pääosin vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (vammaispalvelulaki) perusteella. Tulkkauspalvelulaki on luonteeltaan toissijainen. Tulkkausta tulee järjestää opetuksessa perusopetuslain, lukio-lain ja ammatillisesta koulutuksesta annetun lain pohjalta. Hallintolain perusteella järjestetään tulkkauspalveluita kun kyseessä on viranomaisaloitteinen asia. (HE220/2009.)

Toinen asiakirja, joka tullessaan voimaan tulee vaikuttamaan myös viittomakielen tulkkausalaan, on YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista. Suomi allekirjoitti sopimuksen ja sen lisäpöytäkirjan maaliskuussa 2007, mutta ei ole sitä vielä ratifioinut. Ratifiointi edellyttää useita lainmuutoksia ja itsenäisen valvontamekanismin olemassaoloa ja näiden toimenpiteiden toteuttaminen vie aikansa. Tämä merkitsee, ettei sopimus vielä ole Suomea sitova. (YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus Sarvi & Konttisen 2009, 3-4 mukaan.)

Sopimuksessa korostetaan saavutettavuutta ja esteettömyyttä artiklassa 9, jonka kohdassa 2e) edellytetään koulutettujen viittomakielen tulkkien käyttöä. Myös artikla 27, joka käsittelee työtä ja työllistymistä voi vaikuttaa tulkkausalaan. Artiklan kohdassa i) korostetaan, että vammaisia henkilöitä varten tehdään työpaikalla kohtuulliset mukautukset, jota voidaan mahdollisesti soveltaa tulkkausseen. Riskinä on tosin, että käytäntö entisestään huonontaisi viittomakielisten työnsaantimahdollisuuksia. Tiedossa on tapauksia, joissa työnantaja on kieltänyt tulkkauksen tai rajoittanut sitä vaikka ei olisi joutunut itse kustantamaan tulkkausta (Kuurojen Liitto ry 2010, 47). Keskustelu tällä hetkellä viittaisi kuitenkin siihen, että koulutettujen viittomakielisten kuurojen asiantuntijapalvelut ovat joissakin tapauksissa työnantajalle niin arvokkaita, että työnantaja on halukas

maksamaan tulkkauksesta ja tulkkaus voidaan nähdä kohtuullisena mukauttamisena (Hauser & Hauser 2008, 4)

Lainsäädännön lisäksi tulkkien ammattikuntaa ja yksittäisiä tulkkeja ohjaa viittomakielen tulkin ammattisäännöstö. Tulkit noudattavat myös asioimistulkin ammattisäännöstöä, vaikka se ei ole viittomakielen tulkkeja varsinaisesti sitova. Näiden tarkoituksena on määritellä tulkin toimenkuva ja raamit työlle. Ammattisäännöstö määrittelee tulkin toimenkuvan ja antaa työlle raamit, joiden sisällä tulkki voi tehdä ratkaisunsa. Se sallii myös joustavuuden toimia eri tilanteissa. (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2003, 13.)

Viittomakielen tulkkien ensimmäiset eettiset ohjeet julkaistiin vuonna 1982. Tämänhetkinen ammattisäännöstö (Liite 2) on ollut voimassa vuodesta 1996 ja sitä on päivitetty vuonna 1999 ja 2005. Se on kuitenkin pysynyt sisällöltään hyvin samankaltaisena kuin alkuperäinen säännöstö. (Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä 2008.) Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö sitoo kaikkia tulkkirekisteriin merkittyjä tulkkeja. Tulkkirekisteriä ylläpitävät Kuurojen Liitto ry, Kuuloliitto ry, Suomen Kuurosokeat ry ja Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Säännöstön noudattamista seuraa tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä, jonka ryhtyy rikkomusten sattua tarvittaessa säännöissään määriteltyihin toimenpiteisiin. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry, 2011a.) Tulkkirekisterillä tai tulkkitoiminnan yhteistyöryhmällä ei kuitenkaan ole virallista statusta ja niiden tulevaisuutta selvitetään parhaillaan (Thurén 14.2.2011, henkilökohtainen tiedonanto).

Ammattieettisten sääntöjen lisäksi asioimistulkkauksen puolella on luotu asioimistulkin ammattisäännöstö ja sitä selittävä ohjeistus (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2011b & 2011c). Vaikka tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä ei ole määritellyt näitä virallisesti viittomakielen tulkkeja sitoviksi, ne toimivat yleisohjeena ja keskustelun pohjana varsinaista ammattisäännöstöä uudistettaessa. Sama koskee oikeustulkkauksen eettisiä sääntöjä ja niitä selvittäviä oikeustulkkausohjeita. (Roslöf ym. 2003, 21.)

Tulkkauksen luonteen kuvaaminen välittävänä ja neuvottelevana toimintana ja neutraaliuden olemassaolon kyseenalaistaminen (Wadensjö 1998; Metzger

1999; Hauser & Hauser 2008) haastavat useita olemassa olevista säännöistä. Keskustelua tulkkauksen etiikasta ja eettisten ohjeiden päivityksestä onkin käyty jo muutaman vuoden ajan, esimerkkejä löytyy muun muassa monissa Kielisilta-lehden artikkeleista (esimerkkeinä Kielisilta 2/2008; Kielisilta 4/2008; Kielisilta 2/2010). Viimeisenä päivitystarpeen todennut Kalela (2010) toivoo lisää eettistä keskustelua, mutta myös keskustelua tulkin ammatista, roolista, vallasta ja tulkin ja asiakkaan yhteistyöstä (Kalela 2010, 7).

3.3. Tulkkauspalveluiden toteutus

Tulkkauspalveluiden toteuttamistapa on muuttunut merkittävästi viimeisen vuoden aikana. Suurin muutos on tapahtunut tulkkausten välityksen osalta. Vuonna 2010 voimaan tullut tulkkauspalvelulaki (133/2010) määrittelee lain toimeenpanijaksi, eli tulkkauspalveluiden järjestämisestä vastaavaksi tahoksi Kansaneläkelaitoksen. Kansaneläkelaitos on ulkoistanut palveluiden tuotannon ja toteutti vuoden 2009 kevään ja kesän aikana palvelutuottajien kilpailutuksen. Kilpailutuksessa kilpailutettiin erikseen kuulo- ja kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten tulkkauspalvelut. Kilpailutus toteutettiin kolmessa osa-alueessa: tulkkausten välitykseen käytetty välitysohjelma, alueellisesti keskitettävien välityskeskusten välityspalvelut ja tulkkauspalveluiden tuotanto. Kilpailutuskausi on vuoden 2010 syyskuun alusta vuoden 2012 loppuun. (Kansaneläkelaitos 2010a.)

Tällä hetkellä viittomakielen tulkkauksen osalta tulkkausten välitys toimii keskitetysti siten, että maassamme tulkkauksia välittää viisi alueellista välityskeskusta. Kilpailutukseen osallistuneiden tulkkauspalveluiden tuottajien määrä vaihtelee Pohjois-Suomen yhdestätoista Lounais-Suomen 28 välillä. Osa palveluntuottajista tuottaa palveluita ainoastaan yhdellä alueella, osa toimii useammalla tai kaikilla kilpailutusalueilla. (Kansaneläkelaitos 2010a.)

Keskitetty välitys välittää tulkit asiakasprofiilien pohjalta. Tulkeille ja asiakkaille on luotu omat asiakasprofiilinsa ja niiden sisältämien tietojen pohjalta asiakkaille etsitään kilpailutusjärjestystä noudattaen sopiva tulkki. Asiakkaan lomakkeeseen (liite 3) asiakas määrittelee omaa kommunikaatiotaan koskevat tiedot (mi-

tä kieltä asiakas käyttää), vastaanottamaansa kommunikaatioon liittyvät tiedot ja mahdollisen opastus- tai avustustarpeensa. Tämän lisäksi lomakkeesta löytyy kohta lisätietoja (esimerkiksi tulkkaustilanteisiin liittyvät erityistä huomiota vaativat seikat ja tarpeet).

Tulkin profiilissa (liite 4) tulkki ilmoittaa tekeekö yleistulkkausta, opiskelutulkkausta tai kirjoitustulkkausta ja mikäli tekee, tekeekö perus- tai vaativan tason tulkkauksia ja paritulkkausta. Hänen tulee myös ilmoittaa mitä kommunikaatiota tuottaa ja mitä vastaanottaa. Lomakkeeseen merkitään erityisosaamisen osalta se, pystyykö tulkki tekemään oikeus-, teatteri-, tai opiskelutulkkausta, seminaari- ja kongressitulkkausta, viittomaan kansainvälisesti tai toimimaan muissa vaativissa tilanteissa. Muiden erityispiirteiden osalta tulkki voi ilmoittaa, tekeekö hän opastuksia, kuvailutulkkausta tai muuta erityistä. Hän voi myös ilmoittaa rajoituksista (mikäli ei tee uskonnollisia tulkkauksia, onko asiakaskunnassa omaisia tai muuta erityishuomiota vaativaa).

Kelan välityskeskukseen mukaan asiakkaalle pyritään välittämään asiakkaalle parhaiten sopiva tulkki tilauksen perusteella, huomioiden kilpailutusjärjestys. Mikäli kyseessä on esimerkiksi työpaikkatulkkaus, valintaa voi mahdollisesti ohjata tulkilta odotettava erityisosaaminen tai asiakkaan esittämä toive tietyn nimetyn tulkin käyttämisestä. Tilaus voidaan välittää jatkumona jos se on perusteltua. Tällaisia ovat esimerkiksi kuurosokeiden viikonlopputapahtumat, kuntoutus- tai muut vastaavat kurssit, rippileirit tai ulkomaanmatkat, jotka siis muodostavat selkeän kokonaisuuden. Tietyissä, erityisen alan hallintaa vaativissa jatkuvissa tulkkauksissa voidaan välittää tulkkaus jatkumona tietyille palveluntarjoajille tai tulkeille ja pyrkiä siihen, että paikalle saadaan mahdollisimman usein sama tulkki. Tulkkirinkejä perustetaan ainoastaan asiakkaan kommunikaatioon perustuvilla syillä, käytännössä rinkejä on puhevammaisilla ja kuurosokeilla. Välityskeskus sijoittaa tilaukset avatuille tulkkiresursseille ja niistä kieltäytymisen tulee tapahtua viittomakielen tulkin ammattieettisiin sääntöihin perustuvasta syystä. (M. Savonsalmi 4.4.2011, henkilökohtainen tiedonanto.)

4. TULKKIEN AMMATTITÄIDON KEHITTYMINEN

Tässä luvussa tuon esiin eri lähtökohtia tulkkauksen laadun tarkastelulle. Kuvaan luvussa 2.4 esitellyn aineiston perusteella aineiston ja tutkimustiedon vuoropuhelun kautta ymmärtämisen, praktisen tiedon ja asiantuntijuuden kehittymisen vaikutusta tulkkauksen laatuun. Laadulla tarkoitan asiakkaiden ja tulkkiin subjektiivista kokemusta tulkkauksen laadusta. Tarkoituksena on antaa lukijalle kuva siitä, millaiset asiat vaikuttavat tulkkiin taidon ja asiantuntijuuden kehittymiseen ja näin ollen asiakkaan kokemaan tulkkauksen hyvään laatuun.

4.1 Tulkkaus ymmärtämisenä ja tulkintana

Tulkkiin työssä keskeistä on ymmärtää ja kääntää merkityksiä kieleltä toiselle. Ymmärtämistä ja tulkittamista tutkiva hermeneutiikka muodostaa yhden työvälineen, jonka avulla on mahdollista tarkkailla tulkkauksen laatua.

Hans-Georg Gadamer (1990) kuvaa hermeneutiikkaa yleisenä ymmärtämisen oppina, teoriana jonka tarkoituksena on selittää ihmisen kykyä ymmärtää ilmiöitä. Gadamerin näkökulman pohjalla on vahvasti praktinen tieto (tai hiljainen tietämys), jota käsittelen luvussa 4.3. Gadamerin mukaan ihmisten ymmärrys muotoutuu eri ymmärryshorisonttien kohtaamisten kautta. Hermeneutiikan perinteisessä käsityksessä kohtaaminen tapahtuu tekstin ja tekstin tulkitsijan välillä, mutta Gadamerin mielestä kyseessä voi myös olla toinen ihminen. Ymmärrys syntyy tutustumalla ja tulkittamalla kohdetta, eli toisen ihmisen kieltä, kulttuuria ja psyykettä. (Gadamer 1990 Svenaeuksen 2009, 21-22 mukaan.)

Hermeneutiikan tavoitteena on selvittää miten ihmisten keskinäinen ymmärtäminen on mahdollista ja miten sitä voidaan edistää ymmärtämällä ihmisten toimintaa, perinteitä ja kulttuuria. Ymmärtäminen tapahtuu tulkinnan avulla silloin, kun ihmiset ovat keskinäisessä kanssakäymisessä. Tulkintojen kautta merkitykset selkiytyvät vähitellen. Jos tulkitsijan kanssakäyminen tapahtuu hänelle vieraassa ympäristössä, hän joutuu tulkitsemaan ja siten muodostamaan merkityksiä ensisijaisesti omien ennakkokäsitystensä (ymmärryshorisonttinsa) pohjalta.

Tutustuessaan uuteen ympäristöön tulkitseijan on helpompi oppia erottamaan oma taustansa tilanteessa jossa hän on, vaikka hänen on mahdoton koskaan täysin irtaantua omista lähtökohdistaan. Hänen on kuitenkin mahdollista luoda uusi käsitys omasta asemastaan ympäristössä. (Pietarinen & Poutanen 1998, 25-26.) Hermeneutiikka voikin mielestäni käyttää viitekehyksenä kun pyritään kuvailemaan tulkkauksen haasteellisuutta silloin, kun tulkki toimii hänelle vieraassa ympäristössä, sillä ympäristön ja sen sisältämien merkitysten hahmottamisella on tulkin ammatissa keskeinen merkitys.

Vieraiden ympäristöjen ja ymmärryshorisonttien kohtaamisen, ymmärtämisen ja tulkkauksen haasteellisuus kävi ilmi myös aineistosta. Tulkkien joutuessa jatkuvasti uusiin tilanteisiin he kokivat, joutuvansa käyttämään energiaa uusien ympäristöjen hahmottamiseen, mikä vuorostaan muodostaa esteen syvälliselle ymmärtämiselle ja laadukkaalle tulkkaukselle. Kielisilta – lehdistä koostuvassa aineistossa Ala-Sippola (2009) kuvasi kokemusta seuraavasti:

”Sen sijaan, että tulkki voisi perehtyä aiheeseen ja kartuttaa tietoaan tulkkauksella toistuvasti samassa paikassa, häntä heitellään sinne tänne lyhyelläkin varoitusajalla. Tulkki heitetään syvään mereen ilman happilaitteita. Tällöin syvälle uuteen maailmaan sukeltamisen sijaan tulkki jää snorklaamaan pinnalle ja yrittää tihrustaa, mitä pohjalla tapahtuu.” (Ala-Sippola, 2009/3, 15.)

Laine (2006) taas totesi, että tulkin toimintaan vaikuttavat sekä omat että tulkattavien viitekehykset, eli kokemukset ja taustatieto aiheesta (Laine 2006/4, 26-28). Saman toi esiin Nisula (2008):

”On sanottu, että tulkkien tulisi olla melkein päteviä lukijoita, sillä laadukas tulkkaus on mahdollista vasta syvätason ymmärtämisen jälkeen. Monessa kohdassa tulkkaus voi mennä harakoille, sillä viestin ymmärtämiseen vaikuttavat niin tilanteessa käytetty sanasto, kielioppi, esitystapa, viestin motiivit, konteksti kuin tulkin elämäkokemuksin” (Nisula 2008 Timgrenin 2008/4, 9-11 mukaan.)

Aineistossa todettiin myös, että tulkit tulkkavat paljon sellaisissa tilanteissa, joissa asiakkaat käyttävät arkista rekisteriä, mikä on erityisen haasteellista. Arkisessa rekisterissä tietoa välitetään tavalla, joka edellyttää taustatietoa asiasta. Mikäli taustatietoa asiasta ei ole, vastaanottaja joutuu itse päättämään tietoa aukot. (Laine 2007/1, 30-31.) Erityisen haasteellisina tuotiin esiin tilanteet, joissa tulkki on ainoa ensikertalainen ja häneltä puuttuu laajempi viitekehys. Muille tilanne on osa jatkumoa ja tutut asiat liittyvät edellisiin, jolloin viittaukset ovat epämääräisempiä kuin jos osallistujat eivät jaa taustatietoa entuudestaan. (Wainio 2008/2, 13.) Tulkatussa tilanteessa tulkintoja tehdään ja ymmärtämistä tapahtuu useamman henkilön tiedon ja ymmärryshorisonttien kohtaamispiisteessä. Hermeneuttisesta näkökulmasta tulkintojen tekeminen ja ymmärtäminen tilanteessa, jossa tulkki liikkuu vieraalla maaperällä, vaikuttaisi olevan sekä asiakkaiden että tulkkien näkökulmasta hyvin haastavaa erityisesti silloin, kun tulkki on ainoana uutena osapuolena tilanteessa.

4.2. Tuttu aihepiiri, asiakas tai tulkki

Selin-Grönlund (2007), joka on tutkinut tulkin roolia korostaa, että tulkki on aina tilanteessa läsnä ja tuo tilanteeseen omat taustatietonsa. Hän pohtii tulkin työtä käyttämällä pohjana Bereiterin (2002) kuutta tiedon muotoa: ilmaistavissa oleva tietoa, implisiittistä ymmärtämistä (jota myös usein kutsutaan hiljaiseksi tiedoksi eli tiedoksi, joka on kokemuksen kautta saatua ja vaikeasti selitettävissä), tapahtumatietoa, vaikutelmatietoa, taitoa ja toiminnan säätelyyn liittyvä tietoa (Bereiter 2002 Selin-Grönlundin 2007b, 40 mukaan). Selin-Grönlund on kuvannut tulkkauksen haasteellisuutta esittämällä, että jokainen ihminen tuo mukaansa kohtaamistilanteeseen jokaista edellä mainittua kuutta eri tietoa. Kahden henkilön kommunikaatiotilanteessa 12 erilaista tietoa kohtaavat ja osapuolten on osattava löytää yhteinen, jaettu tiedon kenttä. Kun yhtälöön lisätään lisää ihmisiä, kohtaavien tietojen määrä myös nousee. Mitä suurempi määrä tietoa kohtaa on luonnollista, että myös tulkin työ muuttuu haasteellisemmaksi. Selin-Grönlund vertaa sen lisäksi tilanteen osallistujia prismoiksi, joiden liikettä ja heijastusta ei voi ennustaa, jolloin tulkintaa on vielä hankalampaa tehdä. (Selin-Grönlund 2010.)

Ympäristön ja ihmisten tuttuus toistui aineistossa erityisesti ja työelämä- ja opiskelutulkkausta käsittelevissä kirjoituksissa ja asiakkaiden kommentteissa. Yhteisen viitekehyksen hyöty oltiin aineiston mukaan todettu ja koettu eteenkin opiskelutulkkauksen puolella. Tieto siitä, että tulkit tuntevat tulkkaustilanteen kontekstin, (luokan, muut oppilaat ja heidän viittomansa, missä mennään, asiakkaan viittomistyylin) antaa luottamuksen siihen, että tulkit tulkkavat oikein. (Sjöroos 2009/2, 9.) Työelämäntulkkauksen yhteydessä tuotiin niin ikään esiin se, että vaikka tulkki on hyvinkin ammattitaitoinen, ympäristön vieraudella on vaikutus tulkkauksen laatuun:

”Tulkki, joka tuntee työyhteisön jäsenet ja työkuulttuurin, tekee todennäköisesti tilanteeseen sopivampia tulkkauksia kuin yhteisössä vieras, vaikkakin muuten ammattitaitoinen tulkki. Työpaikan tavoitteiden ymmärtäminen, asiasisältöjen ja tapahtumaketjujen tunteminen, erityisalojen sanaston ja kielenkäytön hallinta sekä sosiaalisten roolien hahmottaminen edesauttavat kaikki asianmukaisen tulkkauksen onnistumista.” (Laine & Hannola 2009/3, 14.)

Samassa yhteydessä Laine ja Hannola (2009) totesivat, että mikäli työpaikalla tapahtuva tulkkaus toteutetaan asioimistulkkauksena ja tulkit usein vaihtuvat, tulkki on mahdotonta luoda kokonaisvaltaista kuvaa työpaikasta. Monia töitä tehdään kuitenkin keskustelemalla ja myös monen viittomakielisen työhön kuuluu jatkuva kanssakäyminen sekä asiakkaiden että kollegojen kanssa, jolloin työyhteisön ja työn sisällön tunteminen on edellytys onnistuneelle tulkkaukselle. Mikäli tulkilla ei ole kokonaisvaltaista kuvaa työpaikasta ja hänellä sen lisäksi on heikosti valmistautumismahdollisuuksia, järjestelmä ei luo edellytyksiä onnistuneelle tulkkaukselle, josta loppujen lopuksi kärsii ensisijaisesti viittomakielinen työntekijä. (Laine & Hannola 2009/3, 14.) Myös Ala-Sippola totesi aineistossa, että jos tulkki pääsee perehtymään alaan, tutustumaan henkilöihin ja tekemään yhteistyötä heidän kanssaan, tulkki voi hoitaa työnsä laadukkaammin (Ala-Sippola 2009/3, 15).

Tulkkihaastattelut tulkkikäyttäjät olivat monessa yhteydessä kiinnittäneet huomiota samaan asiaan. Eräs kertoi haaveenaan olevan omat ”vakitulkit”, jotka tuntisivat hänen työympäristönsä. Muutamat toivat esiin sen, että jatkuvasti vaihtuville tulkeille on työlästä joutua aina selittämään asiat ja niiden yhteydet uudelleen. Asiakkaat toivatkin esiin jatkumoiden merkityksen tulkkaamisen laadussa. He toivoivat, että tulkkiksi esimerkiksi kokouksiin, harrastuksiin, lääkärikäynneille tai muihin toistuviin tilanteisiin tulisi sama tuttu tulkki, joka on jo perehtynyt asiaan. Eräs asiakkaista kuvasi sitä, miten vaihtuvat tulkit, joille konteksti on vieras voi vaikuttaa tilanteen epäonnistumiseen:

”Minusta on tyhmää, että aina tulee eri tulkit. Joudun yhä uudelleen selittämään [alastani] asioita ja usein en ymmärrä mitä tulkkaavat kun ovat itsekin asioista pihalla. Harmittaa, kun tein koko koulutuksen yhtenä tilauksena ja olisin toivonut, että suunnilleen samat tulkit olisivat olleet paikalla, edes yksi heistä.”

Ymmärtämiseen on voinut vaikuttaa muun muassa tulkkauksessa tapahtuvan poisjätön määrä. Napier ja Barker, jotka ovat tutkineet tulkkaamisen aikana tapahtuvaa poisjättöä (engl. *omission*) esittävät, että poisjätön määrään vaikuttaa (lisäävästi) sekä tilanteen konteksti että aihepiirin tuntemus (Napier 2005, 94). Kun tulkki tietää ja tuntee tilanteen ja aihepiirin, poisjättöjä on näin ollen vähemmän ja tulkkaus tekniseltä laadultaan parempaa.

Tulkkaamisen laatuun, tulkin tuttuuteen ja tulkkien vaihtuvuuteen liittyviä mahdollisia ongelmia puhutulle kielelle tulkkaamisen näkökulmasta toi aineistossa esiin Vesämäki (2005). Hän pohti sitä, että kun asiakas on tottunut tuttuun tulkkiin, joka aina ymmärtää häntä vaivattomasti, syntyy tulkin vaihtuessa helposti ongelmia. Uusi tulkki, joka ei ole perehtynyt asiaan ja asiakkaaseen ei välttämättä ymmärräkään asiakasta eikä tulkkaus ole sujuvaa. (Vesämäki 2005/4, 4). Samaa ilmiötä kuvaavat Hauser & Hauser työelämäntulkkaamisen osalta. He esittävät, että läheisen ja jatkuvan yhteistyön kautta tulkki ja asiakas pystyvät kehittämään tietynlaisen ”ajatustenlukutaidon”. Tämä on mahdollista silloin, kun tulkillä on niin vahva osaaminen asiakkaansa työstä ja toiminnasta, että hän osaa ennakoita asiakkaansa ajatukset. (Hauser & Hauser 2008, 10.)

Toive tutusta tulkista, joka osaa ja tietää asiakkaan asian ja kommunikointitavan tuotiin esiin suurimassa osassa haastatteluita. Monet kiinnittivät huomiota siihen, että vieraiden tulkkien kanssa tulkit eivät ymmärrä, eikä suomen kielelle tulkkaaminen näin ollen suju. Usea haastateltava koki joutuneensa noloon tilanteeseen, koska tulkin puheella on suuri vaikutus siihen, millaisen ensivaikutelman kuuleva osapuoli viittomakielisestä henkilöstä muodostaa. Epäonnistuneen kokemuksen kuvasi eräs haastateltavista seuraavasti:

”Kun esitän asiani, minulla on asia valmiiksi mielessäni. Kun tulkkaus tökkii, ajatus katkeaa ja kuulijat saavat minusta kuvan, etten tiedä mistä puhun. On erittäin tärkeää, että tulkki tuntee minut ja minä tunnen tulkin tyylin. Sujuvuus on ensiarvoisen tärkeää.”

Onnistunutta tilannetta opiskelutulkkauksen puolella puolestaan kuvattiin näin:

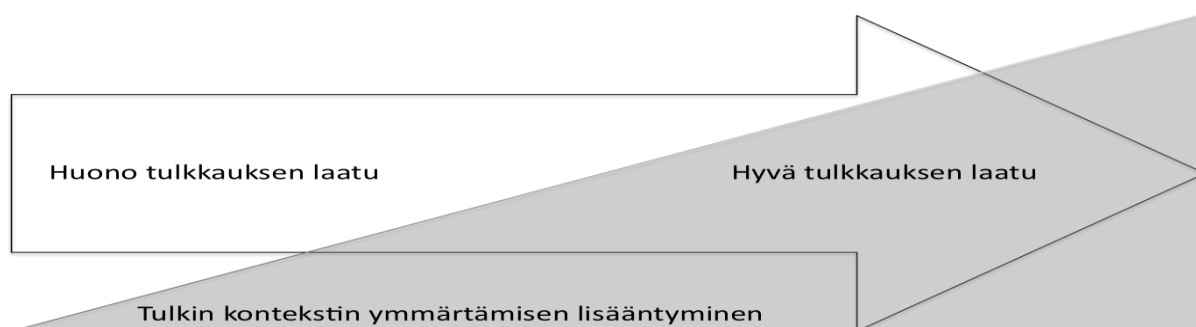
”Nyt on ihanaa, että käytössäni on vain kaksi opiskelutulkkiä: he tuntevat luokan, opiskelijoiden ja oppilaiden viittomat ja tietävät missä mennään. Tulkit myös oppivat tuntemaan viittomistyylini niin hyvin, että voin huoletta luottaa heihin: he kyllä tulkkaavat oikein.”
(Sjöroos 2009/2, 9)

Tutun tulkin suhteen asiakkaat olivat tosin samalla hieman varuillaan ja korostivat, että on tärkeää tehdä ero tutun, usein käytetyn tulkin ja tulkkiystävän välillä. Eräs haastateltava kertoi, että mikäli esimerkiksi lääkäriin tulee tulkiksi liian tuttu henkilö, hän jättää kertomatta asioita lääkärille ja tilaa myöhemmin uuden ajan toivoen, että paikalle tulee toinen, vieraampi tulkki. Toinen kertoi, että tulkki jota tapaa myös muissa sosiaalisissa tilanteissa (esimerkiksi yöelämässä) on hyväksyttävä kokouksissa, mutta ei henkilökohtaisissa asioissa. Ongelmalliseksi tilanteen teki sen, että asiakkaat eivät saa tietää etukäteen, kuka tulkiksi on tulossa. Ratkaisuehdotuksena asiakkaat toivoivat saavansa tietää tulkin nimen etukäteen, mutta korostivat myös tulkkien vastuuta. Tulkkien oli asiakkaiden mielestä tärkeä osata kieltäytyä tulkkauksista, joissa asiakkaana on henkilö, johon tulkilla on liian läheinen suhde.

Aineistossa tulkin ja asiakkaan välistä läheistä suhdetta ja sen hyötyä esiin tuonut Hannola (2009) pohti, että saman, tietyn tulkin käyttäminen esimerkiksi kaikissa raskausajan tutkimuksissa edesauttaa tulkkauksessa, sillä asiakkaan ja tulkin väliin muodostuu luottamussuhde. Tuttu tulkki voi myös helpottaa neuvolahenkilökunnan näkökulmasta, sillä mikäli tulkki tuntuu vieraalta, voi olla hankala saada kontaktia viittomakielisiin asiakkaisiin. Hän toi kuitenkin samalla esiin eettiset kysymykset ja mahdolliset ristiriidat. Esimerkki tuo varsin hyvin esiin tämänhetkisen ajatustavan joka vieroksuu ajatusta siitä, että tulkki ei olisi-kaan täysin neutraali:

”Toisaalta toimiminen tulkkina asiakkaalle koko raskausajan tuo esiin ammattieettiset kysymykset. Tulkki saattaa kiintyä lapseen tai luoda ystävyyssuhteen vanhempiin. Miten käy puolueettomuuden? Meneekö perheen tilanteessa myötäeläminen tasa-arvoisen kielen välittämisen edelle?” (Hannola 2009/1, 12-13.)

Kaiken kaikkiaan aihepiirin, asiakkaan ja tulkin tuttuuden katsottiin kuitenkin edistävän tulkkauksen laatua. Tulkkauksen laadun suhdetta kontekstin ymmärtämisen on mahdollista kuvata kuvion 2 avulla:



KUVIO 2: Kokemus tulkkauksen laadusta suhteessa tulkin tulkaustilanteen kontekstin ymmärtämiseen.

Tulkin tietämättömyyttä tulkkaustilanteen kontekstista pidettiin siis laatua heikentävänä ja siten ongelmallisena. Eräänä ratkaisuideana ehdotettiin, että olisi hyvä jos välittäjillä olisi olemassa kuvaus asiakkaan työtilanteesta ja ehkä muitakin asioista. Sellaisen tiedon avulla tulkin olisi helpompi päästä tulkattavaan asiaan sisään. Samaa korosti Laine (2011) aineistossa toteamalla, että tulkki- ja asiakasprofiilit eivät tällä hetkellä riittävästi huomioi kaikkia tarvittavia tekijöitä ja yritysten on järjesteltävä tilauksia uudelleen, jotta saavat lähetettyä tilanteeseen tulkin, jolla on tilanteen vaatima erityisosaaminen (Laine 2011/1, 18-20). Aineistossa Thurén (2011) puolestaan esitti profiilien osalta, että samalla asiakkaalla voi olla elämässään monia erilaisia roolia joihin tarvitaan erilaista tulkkausta ja asiakkaille olisi hyvä luoda monia eri tulkkiprofiileja (Thurén 2011/1, 22-23.)

Tulkin ja asiakkaan yhteisen viitekehyksen puute ja kontekstin vierauden vaikutus laatuun aiheutti myös huolta sen osalta, miten laadukas tulkkaus erityisen haavoittuville ryhmille onnistuu. Kielisillan eräessä kirjoituksessa Oksanen (2010) toi esiin huolensa erityisesti syrjäytyneistä kuuroista. Hänen mukaansa heille tulkkaaminen on hyvin vaativaa ja on mahdollista, että tulkkien vaihtuvuus vaarantaa heidän ihmisoikeuksiensa toteutumisen. Oksanen katsoi, että syrjäytyneen kuuron asiakkaan kielenkäyttö kytkeytyy hänen elämänsä kokonaisuuteen ja sitä on mahdoton ymmärtää, ellei tunne asiakasta ja hänen taustaansa. (Oksanen 2010/3, 8). Toinen asiakasryhmä, jonka osalta tuotiin esiin tulkin tarve ymmärtää asiakkaansa taustaa ja ympäristöä syvällisesti oli lapset. Aineistossa Mikkonen toi esiin sen, että tulkkaaminen lapselle edellyttää, että tulkki tuntee lapsen maailman ja on selvittänyt lapsen tavan kokea ja ymmärtää asioita. Vasta näiden toteutuessa tulkkaus toimii. (Mikkonen 2006/3, 25-27.) Näiden lisäksi aineistosta kävi ilmi, että ikääntyneiden osalta koettiin tärkeänä, että tulkki tietää ja tuntee asiakkaan ja päinvastoin.

4.3. Tulkkaus praktisena ammattina

Tulkkien koulutus on pidentynyt ja tulkkauksen tutkimus lisääntynyt, mutta tutkimus on Selin-Grönlundin mukaan keskittynyt pitkälti tulkkauksen tekniseen puoleen (Selin-Grönlund 2007, 38). Tarkastelemalla tulkkausta praktisena am-

mattina ja tulkkauksen laatua praktisen tiedon näkökulmasta on mahdollista laajentaa näkökulmia sekä tutkimukseen että opetukseen. Tässä kappaleessa tarkastelen tulkin työtä praktisena ammattina ja praktisen tiedon vaikutusta tulkkauksen laatuun ja tuon esiin asiakkaiden ja tulkkien näkemyksiä asiasta.

Praktinen tieto on varsin uusi tutkimusala, mutta esimerkiksi Ruotsissa keskustelua praktisesta tiedosta (*praktisk kunskap*) on käyty jo pitkään ja siitä on mahdollista Ruotsissa suorittaa maisterintutkinto (Centrum för praktisk kunskap 2011). Mielestäni praktisen tiedon merkitys tulkkauksessa on tärkeä tuoda esiin. Teoreettinen osaaminen antaa tulkille työkaluja ammatissa toimimiselle, mutta suuri osa varsinaisesta ammattitaidosta kehittyy käytännön työskentelyn kautta, minkä myös sekä tulkit että asiakkaat toivat aineistossa eri tavoin esiin. Tulkin ammattitaidon ja asiantuntijuuden kehittymistä kuvaan tarkemmin luvussa 4.3.

Praktista tietoa on pitkään kutsuttu hiljaiseksi tiedoksi (*tyst kunskap*). Svenaeus (2009) käyttää hiljaisen tiedon sijasta mieluummin termiä praktinen tieto, sillä hänen mielestään hiljainen tieto on hyvin vaikeasti hahmotettavissa. Hiljainen tieto herättää mielikuvan, että siitä ei voi puhua. Hiljaista, praktista tietoa on kuitenkin mahdollista välittää eteenpäin ja sitä on mahdollista tehdä näkyväksi siitä huolimatta, että se on tilannesidonnaista. Se muuttuu hänen mukaansa näkyväksi keskustelun ja reflektoinnin kautta, esimerkiksi mestarin ja kisällin vuorovaikutuksessa. (Svenaeus 2009, Holmgrenin 2009, 11-14 mukaan.)

Kuten Ruotsissa, myös Suomessa praktinen tieto on pitkälti käsitetty hiljaisena tietona tai tietämisenä ja käsitteistö on edelleen vaihtelevaa. Hakkarainen ja Paavola kuvailevat hiljaista tietoa kristallisoituneena älykkyytenä, eli tietotaitona, joka on muodostunut pitkäaikaisessa kokemuksessa ja joka auttaa asiantuntijaa ratkaisemaan tehokkaasti ongelmia (Hakkarainen & Paavola 2008, 63). Hiljainen tietäminen on puolestaan määritelty varmuudeksi toiminnassa (Molander 1992, Johannessen 1992, Toomin 2008, 34-37 mukaan).

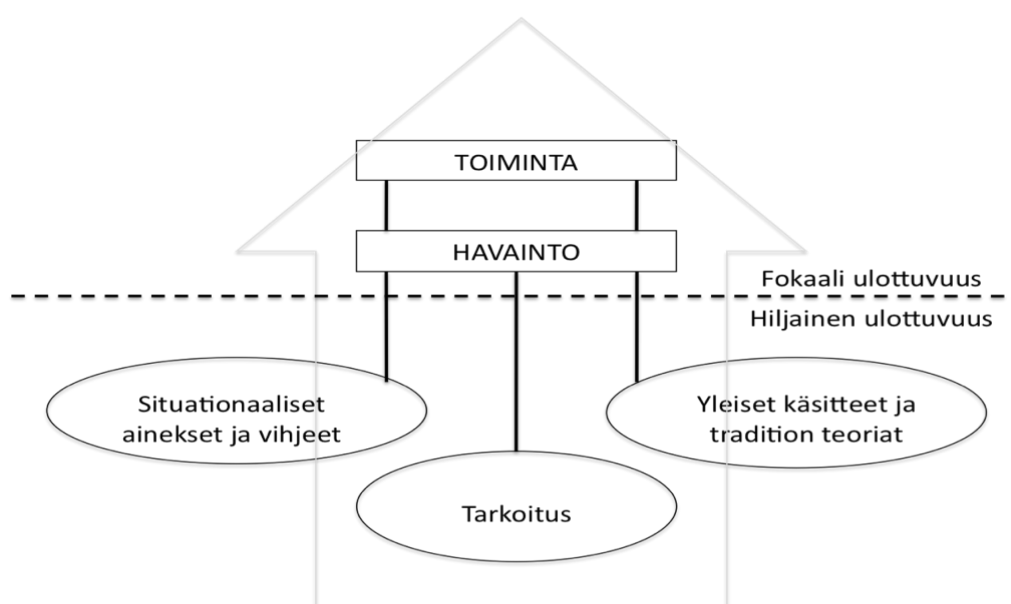
Toom (2008) kuvaa hiljaista tietoa ja tietämystä jakaen ne produktiin ja prosessiin. Hiljainen tieto produktina tarkoittaa hänen mukaansa ammattilaiselle kasaantunutta kontekstuaalista praktista osaamista ja taitoja, sekä käsityksiä ja

uskomuksia jotka vaikuttavat ja näkyvät hänen toiminnassaan. Hiljaiseen tietopohjaan sisältyvät myös näiden lisäksi asenteet ja arvot. Kun puhutaan prosessista, jossa hiljainen tieto ilmenee toiminnassa, Toom käyttää käsitettä hiljainen tietämys. (Toom 2008, 48.) Hiljainen tieto ja tietäminen aktualisoituu Toomin (2008) mukaan haasteellisissa ja yllättävissä tai hyvin onnistuvissa ja menestyksellisissä vuorovaikutustilanteissa yksilöiden välillä. Kontekstisidonnainen hiljainen tietäminen on reagointia yllättävissä tilanteissa, jolloin ammattilainen kykenee pohtimaan tapahtumaa, sen vaikutuksia ja tulevaisuutta sekä varmistamaan toimintansa kautta, että tulos on kaikkien kannalta optimaalinen. Tällainen tieto on Toomin mielestä mahdoton opiskella teoreettisesti vaan se karttuu toiminnan ja sen reflektoinnin myötä, (mts 52.) Kuvaus vastaa varsin tarkasti Svenaeuksen kuvausta praktisesta tiedosta. Opinnäytetyössä olisi mahdollista käyttää termiä hiljainen tietäminen, mutta praktinen tieto tuo mielestäni paremmin esiin sen, että kyseessä on toimintaan liittyvä osaaminen tai tietäminen, jota on mahdollista kuvailla.

Praktinen tieto pohjaa *fronesikseen*, eli käytännön järkeen, viisauteen tai taitoon toimia oikein tilanteessa. *Fronesis* auttaa meitä toimimaan ongelmatilanteessa kun säännönmukainen, totuttu toiminta ei ole mahdollista. Se astuu kuvaan kun ollaan jo tilanteessa, jossa sen käyttöä vaaditaan, se on siis aina sidottu konkreettiseen toimintaan. (Nilsson 2009, 48.) *Fronesiksen* voidaan myös tulkita olevan kytketty omaantuntoon. Sitä ei ole mahdollista muotoilla yleispäteviksi, unohdettavissa oleviksi lauseiksi, vaan se on alituisesti läsnä oleva ominaisuus; arvostelu- tai harkintakyky. Se, miten *fronesis* vaikuttaa toimintatapaamme tietystä tilanteesta ei ole sidottua kyseiseen tilanteeseen vaan siihen vaikuttavat sekä menneisyys että tulevaisuus: tulkitsemme toimintamahdollisuutemme omasta historiastamme ja tulevaisuudennäkymistä lähtöisin. Koska *fronesiksen* pohjalla on omat lähtökohtamme ja tietäminen omasta itsestä, *fronesis* ei mahdollista epäeettistä toimintaa. (mts 50-53.) *Fronesiksen* merkitystä tulkin arjessa on tuonut esiin Kristian Holmgren (2009) kuvailemalla, että se auttaa meitä kun puntaroimme, miten toimia hankalissa tilanteissa kohdatessamme muita. *Fronesista* käytämme myös tulkitessamme tulkkien eettistä ammattisäännöstöä. (Holmgren 2009, 17.) Mielestäni Holmgrenin ajatus siitä, että teemme eri tulkintoja eettisistä säännöistä toimimatta siitä huolimatta epäeettisesti voidaan luon-

tevasti kytkeä myös erikoistumisen etiikkaan, jota käsittelen tarkemmin luvussa 5.3.

Toom (2008) esittää Rolfin (1995) hiljaisen tietämyksen kuvauksen pohjalta oman tulkintansa, josta käy ilmi hiljaisen tietämyksen suhde toimintaan (kuvio 3). Kuvio korostaa hiljaisen tietämyksen roolia työkaluna, joka prosessina ohjaa toimintaamme. Toom vertaa kuvaa pedagogisen ymmärtämiseen, jossa opettaja havaitsee tilannetta, ymmärtää sen merkityksen toisen näkökulmasta, tunnistaa sen pedagogisen merkityksellisyyden ja tietää miten toimia tai olla toimimatta, jonka pohjalta toimii välittömästi oikein, jotta tilanne hoituu menestyksekkäästi. (Toom 2008, 49-52.) Kuviota voidaan soveltaa myös tulkkaukseen. Tehdessään havaintoja ympäristöstään tulkki osaa tulkita tilannetta ja sen merkitystä ja niiden perusteella valita toimintatavan, joka on kaikkien kannalta optimaalinen.



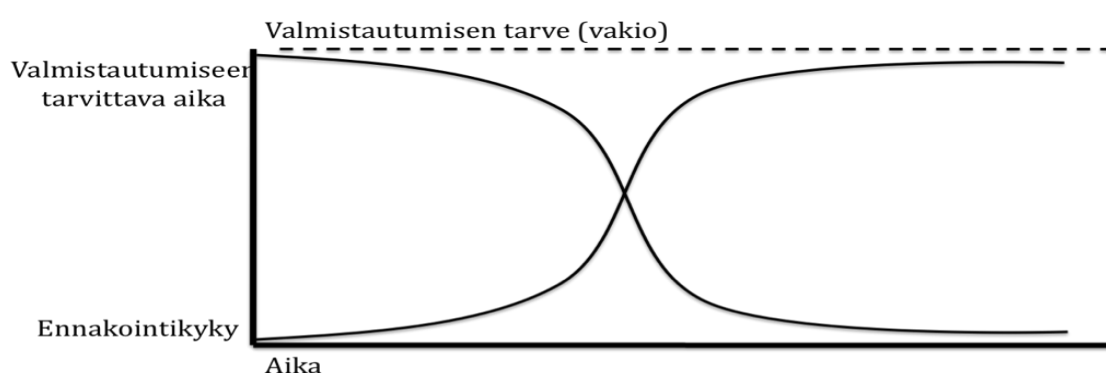
KUVIO 3: Hiljaisen tietämyksen rakenne Toomia (2008) mukaellen.

Praktinen tieto on myös vahvasti kytketty kehoon, tunteeseen ja kykyyn kohdata muita kielellisessä vuorovaikutuksessa ja toiminnassa. (Svenaeus 2009, Holmgrenin 2009, 15 mukaan.) Praktisen tiedon tai tilannetaujan kehittymiseen osalta tulkkien asiantuntijuutta tutkinut Vik-Tuovinen (2006) on todennut hyvään tulk-

kaukseen vaikuttavan sen, että tulkilla on ymmärrys siitä, mitä tulkki saa tai ei saa tehdä (Vik-Tuovinen 2006, 316.) Tulkinkäyttäjän näkökulmasta Jokinen (2007) toi aineistossa esiin praktisen tiedon merkityksen ja sen, että kun tulkki tietää miten toimia tilanteessa sillä on vaikutus tulkkauksen laatuun:

”Hyvä kielten taito, taito tulkata kussakin tilanteessa asioiden merkitykset ja sanomat sekä tulkattavien persoonallisen kielenkäytön sävyineen, korostuksineen ja taukoineen muodostavat taitavasti toimivien tulkkien ammattitaidon pohjan. Mutta vasta hyvä tilannetaju, hyvä ihmistuntemus ja laaja yleissivistys sitoo nämä yhteen.” (Jokinen 2007/1, 10-11.)

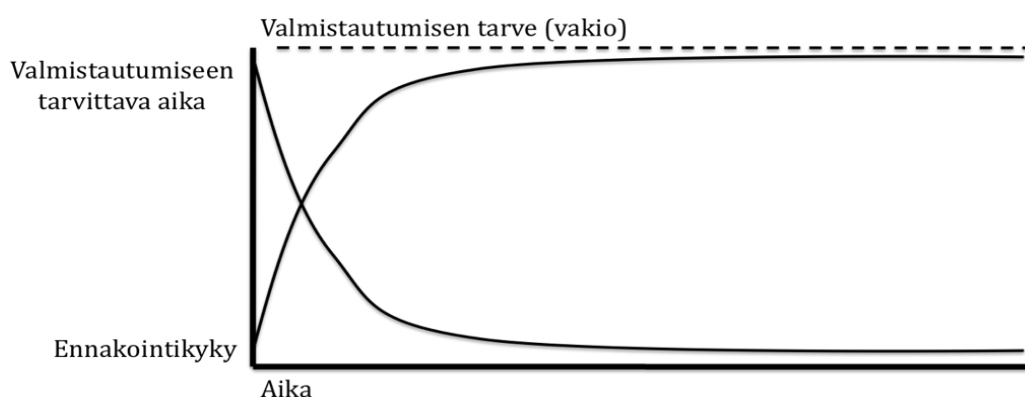
Praktista tietoa voidaan siis kuvata tilannesidonnaisena varmuutena toiminnassa. Hubert Demers (2005), joka on tutkinut tulkin ennakointikykyä ja tarvetta valmistautua tulkkauksiin esittää, että tulkin kokemuksen karttuessa ja tulkin tulkatessa samankaltaisissa tilanteissa hän oppii, miten niissä toimia, hänen skeemansa¹ kehittyvät ja laajenevat. Tämä merkitsee, että vastavalmistunut tai aihetta tuntematon tulkki joutuu käyttämään paljon aikaa ja energiaa orientoituessaan tulkkaukseen (kuvio 4). (Demers 2005, 223-224.)



KUVIO 4: Kokemattomamman tulkin tarve käyttää aikaa valmistautumiseen (Demersin 2005, 226 mukaellen).

¹ Tulkin kokemuksen kautta kehittämä käsitys eri tilanteista ja niissä toimimisesta (Demers 2005, 214).

Koska tulkin on mahdotonta oppia pois (*un-know*) oppimaansa, hänen on mahdollista hyödyntää kokemustaan valmistautuessaan tuleviin tulkkauksiin. Tulkin ennakoitokyky lisääntyy siis praktisen tiedon ja kokemuksen lisääntyessä. Käytännön kokemusta (praktista tietoa) omaavalla tulkilla, jolla on syvällisempi tuntemus kontekstista, skeemat ovat kehittyneet ja ennakoitokyky on parantunut. Hän pystyy paremmin nojaamaan esiymmärrykseensä kontekstista, eikä hänen tarvitse käyttää yhtä paljoa aikaa valmistautumiseen kuin tulkki, jolla ei ole vastaavaa kokemusta tai esiymmärrystä asiasta (kuvio 5). (Demers 2005, 223-224.)



KUVIO 5: Tulkin tarve käyttää aikaa valmistautumiseen kokemuksen kartuttua (Demersiä 2005, 227 mukaellen).

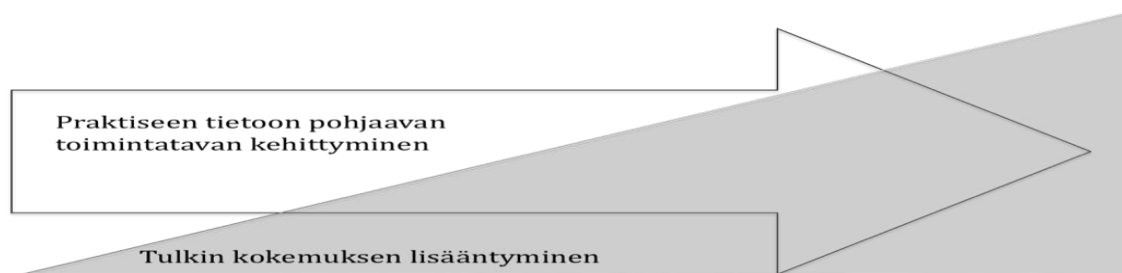
Praktisen osaamisen kertyminen ja tulkattaviin aiheisiin perehtyminen tuo siis tulkkauksen järjestelyihin myös taloudellisuutta, koska tulkin tarve valmistautumiseen vähenee ja tulkkauksessa tapahtuva poisjätto vähenee. Siitä huolimatta, että tulkin kyky ennakoida paranee ajan myötä tai silloin, kun aihe on tuttu, Sipilä ja Sivonen (2008) muistuttivat aineistossa, että tulkin on valmistauduttava myös tuttuun tilanteeseen eikä hänen pidä luottaa liikaa ennakkotietoon (Sipilä & Sivonen 2008/4, 26). Ala-Sippola (2009) taas toi aineistossa esiin, että mikäli samaa tietoa voitaisiin käyttää hyödyksi ja se syventyisi kerta kerralta, myös motivaatio valmistautumiseen olisi parempi. Hän kokee myös, että tulkkaukset sujuisivat paremmin jos tulkki pystyisi pääsemään asiaan sisään ja vanha tieto olisi hyödynnettävissä tulevien tulkkauksien yhteydessä. (Ala-Sippola 2009/3, 13.) Samaan asiaan kiinnittää huomiota Selin-Grönlund (2007). Hänen mu-

kaansa toistuvuus ja sen synnyttämä jatkumo helpottaa tulkkien työtä. Työsken- telyä helpottaa sekä asioiden siirtyminen pitkäaikaismuistiin, että kumuloituvan tiedon ja kokonaisuuden hahmottamisen tarjoama työväline ja lisäresurssi. (Se- lin-Grönlund 2007b, 111).

Tutkimuksen puolella myös Pollard ja Dean (2011) kuvaavat viittomakielen tul- kin ammattia praktisena ammattina (engl. *practice profession*) ja vertaavat sitä opetusalan, terveydenhuollon tai lainvalvonnan ammatteihin. Praktisissa amma- teissa työtä tehdään ihmisten parissa ja vaikka työn pohjalla on teknisiä taitoja niitä käytetään sosiaalisessa ympäristössä. (Teknisiä ammatteja ovat esimer- kiksi laboratoriotyöntekijät.) Valtaosa tulkeista ja tulkkien asiakkaista hahmottaa Pollardin ja Deanin mielestä edelleen tulkin työn teknisenä, eikä praktisena ammattina. He esittävät, että kaikissa praktisissa ammateissa on osattava teh- dä tilannesidonnaisia ratkaisuja monimutkaisissa sosiaalisissa tilanteissa. Näis- sä ammateissa suurin osa ammattitaidosta kehittyy työn kautta. Heidän mieles- tään ei valitettavasti tähän mennessä olla tulkkauksen osalta onnistuttu varmis- tamaan riittäviä rakenteita, joiden avulla kriittinen ajattelutapa ja tilannesidon- nainen (eettinen) ratkaisukyky kehittyisivät, kuten opiskelijoille riittäviä harjoitte- lumahdollisuuksia, reaalitilanteissa oppimista ja jatkuvaa kontrollia. (Pollard & Dean 2011, 156-157) Vankan työkokemuksen omaava tulkki kiteytti aineistossa kokemuksensa tulkkauksesta praktisena toimintana osuvasti:

”Haasteita ei varmasti tule puuttumaan tulevaisuudessakaan. Työmme tulee aina olemaan käsillä tehtävää aivotyötä omalla ”pääomalla”. Todellinen ammattitaito on mahdollista saavuttaa vain ja ainoastaan kokemuksen kautta” (Aaltomaa 2005/2, 10-11.)

Tulkin kokemuksen lisääntyessä lisääntyy siis tulkin praktinen tieto ja hän oppii havainnoimaan ympäristönsä situationaalisia vihjeitä, joihin hänen on mahdollis- ta pohjata ratkaisunsa tilannesidonnaisesti niin, että tulos on kaikkien kannalta optimaalinen. Tulkin praktisen tai hiljaisen tiedon lisääntymistä kokemuksen lisääntyessä voidaan myös kuvata alla olevan kuvion 6 muodossa.



KUVIO 6: Praktiseen tai hiljaiseen tietoon pohjautuvan toiminnan kehittyminen tulkin kokemuksen karttuessa

Se, että tieto on praktista ei kuitenkaan tarkoita, että teoretieto puuttuisi. Praktinen tieto sisältää kuitenkin teoretiedon lisäksi monia muita ulottuvuuksia kuten viisautta, tunnistamista, huomioimista, reflektointia ja käsityötä (Svenaeus 2009, 14). Tulkkauksen näkeminen praktisena ammattina edellyttää, että tulkeille annetaan mahdollisuus kartuttaa praktista tietoaan ja osaamistaan. Praktisen tiedon kartuttaminen on mahdollista harjoittamalla aktiivista reflektointia, mikä on mahdollista esimerkiksi kirjoittamisen avulla. (Svenaeus 2009 Holmgrenin 2009, 14-15 mukaan.)

4.4. Noviisista asiantuntija vai oppipojasta mestari?

Tulkkausalalan asiantuntijuuden tutkimus on tähän mennessä keskittynyt pitkälti tulkkien tarvitsemiin tietoihin ja taitoihin, sekä suoritusten sisällölliseen kuvaukseen. Viime aikoina on kuitenkin siirrytty tarkastelemaan tulkkausta sosiaalisena käytäntönä ja uusi paradigma edellyttäisi myös asiantuntijuuden määrittelyä uusista näkökulmista. (Selin-Grönlund 2007, 38.) Tässä kappaleessa tarkastelen asiantuntijuuden kehittymisen muotoja ja asiantuntijuuden kehittymisen yhteyttä tulkkauksen laatuun.

Ammattitaidon ja asiantuntijuuden kehittyminen on perinteisesti mielletty yksilölliseksi ja lineaariseksi tapahtumaksi. Yrityksiä kuvata kertynyttä tietoa tiedonkäsittelemällä ja opettaa tai jäljitellä asiantuntijan toimintaa on kuitenkin kritisoitu ja tuotu esiin asiantuntijan toiminnan intuitiivisuutta, kokemuksellisuutta ja sanantonta tietoa. (Toom 2008, 53). Esimerkiksi Hakkarainen ja Paavola (2008) ko-

rostavat toiminnallista tietoa (knowing how) ja sen yhteyttä asiantuntijuuteen ja oppimiseen. He katsovat sen lisäksi intuitiivisen tiedon olevan tärkeässä asemassa asiantuntijuuden kehittämisessä (Hakkarainen & Paavola 2008, 63).

Dreyfus ja Dreyfus (2005) ovat kuvanneet asiantuntijuuden kehittymistä viisipor-
taisena mallina, johon myös sisältyy praktisen tai hiljaisen tiedon elementtejä ja
viitteitä toimintaympäristön tuttuuteen:

Noviisi, eli aloittelija (engl. *novice*) toimii pitkälti sääntöjen pohjalta. Hän oppii
toiston kautta ja toiminta on kaavamaisista. Aidossa toimintaympäristössä hänen
toimintansa on heikkolaatuista, sillä häneltä puuttuu taito ottaa huomioon ympä-
ristön muuttujien vaikutus. Noviisilla käsitetään usein opiskelija tai vastavalmis-
tunut, mutta joskus tulkki voi olla noviisi myös mikäli tulkkauksilanteen konteksti
on hänelle vieras. Selin-Grönlund, joka on tarkastellut tulkkausten laatua ja asi-
antuntijuutta esittää, että tulkki voidaan nähdä noviisina aina joutuessaan uuden
erikoisalan eteen. (Selin-Grönlund 2007, 1.)

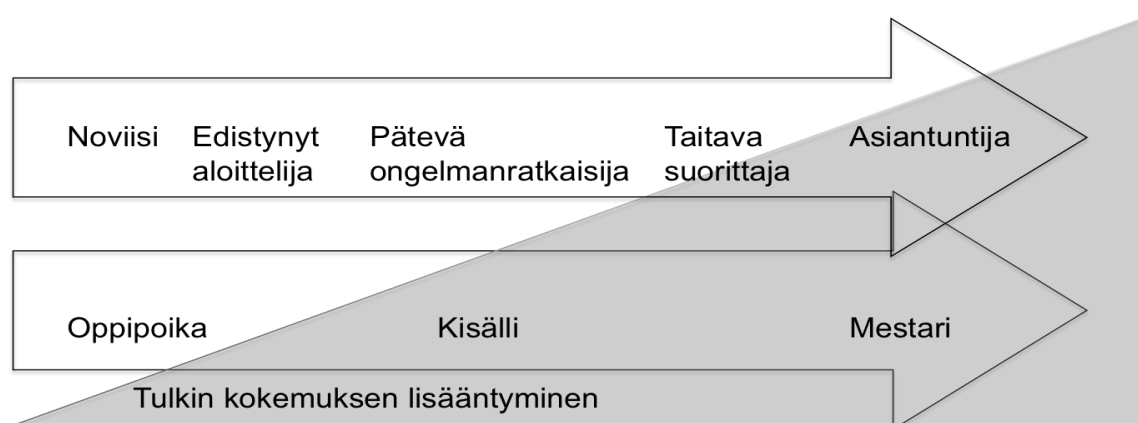
Noviisin saadessa kokemusta aidoista tilanteista hän oppii pikkuhiljaa ottamaan
tiettyjä kontekstuaalisia seikkoja huomioon ohjaajan huomioiden perusteella.
Vähitellen hänestä kehittyy **edistynyt aloittelija** (engl. *advanced beginner*),
jonka suoritukset ovat vielä analyyttisiä ja etäisiä.

Siirtyminen seuraavalle portaalle edellyttää syvällisempää osallistumista. Alka-
essaan nähdä yhä lisää muuttujia, jotka tulisi ottaa huomioon, **pätevä suoriutu-
ja** (engl. *competent performer*) voi alussa kokea tilanteet uuvuttaviksi ja ylivoi-
maisiksi. Hän kykenee kuitenkin luomaan toimintamalleja, jolla pystyy seulo-
maan tärkeät muuttujat vähemmän tärkeiksi ja ottamaan tärkeät huomioon toi-
minnassaan. Hän oppii myös, että on mahdotonta antaa jokaista tilannetta var-
ten ehdottomia sääntöjä, mikä voi alussa tuntua varsin pelottavalta. Aiemmassa
vaiheessa epäonnistumista on voitu perustella kunnollisen säännön puutteella,
mutta pätevän suoriutujan on luotettava omaan arvioonsa. Hän alkaa sitoutua
toimintaansa tunnetasolla, kehityksessä tapahtuu siis harppaus vasemman ai-
vopuoliskon analyyttisestä lähestymistavasta oikean aivopuoliskon holistiseen
lähestymistapaan.

Kun tunnetason sitoutuminen on tapahtunut, henkilöstä on mahdollisuus kehittyä **taitava suorittaja** (engl. *proficient performer*). Taitavan suorittajan oppiminen tapahtuu tunne-, ei teoriatasolla. Erehdysten ja onnistumisten kautta hän osaa automaattisesti löytää tilannetekijöihin perustuen sopivat toimintatavat. Hän joutuu kuitenkin vielä käyttämään analyyttistä, sääntöihin perustuvaa päätelytapaa valitessaan sopivan toimintatavan.

Kun henkilöstä kehittyä **asiantuntija** (engl. *expert*), hän oppi tunnistamaan tilanteen muuttujat mutta myös tilanteen tavoitteet. Hän kykenee kokemuksensa pohjalta seulomaan kaikista mahdollisista vaihtoehtoisista toimintatavoitteista sen, joka parhaiten edistää tavoitteen toteutumista. (Dreyfus & Dreyfus 2005, 782-788)

Kuvaus asiantuntijasta on hyvin lähellä *fronesiksen* käsitteen mukaista toimintaa ja siitä on helppo löytää yhtymäkohtia praktiseen tietoon. Muun muassa Jernström (2000) kytkee hiljaisen, praktisen tiedon läheisesti myös mestarioppipoika -suhteeseen (Jernström 2000, Toomin 2008, 34-37 mukaan). Koska asiantuntijuuden kehittyminen on yhdistetty myös perinteiseen mestarioppipoika – suhteeseen, on mahdollista hahmottaa tulkin asiantuntijuuden kehittymistä yhdistäen näkökulmat (kuvio 7).



KUVIO 7: Asiantuntijuuden kehittyminen tulkin kokemuksen karttuessa
Aineistosta kävi selkeästi ilmi, että haastateltavat tulkinkäyttäjät, opiskelijat ja tulkit olivat hyvin yksimielisiä siitä, että tulkki ei ole valmistuessaan valmis, rautainen ammattilainen. Esimerkiksi eräät opiskelijat toivat esille, että opiskeluai-

kana opitaan vain noin 25% työssä tarvittavista tiedoista ja taidoista mutta he luottivat siihen, että taito pääsee kehittymään vasta työelämässä (Hihnala & Miettinen 2005/2, 18-19). Opiskelijat kokivat myös, että koulutus antaa työlle pohjan ja työelämässä taidot vahvistuvat. He olivat sitä mieltä, että työelämä tukee opiskelijaa ja uransa alussa olevaa. (Kuisma & Lankinen 2007/1, 36-37.) Kokenut tulkki kadehti nuorempia, joiden ei tarvitse enää opetella asioita kanta-pään kautta, vaan saavat hyötyä senioreiden kokemuksista lähtemällä vaativalle keikalle oppipojaksi ja hän toivoi mahdollisuutta tarjottavaksi kaikille kentälle tuleville. (Aaltomaa 2005/2, 10-11.) Toinen kokenut tulkki korosti, että turvallisin tapa saada kokemusta on tulkata kokeneemman tulkin parina (Lehti 2010/4, 19).

Oppilaitoksen puolelta todettiin aineistossa niin ikään, että vaikka vastuu perus-ammattitaidosta on koulutuspaikalla eikä työelämällä, todellinen ammatissa kehittyminen ja työn hallinnan oppiminen tapahtuu vasta varsinaisen työn kautta. (Roslöf 2009/2, 14-15.) Asiakasnäkökulmasta Jokinen (2007) puolestaan toi esiin, että esimerkiksi akateeminen opiskelutulkkkaus edellyttää sellaista osaamista, jota peruskoulutus ei anna (Jokinen 2007/1, 10-11.) Tulkit, mutta myös asiakkaat näkivät välityksen olevan keskeisessä asemassa kun varmistetaan, että riittävän kokenut tulkki välitetään oikeaan paikkaan (esimerkiksi lääkäriin, työpaikkakokouksiin ja perhejuhliin) ja milloin riittää kokemattomampikin tulkki (esimerkiksi kuulontutkimus tai ”silloin, kun ei tarvitse olla skarpina”). Eräänä ratkaisuehdotuksena asiakas toi esiin, että tulkit voitaisiin luokitella eri tasoille taitojen perusteella. Vastaavasti Salmi (2009) pohti, olisiko syytä määritellä vaativan tason tulkkkaus uudella tavoin? Voitaisiko siinä tapauksessa velvoittaa tulkit hankkimaan erityispätevyyksiä (vaikkapa lapsille tai vanhuksille tulkkaminen) ja voisiko niistä tulla yksi Kansaneläkelaitoksen kilpailuskriteereistä? (Salmi 2009/3, 33) Erikoistumisnäkökulmaa sivuten aineistossa myös esimerkiksi terveydenhuoltoalan tulkkaukset herättivät vahvan kokemuksen siitä, että paikalle halutaan kokenut tulkki. Ammatissaan nuorten tulkkien taito ei välttämättä ole riittävä lääkärissä asiointiin, mutta siitä huolimatta se käsitellään yleis-tulkkauksena, jonka tulisi onnistua jokaiselta tulkilta (Laine 2010, 18-19).

5. TULKKAUS JA ERIKOISTUMINEN

Erikoistumista ja sen vaikutusta laatuun on tutkittu varsin vähän. Tämän luvun tarkoituksena on tarkastella erikoistumisen vaikutusta tulkkauksen laatuun. Tässä luvussa tarkastelen tulkkausalan erikoistumismahdollisuuksia Suomessa sekä erikoistumisen vaikutusta laatuun vertailemalla aineistosta esiin tulleita mielipiteitä yhteen tulkkauksen erikoistumismalliin.

5.1 Erikoistumismahdollisuudet Suomessa

Tulkkipolun käynnistymistä suunniteltaessa opetusministeriö esitti vuonna 1982, että tulkkia koulutettaisiin kolmelle eri tasolle: asioimistulkkaus (konsekutiivitulkkaus, edellyttää viittomakielen keskitason hallintaa), kulttuuri-tulkkaus (simultaanitulkkaus, edellyttää viittomakielen hyvän tason hallintaa) ja erityistulkkaus (simultaanitulkkaus, edellyttää erityisalojen taitoa). (Viittomakieliryhmä 1982, Vatasen 1996, 48-49 mukaan.) Erikoistumisen ajatus on siis ollut olemassa jo alkuvaiheessa. Ennen tulkkauspalveluiden keskitettyä välitystä asiakkaalla oli mahdollisuus tilata tulkkaus haluamastaan yrityksestä ja myös toivoa tiettyjä tulkkia. Keskitetyn välityksen myötä asiakkaiden ja tulkkien mahdollisuudet vaikuttaa siihen, kuka hänelle tulkaa, ovat kaventuneet eikä tulkkitoiveita huomioida kuin tietyissä, Kansaneläkelaitoksen määrittelemissä tilanteissa. Tämänhetkistä tilannetta olen kuvannut luvussa 3.3.

Maassamme on kuitenkin olemassa muutamia käytäntöjä, jotka mahdollistavat tulkkien erikoistumisen ja kontekstiosaamisen kehittymisen. Kansaneläkelaitoksen järjestelmässä opiskelutulkkaus on määritelty omaksi kokonaisuudekseen (Kansaneläkelaitos 2010c). Opiskelutulkkaus välitetään yleensä yhtenä tilauksena yhdelle palveluntuottajalle, joka vastaa tulkkauksen järjestämisestä kyseiselle opiskelijalle tai opiskelijoille. Kommunikaatiomenetelmän tai muiden erityistarpeiden perusteella on mahdollista rajata asiakkaan mukaan tulkkien määrää niin, että asiakkaalle luodaan tulkkirinki niistä tulkeista, jotka ovat erikoistuneet juuri hänen käyttämäänsä kommunikaatioon (Kansaneläkelaitos 2010d).

Työpaikka- tai työelämätulkkauksta, joka muistuttaa luonteeltaan opiskelutulkkausta, ei ole Kansaneläkelaitoksen välitysjärjestelmässä määritelty omaksi kokonaisuudekseen. Koska työelämätulkkauksta ei ole määritelty erilliseksi kokonaisuudeksi tulkkauspalvelujärjestelmässä yleisiä käytäntöjä työelämätulkkauksen suhteen ei ole syntynyt. Työpaikoille palkattuja tulkkeja on tällä hetkellä Kuurojen Liitto ry:ssä ja Jyväskylän yliopistolla. Kuurojen Liittoon palkattujen tulkkien kulut kattaa Kuurojen Liitto itse. Jyväskylän yliopisto osallistui Kansaneläkelaitoksen järjestämään kilpailutukseen sekä työelämä- että opiskelutulkkausten osalta. Tulkit on palkattu yliopistolle, joka maksaa heidän palkkansa ja josta laskutetaan Kansaneläkelaitosta tulkatuista tunneista. (U-M. Haapanen, henkilökohtainen tiedonanto 28.3.2011.) Kuurojen Liiton ja yliopiston tulkit hoitavat myös itse tulkkausten koordinoinnin, lisätulkkien tilaamisen alihankkijoilta ja joissakin tapauksissa keskitetystä välityksestä.

Erikoistumisen mahdollisuuksia ja kysyntää toivat esiin muun muassa Lankinen (2005) ja Roslöf (2009). Lankinen totesi, että tulkeilta tulevaisuudessa tullaan vaatimaan ammattitaidon kehittämistä ja spesifien aihealueiden tuntemusta (Lankinen 2005/4, 10-11). Roslöfin mielestä Suomen kokoisessa maassa ei vielä ole riittävästi kysyntää suppealle erikoistumiselle. Viittomakielisen asiakaskunnan kouluttautuessa asiantuntijatehtäviin korkealaatuisen tulkkauksen tarpeet lisääntyvät, jonka seurauksena laatuvaatimukset ja osaamistarve lisääntyy. Tämä taas antaa tulkeille mahdollisuuden kehittyä ja kehittää osaamistaan erikoistumalla. (Roslöf 2009/2, 14-15.)

Roslöf kytkee erikoistumisen lähinnä työelämään, jossa tulkkauksen haasteellisuus on selvästi todettu. Työpaikoilla vuorovaikutus koostuu ammattikielestä ja sen käytöstä, sekä laajemminkin koko kielenkäytön tavasta, eli diskurssista (Selin-Grönlund 2007b, 2). Jokaisella työpaikalla on oma tapansa käyttää kieltä ja tapa myös muuttuu työyhteisön kehittyessä. Diskurssin hallinta muuttuvissa tilanteissa on haastavaa sekä työntekijöille että työyhteisölle, mutta voidaan olettaa sen olevan vielä haastavampaa tulkeille, joka tulee tilanteeseen työyhteisön ulkopuolelta. Voidaan jopa katsoa tulkin olevan mahdottoman tehtävän edessä (Launis & Engeström 2005, 73 Selin-Grönlundin 2007b, 12 mukaan.) Asiakkai-

den ja tulkkien näkökulmasta erikoistumistarvetta olisi työelämän lisäksi monella muullakin alalla ja monen ihmisryhmän kohdalla. Erikoistumisaloja ja -ryhmiä esiintyi aineistossa useita. Esimerkiksi lapset ja vanhukset tuotiin ryhminä esiin useissa kommentteissa, aiheina taas ehdotettiin muun muassa terveydenhuoltoa, työpaikkoja ja harrastuksia. Tarkempi yhteenveto esiin tulleista aiheista liitteenä 5.

Tulkkien osalta aineistosta kävi ilmi, että erikoistumismahdollisuuksien ja tulkkausjatkumoiden koettiin edesauttavan ammattitaidon karttumista ja työssä pysymistä (Nalli 2005/1, 14-15, Lakner 2010/1, 31). Kansaneläkelaitoksen järjestelmää odotettaessa tulkit toivoivat uuden järjestelmän edistävän erikoistumismahdollisuuksia (Malmberg 2008/1, 10-11). Valmistuneiden tulkkien lisäksi myös eräs opiskelija pohti siirtymistään työelämään ja sitä, miten hän tietyissä tilanteissa koki pärjäävänsä, tietyissä tilanteissa taas joutuvansa kyseenalaistamaan osaamistaan ja miettimään, mikäli tietää asiasta riittävästi pystyäkseen tulkkamaan (Hannola 2009/1, 37). Erikoistumisasian käänsi pääläelleen humoristisella otteella Tulkki Vallaton (2008), joka kuvaili erikoistumismahdollisuuden puutetta (svahilinkielen) tulkin ammatissa näin:

”Mielenkiintoista, että lääkäritkin voivat erikoistua tiettyyn aihepiiriin, ja heillä taitaa olla työelämässä mahdollisuus konsultoida sekä saada kollegiaalista tukea toisiltaan! Asiakkaana osaan arvostaa tällaista perehtyneisyyttä. Ajatella, jos minut olisi ihan sattumanvaraisesti ohjattu urologille tai tavan poppamiehelle – näinköhän olisi oikea oireyhtymä löytynyt? Iltapäivällä Vallaton sai tietää, että seuraavalle päivälle oli tullut vielä yksi keikka. Kyseessä oli insinööri-toimiston palaveri, jonka aiheena oli Ranskan pisimmän riippusillan lujuuslaskelmien tarkistus. Vallaton oli tulkannut niin koskimelontaa kuin karitsan keritsemistäkin, mutta hänellä ei ollut kokemusta rakennusalan tulkkamisesta. Työtarjous ei häntä kuitenkaan kummemmin hetkauttanut, sillä svahilinkielinen tulkki on tunnetusti monialaosaja. [---] Kyllä kunnon tulkki ottaa haltuun alan kuin alan.”
(Vallaton 2008/2, 28)

5.2. Tulkkauksen laadun tarkastelua Deaf Professionals and Designated Interpreters – erikoistumismallin pohjalta

Tulkkauksen laadun ja erikoistumisen tarkastelun pohjana toimii tässä työssä työpaikkatulkkausta kuvaava Deaf Professionals and Designated Interpreters – malli, jossa tulkeilla on mahdollisuus erikoistua tiettyyn työympäristöön, tulkkausaiheeseen ja asiakkaaseen. Mallin pohjalta on mahdollista tarkastella, miten asiakkaat ja tulkit Suomessa kokevat erikoistumisen vaikuttavan tulkkauksen laatuun. Kappaleessa käsitellään mallille ominaisia tulkkauksen piirteitä kuten sitä, että tulkki voi olla tilanteessa aktiivinen osallistuja, että tulkin on oltava kiinnostunut tulkkaamastaan alasta ja että asiakas ja tulkki tekevät tulkkaus-tilanteessa yhteistyötä.

Erikoistumisen hyödyn ovat kirjallisuudessa todenneet muun muassa Vik-Tuovinen (2006) ja Vuorikoski (2004). Vik-Tuovinen, joka on tarkastellut tulkkien asiantuntijuutta toteaa, että riittävä kielitaito, mutta myös tulkkauksen aiheen riittävä osaaminen on edellytys hyvälle tulkkaukselle (Vik-Tuovinen 2006, 316). Vuorikoski puolestaan on puhuttujen kielten puolella todennut tulkkausaiheen riittävän tuntemuksen vaikuttavan simultaanitulkkauksen laatuun (Vuorikoski 2004, 46).

Hauserin & Hauserin (2008) kuvaama *Deaf Professionals and Designated Interpreters* (vastedes DPDI) – malli kuvaa erikoistumista yhdistäen sen sekä työpaikkatulkkaukseen että tulkkaukseen tietylle, nimetylle asiakkaalle. Heidän esittelemänsä malli perustuu ajatukseen, että tietyssä ammatillisessa asemassa olevat viittomakieliset kuurot tarvitsevat käyttöönsä heille nimetyn tulkin, joka on täysin integroitunut heidän työpaikkaansa ja on vakituinen työtiimin jäsen. Mallin pohjalla on useiden kuurojen viittomakielisten asiantuntijoiden ja heidän kanssaan työskentelevien tulkkien kuvaukset siitä, miten tulkkaus viittomakieliselle kuuroille asiantuntijalle toteutetaan kun tulkkina on asiakkaalle erikseen nimetty tai hänen työpaikalleen palkattu vakituinen tulkki. Mallia toteutetaan monella eri ammattialalla ja useassa maassa. Yksinkertaisimmillaan kyse on työpaikkatulkkauksesta, jossa tulkin osaaminen tietyn paikan toiminnasta, terminologiasta,

työtovereista ja työympäristöstä, eli koko tulkkaustilanteen ja asian kontekstista, on ehto laadukkaalle tulkkaukselle. Mallin pohjalla on uusi näkökulma tulkkaukseen joka tunnustaa sen, että pitkään yhdessä työskennelleet tulkit ja heidän asiantuntija-asemassa työskentelevät asiakkaansa ovat kehittäneet omanlaisiaan tulkkaustekniikoita, joskus jopa huomaamattaan. Kuvattu malli ei ole yksiselitteinen eikä sitä voida standardoida, sillä jokainen asiakas-tulkki-suhde on erilainen. (Hauser & Hauser 2008, 3.)

DPDI –mallin lähtökohtana on, että tulkinkäyttäjän työ tai opiskelu edellyttää, että tulkkauksen avulla on saavutettava niin hyvä kommunikaatio molempiin suuntiin, että viestiminen onnistuu moitteettomasti ja tarkoituksenmukaisesti. Mallissa käytetty *professional* –käsitteellä viitataan siihen, että tulkkausta tarvitseva kuuro asiakas on asiantuntija, joka on tulkatussa tilanteessa kuulevalle osapuolelle palveluita tarjoava, eikä palveluita käyttävä osapuoli, kuten aikaisemmin viittomakielen tulkkausalalla. Tämänhetkiset tulkkausmallit ja tämänhetkinen paradigma perustuvat Hauser & Hauserin mukaan pitkälti siihen näkökulmaan, että viittomakielinen kuuro on valta-asetelmassa alempana kuin kuuleva ja siihen, että tulkkausta toteutetaan pitkälti kone (*neutral conduit*) –mallin mukaan. DPDI -mallia on heidän mielestään kuitenkin mahdoton toteuttaa, mikäli tulkki kokee olevansa pelkkä neutraali välittäjä, sillä monet uuden mallin käytännöt voidaan nähdä ristiriitaisina yleisesti hyväksytyjen eettisten toimintatapojen kanssa. (Hauser & Hauser 2008, 4.) Aineistossa paljon tulkkia käyttävä askarteluohjaaja kyseenalaisti myös tulkin neutraaliuden ja toi esiin sen, että tulkkaustilanne voisi sujua paremmin jos tulkki voisi itsekin osallistua:

”[Ohjaajaa] selvästi pohdituttaa, miksi töissä kirjan lukeminen olisi hyväksyttävää, mutta pyynnöstäkin ryhmän tekemiseen osallistuminen kiellettyä: ”Joskus tunnelmaa voisi nimittäin rentouttaa, jos tulkki tekisi jotakin pientä käsityötä kanssamme.” (Meskanen 2009, Malmbergin 2009/2, 28-29 mukaan).

Meskanen pohti aineistossa myös sitä, onko kaiken tulkkaaminen aina tarkoituksenmukaista, sillä harvoin kurssilaisten rupattelu on niin tärkeää, että tulkin pitäisi keskeyttää asiakas kesken silitystä tai ompelua (Meskanen 2009, Malm-

bergin 2009/2, 28-29 mukaan). Toisaalta, kuten Hauser & Hauser tuovat esiin, tulkin toimimisesta perinteistä poikkeavasti on sovittava tilannekohtaisesti osapuolten kesken. Vaikka toiminnan tavoitteena olisikin edistää tilanteen sujuvuutta, tulkin poikkeaminen perinteisistä voi aiheuttaa hämmennystä ja jopa vihasuttua. Eräs haastateltavista koki esimerkiksi epäeettisenä toimintana sen, että tulkki oli tulkkaustilanteessa auttanut asiakasta venyttelemään, vaikka toiminta olisi voinut olla hyödyksi myös asiakkaalle.

Samantyylistä tulkkausta on kuvaillut Cook (2004), joka on nimennyt tulkkaustavan diplomaattiseksi tulkkaukseksi. Hänen mukaansa mallia tarvitaan, koska tulkinkäyttäjät tarvitsee erittäin vaativan ja teknisen työn luonteesta johtuen tulkkausta, joka mahdollistaa riittävän korkeatasoisen kommunikaation työympäristön kuulevien kollegojen kanssa. Cookin mielestä asiakkaan tavoitteista on tultava tulkin tavoitteet, eikä neutraalius tai puolueettomuus ole tarkoituksenmukaista (Cook 2004 Hauser & Hauserin 2008, 4-5 mukaan). DPDI - mallissa tulkin rooli onkin olla aktiivinen osa asiakkaansa työympäristöä ja tulkin toiminnalla on suora vaikutus vuorovaikutuksen tuloksiin ja asiakkaan työsuoritukseen. Tulkin tulee ymmärtää asiakkaansa rooli suhteessa muuhun työyhteisöön ja työskentely-ympäristöön. Hänen on myös osattava työpaikan kulttuuri ja erikoisanasto. Muut tulkin tarvitsemat tiedot ja taidot riippuvat asiakkaan toimialasta ja tehtävästä. Tulkkeja ei siis voi vaihtaa keskenään, vaikka toiminta voi olla menetelmällisesti samankaltaista. (Hauser & Hauser 2008, 5.)

Hauser & Hauser kuvailevat myös sitä, että DPDI – mallissa tulkki osaa myös muunnella tulkkaustaan riippuen siitä, kenen kanssa asiakas keskustelelee. Ja koska asiakas tietää ja tuntee tulkkinsa, hän pystyy muuntelemaan kielenkäyttöään tulkin osaamisen mukaan. (Hauser & Hauser 2008, 11.) Asiakkaiden osalta kyseinen asia ilmeni lähinnä ongelmatilanteiden muodossa, mikä usein johtui siitä, että tulkit ja asiakkaat olivat toisilleen vieraita. He kokivat esimerkiksi, että tulkeilla on huono kyky muuntaa viittomistaan siitä riippuen, kenelle tulkkaavat. Nuoret tulkinkäyttäjät huomauttivat, että vanhemmille usein tulkkaava unohtaa, miten nuorille viitotaan. Vanhemmat taas kritisoivat tulkkeja, jotka eivät osanneet muuntaa viittomistaan heidän tyyliin sopivaksi eikä ymmärtäneet heidän viittomistaan. Erikoistuminen tuntui asiakkaista luontevalta ratkaisulta.

Tulkkien kyky viittoaa asiakkaalle sopivalla tavalla koettiin myös tulkkien mielestä osaksi laadukasta asiakaspalvelua (Vallius & Laine 2009/4, 25-26).

DPDI – mallin mukainen tulkkauksen edellyttää, että tulkki on kiinnostunut tulkkauksen lisäksi myös asiakkaansa toimialasta. Tulkin tulee olla tiimityökykyinen, nopeasti tilanteisiin mukautuva ja joustava. Tämän lisäksi tulkin on huolehdittava siitä, että hän on ulkoasultaan sopiva ja että hänen käytöksensä ja olemuksensa on asiakkaan roolin mukainen. (Hauser & Hauser 2008, 12.) Tulkkien ulkonäkö herätti haastateltavissa vahvoja tunteita ja he kokivat, että tulkin on oltava olemukseltaan riittävän neutraali. Eräs haastateltavista kertoi esimerkin, jossa tulkin ulkoasulla ja olemuksella oli ollut haittaava vaikutus työhaastattelutilanteessa ja siten vaikuttanut asiakkaan työnsaantimahdollisuuksiin. Asiakkaiden mielestä tilanteeseen ulkoiselta olemukseltaan epäsoviva tulkki vaikuttaa hyvinkin häiritsevästi, eikä palvelu siten ole laadukasta. Erikoistuminen voisikin antaa mahdollisuuden vaikuttaa tulkin olemukseen, sillä on myös mahdollista, että tiettyyn ihmisryhmään kuuluvien asiakkaiden osalta olisi tarkoituksenmukaisempaa jos tulkki muistuttaisi tyyliltään enemmän asiakasta. Pohdintaa herätti tämän osalta esimerkiksi seksuaalivähemmistöille tulkkauksen näkökulmasta tulkkauksen haasteellista, sillä vaikka tulkki hallitsisi sekä lähdettä kohdekielen vastineet hän ei välttämättä ymmärrä missä merkityksessä termejä käytetään, koska ei ole osa kyseistä alakulttuuria. Myös asiakkaat ovat kokeneet tilanteen ongelmalliseksi, sillä tulkkauksen ei ole ollut sujuvaa. Vaikka osa yhteisöön kuuluvista haluaisi pitää kielen itsellään eikä haluaisi tulkki oppivan kyseistä kielenkäyttöä, monet haluavat tilata tulkkauksia, joiden tietävät kuuluvan samaan alakulttuuriin ja siten tuntevat ja tietävät yhteisön säännöt ja toimintatavat. (Jenu 2011, 10-11.)

Tulkin on myös hallittava asiakkaansa alan ammattislangi, mutta joskus kielitaitoakin tärkeämpää on asenne. (Hauser & Hauser 2008, 12.) Varsinkin kiinnostus tulkattavaa aihetta kohtaan tuli esiin useassa yhteydessä. Asiakkaat harmitelivat tulkkauksia, joista kiinnostuksen puute loistaa kauas ja tunsivat laadun olevan parempi jos tulkki on kiinnostunut, eikä pakota itseään tulkkaukseen aihetta, joka ei kiinnosta. Kuuleva tulkkikäyttäjä oli kiinnittänyt huomiota samaan seikkaan:

”Tulkin asenne käsitöitä kohtaan näkyy välillä äärettömän selvästi. Asiasta kiinnostunut tulkki tulkkaa paremmin, vaikka hyvä tulkki toki tulkkaa mitä vaan. Valitettavan usein tapaan myös tulkkeja, joista EVVK suorastaan loistaa. En tosin tiedä ovatko he leipääntyneitä käsitöihin vai ammattiinsa.” (Meskanen 2009, Malmbergin 2009/2, 28-29 mukaan.)

Laadun lisäksi Meskanen (2009) kiinnitti huomiota siihen, miten tulkin vaihtuminen ja tulkin kiinnostus vaikuttaa koko ryhmään ja sen kautta myös viittomakieliseen asiakkaaseen:

”Homma alkaa aina alusta kun henkilö vaihtuu. Tulkki osallistuu opetukseen vain välillisesti, mutta vaikuttaa silti ryhmädynamiikkaan.” Ynseännäköinen, kirjaa lukeva kirja tai muuten poissaoleva tulkki tyrehdyttää Ullan mielestä vuorovaikutteisuuden. *”Ei ketään innosta tällaista henkilöä lähestyä, eikä kukaan viitsi sitten kuuroillekaan mitään sanoa.”* (Meskanen 2009, Malmbergin 2009/2, 28-29 mukaan.)

Asiakkaan näkökulman samaan asiaan toi esiin eräs haastateltavista:

”Tulkit vaihtuivat koko ajan. Osa tulkeista oli ns. pumpulitulkkeja, osa hyviä. Taso vaihteli ja se vaikutti myös opiskeluni sujuvuuteen, opiskelun taso vaihteli tulkkien tason mukaan. [Yritys] ei käyttänyt paikallisia tulkkeja, vaan sain tulkkeja myös muista kaupungeista, nämä tulkit eivät tunteneet minua. Se söi motivaatitani niin paljon, että keskeytin opinnot.”

Tietyissä tapauksissa tulkin sukupuoli on myös ratkaiseva. Esimerkiksi kuuro viittomakielinen synnytyslääkäri ja psykoterapeutti ovat havainneet, että on hyödyksi jos tulkki on samaa sukupuolta kuin ammattilainen. Mikäli tulkki on eri sukupuolta kuin asiakas, tulkin on kiinnitettävä huomiota kielenkäyttöön ja varmistettava, että hän tuo esiin asiakkaansa persoonan omassa kielenkäytös-

sään. (Hauser & Hauser 2008, 13.) Aineistossa tulkkien sukupuoli tuli esiin lähinnä asiakkaiden toiveena saada tulkki, joka olisi samaa sukupuolta kuin asiakas, varsinkin terveydenhuoltoon liittyvissä tulkkauksia. Tämän osalta toivottiin alalle lisää miespuolisia tulkkeja. Asiakkaat eivät tuoneet esiin tulkin kykyä ilmaisutavallaan tuoda esiin eri sukupuolta olevan asiakkaan persoonaa, mikä tosin voi johtua siitä, että maassamme korkeammassa asemassa työskentelevien tulkinkäyttäjien määrä on vielä pieni, eikä kokemusta kyseisestä ilmiöstä ole vielä kertynyt. Ilmiö on sitä vastoin tulkkauksessa huomattu ja sitä on tutkittu puhuttujen kielten puolella. Hannola (2011) totesi aineistossa, että on mahdollista tulkata myös toista sukupuolta olevalle asiakkaalle onnistuneesti, mikäli tulkkauksen konteksti ja sen päämäärä on tulkin tiedossa. Hän esittää myös, että mikäli kyseessä on sukupuolineutraali tiedonvälitys, tulkin sukupuolella ei ole niinkään väliä, mutta jos kyseessä on sukupuolisidonnainen tilanne, samaa sukupuolta oleva tulkki voi olla hyvinkin tärkeä (Hannola 2011/1, 8-9):

”Sukupuoli ei ehkä vahvasti määritä pankkiasiointia, mutta ompelukurssilla kyky osallistua ”naiselliseen kahvipöytäkeskusteluun” on tärkeä sosiaalinen resurssi” (Hannola 2011/1, 8-9).

Verrattuna yleistulkkaukseen, tulkin erikoistuminen tietyn ammattilaisen tai työpaikan tulkiksi DPDI -mallin mukaisesti edellyttää sekä tulkilta että asiakkaalta enemmän. Tulkin on pystyttävä toimimaan osana työyhteisöä ja jatkuvasti päivitettävä tietönsä asiakkaan ammattialasta. Asiakkaan on vastavuoroisesti oltava avoin ja hänen on päästettävä tulkki hyvin lähelle persoonaansa, mikä voi olla haastavaa molemmille osapuolille. (Hauser & Hauser 2008, 7.) Tulkin on myös oltava hyvin tietoinen luottamuksellisuudesta. Koska hän tekee niin läheistä yhteistyötä asiakkaansa kanssa, hänelle kertyy väistämättä paljon tietoa, josta muut työyhteisön jäsenet voivat kysellä. Tulkin onkin hyvin tärkeää osata säilyttää tasapaino luottamuksellisuuden ja työyhteisön jäsenyyden välillä. (Hauser & Hauser 2008, 18.) Monessa yhteydessä tulkinkäyttäjät korostivatkin tulkin vaitiolovelvollisuutta ja vaikka he kokivat, että vakituiset tulkit edistävät laatua, tulkkien läsnäolo voi joskus herättää ristiriitaisia tunteita:

”Yleensä Carosta on käytännöllistä, että tulkkaamassa ovat samat tulkit. Tulkkaus on tällöin sujuvampaa, mutta kolikossa on toinenkin puoli. Päivästä toiseen samojen kanssa toimiessa heistä saattaa tulla liian tuttuja. ”En saa koskaan tietää tulkkien ajatuksia, mutta toisinaan en voi välttyä miettimästä, mitä tulkki asiasta ajattelee, sillä ihminenhän hänkin on. Joskus opiskeluaikana muistan myös ajatelleeni, etten juuri nyt haluaisi tulkin kuulevan tästä elämäni liittyvästä yksityisasiasta.” (Heinrichs 2008, Malmbergin 2008/2, 23-24 mukaan.)

Hauser & Hauser (2008) toteavat, että moni tulkki ja ammattilainen toteuttavat jo nyt DPDI –mallin mukaista tulkkausta huomaamattaan. Tarve tulee todennäköisesti myös lisääntymään kuurojen viittomakielisten ammattilaisten lisääntyessä. Siksi tarve selkiyttää mallia ja kouluttaa mallia edelleen on suuri. Valitettavasti monet tahot, kuten tulkit, tulkkikoordinaattorit ja viittomakielisten kuurojen kanssa pitkään toimineet, eivät vielä ymmärrä mallin tarvetta ja miten se eroaayleistulkkauksesta. (Hauser & Hauser 2008, 20.)

Koska alalla ei vielä riittävästi ymmärretä erikoistumisen merkitystä, monet ammattilaiset joutuvat tällä hetkellä taistelemaan oikeudestaan saada heidän työhönsä erikoistunut, heille nimetty tulkki. Joissakin tapauksissa toimiva ratkaisu olisi vaihtoehtoisesti osa-aikainen tulkki tai asiakkaalle nimetty tulkkirinki. (Hauser & Hauser 2008, 20) Asiakkaiden esiin tuomat toiveet jatkumoista heijastavat Hauser & Hauserin ajatusta, tosin asiakkaiden toiveet ulottuvat kaikkiin elämän osa-alueisiin, eivät ainoastaan työelämään. Toivetta toivat esiin kaiken ikäiset ja monilla aloilla, aina politiikasta konealalle toimivat, eivät ainoastaan korkeasti koulutetut tai johtavassa asemassa työskentelevät tulkinkäyttäjät. Yksinkertaisimmillaan tulkkaus voi asiakkaan näkökulmasta mennä pieleen jo siksi, että tulkin ja asiakkaan elämäntilanne poikkeavat liikaa toisistaan.

5.3. Erikoistuminen ja etiikka

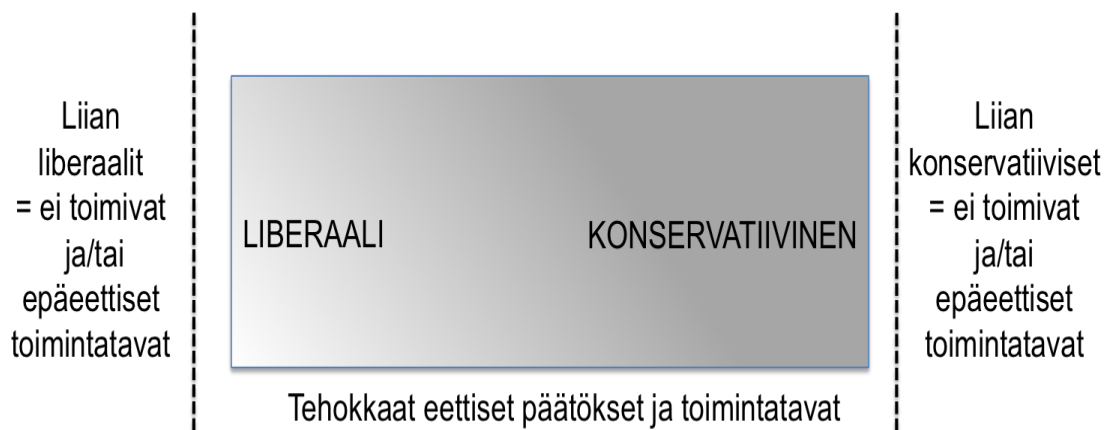
Viittomakielen tulkin ammatissa etiikalla on tärkeä rooli jokapäiväisessä työssä. Tulkin on eettisesti kyettävä perustelemaan kaikki ammatinsa puitteissa tekemänsä ratkaisut. Joitakin ratkaisuja hän voi pohjata viittomakielen tulkin ammattisäännöstöön, mutta kuten luvussa 3.2 jo todettiin, ammattisäännöstö ei vastaa tämän hetken tarpeita ja sitä olisi uudistettava. Monissa arjen tilanteissa eettiset ammattisäännöt eivät anna tulkille vastausta ja tulkin on luotettava omaan eettiseen ratkaisukykyynsä. Tämä pitää paikkansa myös silloin, kun tukki erikoistuu tiettyyn työympäristöön, aiheeseen tai asiakaskuntaan. Myös Hauser & Hauser (2008) toteavat, että tietyt toimintatavat voivat tuntua ristiriitaiselta jos niitä tarkastellaan perinteisestä velvollisuuseettisestä näkökulmasta.

Tulkkien toimintaa säätelevistä säännöistä ja niiden yhteydestä laatuun on siis tarvetta käydä keskustelua. Tulkkien toimintaa suhteessa eettisiin sääntöihin tutkineet Tate & Turner (2002) ovatkin todenneet varsin monen tulkin olevan valmis poikkeamaan säännöistä tietyissä tilanteissa. Tuloksen jälkeen ensimmäinen johtopäätös oli, että on tarpeen uudistaa sääntöjä. Vähitellen näkökulma on kuitenkin muuttunut ja tällä hetkellä näkemys on, että myös ammatin toimintakulttuuriin – jonka tulisi kuvastaa sääntöjen henkeä - tarvitaan muutosta. Vaikka pitkään ollaan oltu sitä mieltä, että eettisiä sääntöjä tulisi tarkastella, vielä tärkeämpää on muuttaa ammattiryhmän kulttuuria, jonka tulisi kuvastua säännöissä. Kulttuurin muutosta on mahdollista saada niiden prosessien avulla, joilla kulttuuria koulutetaan ja välitetään, sekä pohtimalla ääneen niitä eettisiä arvoja, jotka ovat sääntöjen pohjalla. (Tate & Turner 2002, 381.)

Pollard ja Dean (2006) ovat tutkineet tulkin eettisen ajattelutavan muuntumista velvollisuuseettisestä seurauseettiseen. He esittävät, että kun tulkki on toiminut tietyn aikaa tulkin ammatissa, hän alkaa suhtautua eettisiin sääntöihin lähinnä suuntaa antavina, eikä ehdottomina sääntöinä, kuten velvoituseettinen toiminta edellyttäisi. Toimimalla seurauseettisesti pohditaan ensin toiminnan seurauksia, jonka jälkeen valitaan jokin mahdollisista ratkaisuista. Seurauseettinen toiminta edellyttää sen tunnustamista, että jokaisen tulkkaustilanteen vaatimukset ovat erilaisia, riippuen kontekstista, eikä yhtä oikeaa ratkaisua näin ollen ole. (Pollard

& Dean 2006, 123-124.) Pollard ja Dean ovat sitä mieltä, että perinteinen velvollisuuseettinen suhtautuminen tulkkaukseen on sekä epäkäytännöllistä että harmitsematonta. Se ei edistä olosuhteiden mukaista joustavaa eettistä päätöksentekoprosessia jossa tulkki kykenee valitsemaan toimintansa pohjaten laajaan vaihtoehtojen skaalaan. (Pollard & Dean 2011, 158.)

Pollard ja Dean hahmottavat seurauseettiset päätökset janalle, jonka toisessa päässä on liberaali ja toisessa konservatiivinen eettinen toiminta. Mikäli toiminta on liian konservatiivista tai liberaalia, sen tulos ei ole myönteinen eikä toiminta näin ollen eettistä. Muutoin he katsovat, että päätökset janan sisällä ovat kaikki mahdollisia riippuen olosuhteista (kuvio 8). (Pollard & Dean 2011, 165.) Wadensjö (1998) on todennut, että on lähes mahdotonta määrittellä yhtä kaikkiin tilanteisiin sopivaa toimintatapaa, tulkkaukseen vaikuttavat aina ensisijaisten osapuolten tavoitteet ja tarpeet (Wadensjö 1998, 287).



KUVIO 8. Eettisen järkeilyn malli (Pollard & Deania 2011, 165 mukaellen).

Edellä kuvattua kehitystä velvollisuuseettisestä toimintatavasta seurauseettiseen ajattelutapaan tulkin kokemuksen karttuessa voidaan kuvata kuvion 9 muodossa.

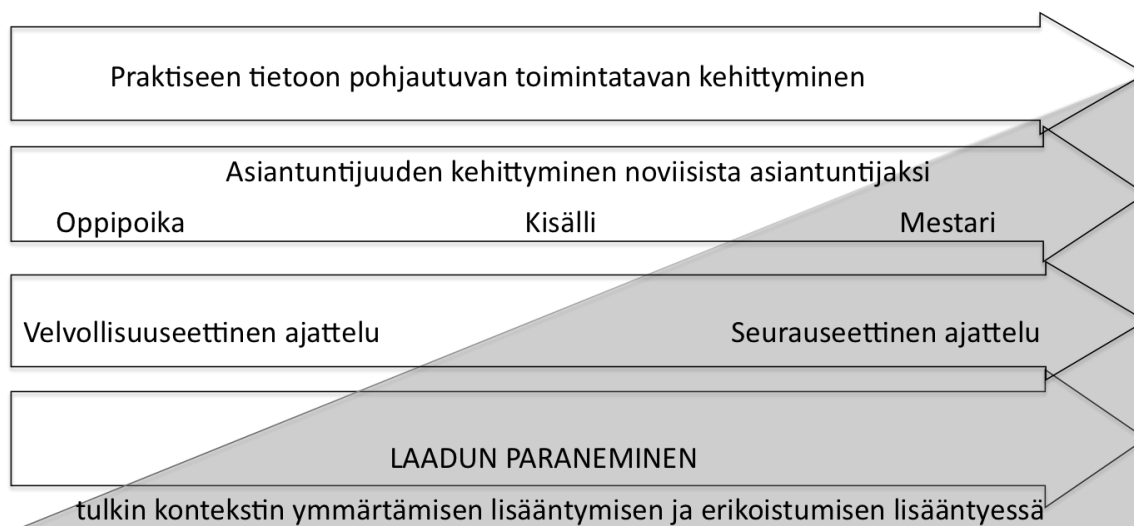


KUVIO 9: Tulkin eettisen ajattelutavan kehittyminen velvollisuuseettisestä seurauseettiseen kokemuksen karttuessa.

6. POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli vastata kysymykseen, minkälainen vaikutus kontekstin tuttuudella on tulkkien ja tulkinkäyttäjien näkökulmasta tulkkauksen laatuun. Tavoitteena oli kuulemalla tulkinkäyttäjiä ja tulkkeja löytämään vastauksia siihen, mistä laadussa koettu ongelma johtuu ja näkökulmia siihen, miten laatua voitaisiin kehittää edelleen. Ennako-oletuksena oli, että järjestelmä, jossa jokainen tulkki joutuu tulkkamaan kaikenlaisia aihepiirejä suurelle asiakasmäärälle heikentää tulkkauksen laatua. Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena oli tarkastelemalla tulkinkäyttäjien ja tulkkien näkemyksiä tulkkauksen laatuun vaikuttavista tekijöistä löytää mahdollisuuksia kehittää tulkkauksen laatua kehittämällä tämänhetkistä tulkkaukspalvelujärjestelmän rakennetta ja käytäntöjä. Antamalla sekä asiakkaille että tulkeille puheenvuorot, molempien näkökulmia on ollut mahdollista verrata ja löytää yhtymäkohtia, joiden avulla voidaan kehittää tulkkauksen laatua sekä palvelun käyttäjän että palvelun tarjoajan näkökulmasta. Tutkimus on luonteeltaan laadullinen ja lähestymistapa fenomenologis-hermeneuttinen.

Opinnäytetyössä esitän kysymyksen, mitä kirjallisuuden perusteella voidaan todeta tulkin erikoistumisen, tulkin ammatillisen kehittymisen ja tulkkauksen laadun yhteyksistä. Olen työssä pyrkinyt tuomaan esiin, että tulkkauksen laatuun vaikuttaa monia muita tekijöitä kuin tulkkauksen tekninen toteutus tai tulkkeen oikeellisuus. Tulkkauksen praktinen luonne, tulkin praktisen tiedon kehittyminen, sekä eettisen ajattelutavan kehittyminen vaikuttavat olennaisesti tulkin ammattitaidon ja asiantuntijuuden kehittymiseen ja kaikki edellä mainitut vaikuttavat sekä yksin että yhdessä tulkkauksen laatuun. Mielestäni tulkin ammattitaidon kehittymistä ja tulkkauksen laadun kokonaisuutta voidaan kuvata kuvion 10 mukaisesti.



KUVIO 10: Tulkkauksen laadun kehittyminen suhteessa tulkkauksen laatuun vaikuttaviin tekijöihin.

Tulkkauspalvelukentän, mutta myös asiakkaiden puolelta asiantuntijuuden kehittyminen yhdistettiin jatkumoihin, joita toivottiin ja tarvittiin. Vähemmän kokemusta omaavat tulkit toivoivat saavansa kehittyä ammatissaan kokeneempien tulkkien taidoista oppien. Kokeneempien tulkkien osalta ammattitaidon kehittäminen tietyn, kiinnostavan aihepiirin puitteissa koettiin parantavan motivaatiota ja tukevan työssä pysymistä. Erikoistuminen tai kontekstin tuttuus tuo myös tulkkaukseen taloudellisuutta, sillä tulkin kokemuksen karttuessa tarve valmistautua tulkkausta varten vähenee. Tällöin tulkki voi myös ottaa vastaan määrällisesti enemmän tai pidempiä tulkkauksia ja tulkin taitoja hyödynnetään mahdollisimman optimaalisesti.

Opinnäytetyön toisena tutkimuskysymyksenä oli, että jos tulkki saa mahdollisuuden tulkata tutuissa konteksteissa, eli tavallaan erikoistua tiettyihin aiheisiin, tilanteisiin, henkilöihin tai paikkoihin hänen praktinen osaamisensa, eli tietäminen miten tilanteissa toimia pääsee kehittymään. Tällöin tulkki kykenee siirtymään ammatillisessa kehityksessään eteenpäin ja asiakkaiden ja tulkin kokemus laadusta paranee. Aineistosta kävi ilmi, että tulkit selvästi kokivat kaikenlaisten jatkumoiden edistävän tulkkauksen laatua. Tulkattavan aihepiirin tunteminen, ihmisten taustojen ja keskinäisten suhteiden ymmärtäminen tulkkaustilanteeseen mennessä helpottaa oikeellisten tulkintojen tekemistä ilman, että

tulkin on koettava toimivansa joskus jopa arvausten varassa. Kontekstin ymmärtäminen vapauttaa tulkilta arvokasta aikaa ja energiaa, koska valmistautumiseen käytetty aika vähenee ja tulkkauksen laatu pysyy siitä huolimatta hyvänä. Mielenkiintoiset, toistuvat työtehtävät ja mahdollisuus kehittyä lisäävät myös työmotivaatiota ja työssä pysymistä.

Tulkit kokivat tulkkauksen helpommaksi jos tulkilla on ennakkokäsitys tulkkaustilanteen kontekstista, eli tulkkaustilanne on hänelle tuttu. Tuttua tulkkia toivoivat myös asiakkaat. Tuttudella he eivät tarkoittaneet tulkkeja, jotka ovat heidän ystäviään, vaan tulkkeja, joiden kanssa heillä on muodostunut yhteistyön jatkumo. Nämä tulkit tietävät heidän asiansa ja heidän tapansa ilmaista itseään on tulkeille tuttu. Tulkkauspalveluiden järjestämisen näkökulmasta on tietenkin pulmallista, jos asiakkaat eivät suostu käyttämään heille vieraita tulkkeja tai esimerkiksi uusia, vastavalmistuneita tulkkeja. Opinnäytetyön tulosten pohjalta vaikuttaisi kuitenkin siltä, että asiakkaiden kokema ongelma tulkkauksen laadussa johtuu pitkälti siitä, että uuden tulkin on vaikea tulkita, mistä tilanteessa on kyse ja mistä puhutaan, koska häneltä puuttuu tieto tilanteen kontekstista. Toinen ongelma liittyy siihen, että asiakkaan on vaikea luottaa tulkin kykyyn ymmärtää häntä riittävän hyvin. Tulkkauspalvelujärjestelmää olisi tulosten pohjalta hyvä kehittää siihen suuntaan, että uudet tulkit tuodaan mukaan jatkumoon vähitellen siten, että uusi tulkki kokeneemman tulkin parina pystyisi vähitellen tutustumaan tulkkaustilanteen kontekstiin, asiakkaaseen ja asiakkaan ilmaisutapaan. Samalla tulkinkäyttäjän olisi mahdollista tutustua uuteen tulkkiin ilman, että hänen on oltava huolissaan siitä, ettei tule ymmärretyksi tai kokee olonsa turvattomaksi.

Asiakkaiden osalta tutkimuskysymyksenä oli, että jos tulkille tavalla tai toisella konteksti on tuttu, eli hän on pystynyt keskittymään erityisesti tiettyyn asiakasryhmään, aiheeseen tai kenties tulkkausympäristöön, asiakkaat kokevat laadun olevan parempi kuin jos tulkkina on joku, jolle asiakas ja tulkkaustilanne on vieras. Asiakasryhmien osalta erityisesti lapsille ja vanhuksille tulkkaamisen osalta tulkinkäyttäjät kokivat tulkkauksen laadussa puutteita. Erikoistuminen ammattialoihin korostui myös, mutta niitäkin enemmän korostui tulkin tuttuus. Asiakkaat toivat vahvasti esiin sen, että tulkki, joka on heille tuttu ja tietää toimeksiannon aihepiiristä tulkkaa hyvin viittomakielelle, mutta vähintäänkin yhtä tär-

keää kuin tulkin viittomakielinen tuotos on se, että tulkki ymmärtää asiakastaan. Asiakkaiden tietoisuus siitä, että tulkilla on tärkeä rooli siinä, millaisen kuvan kuuleva osapuoli saa hänestä ja samalla epätietoisuus siitä, tulkaako tulkki juuri oikein, oikeilla termeillä ja sävyllä, ahdisti. Parhaimmat tulkkaustilanteet ovat asiakkaiden näkökulmasta ne, joissa he ymmärtävä tulkkia ja heillä on täysi luottamus siihen, että he voivat viittoa omalla äidinkielellään ja omalla tavallaan, ja tietävät tulevansa ymmärretyksi. Tämä toteutuu parhaiten asiakkaiden mielestä kun tulkki on tuttu.

Tulkkauspalveluita tarjoavien yritysten puolelta tuotiin esiin näkökulma, jonka mukaan tulkki- ja asiakasprofiilit eivät tällä hetkellä edistä asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioimista välityksessä, jolloin yritysten puolelta joudutaan siirtämään tilauksia ja tekemään yritysten näkökulmasta turhaa työtä, jotta saataisiin paikalle tulkki, jolla on tarvittava osaaminen ja kykenee suoriutumaan tulkkauksesta. Asiakkaiden puolelta nousi niin ikään esiin profiileihin liittyvä ehdotus: että välityksessä olisi kuvaus asiakkaan työympäristöstä niin, että tulkin olisi helpompi päästä asioihin sisään eikä kaikkea tarvitsisi selittää aina uudelleen uuden tulkin ilmaantuessa paikalle. Kansaneläkelaitoksen määrittelyiden mukaan asiakkaalle pyritään löytämään profiilin perusteella sopivin tulkki noudattaen kilpailutusjärjestystä. Profiileja kehittämällä voitaisiin kuitenkin kaventaa niitä kriteereitä, joiden perusteella tietty tulkki valikoituu tietylle asiakkaalle.

Oppimalla tuntemaan asiakkaansa ja tulkkaustilanteiden kontekstit tulkkien ja asiakkaiden on mahdollista ryhtyä sopimaan tulkkauksen laadusta edistävästä toimintatavoista, myös sellaisista, jotka kenties poikkeavat aikaisemmista tai nykyisistä. Samalla voidaan avata keskustelua tulkkauksen etiikasta ja siitä, miksi velvollisuuseettinen toimintatapa mahdollisesti vaikuttaa tulkkauksen laatuun. Samalla voidaan käydä yhteistä keskustelua siitä, että tulkit eivät ole neutraaleja kielen välittäjiä vaan vaikuttavat tilanteen dynamiikkaan. Asiakkaiden kanssa on hyvä avata sitä, miten tulkkien on mahdollista toimia eettisesti oikein, vaikka tekevätkin eettisiä päätöksiä jotka eroavat toisistaan tilanteesta riippuen. Ottamalla asiakkaat mukaan eettiseen pohdintaan, heidän on mahdollista vaikuttaa uuteen toimintakulttuuriin, sitä sääteleviin säännöstöihin ja tulkkauksen

laatuun, samalla voidaan kenties helpottaa yhteistä siirtymistä uuteen toimintakulttuuriin.

Opinnäytetyö on luonteeltaan laadullinen. Fenomenologis-hermeneuttinen lähestymistavan lähtökohtana on, että tarkasteltavat ilmiöt kertovat jotakin yleisempää siitä yhteisöstä, jossa ilmiötä tarkastellaan. Lähestymistapa edellyttää tutkijalta esiyymmärrystä tutkittavasta aiheesta, mutta myös kykyä erottaa omat ajatuksensa asiasta ja lähestyä ilmiötä monista eri näkökulmista. Oma taustani ja omat kokemukseni toimivat aineiston analysoinnin työkaluine ja auttoivat aineiston tulkitsemisessa. Haasteena olikin työn edetessä asettaa omat mielipiteensä ja ennako-oletuksensa sivuun ja tarkastella ilmiötä työn teoreettisten näkökulmien kautta, sekä tulkita aineistoja mahdollisimman oikeudenmukaisesti. Työn kirjoittaminen tietoperustan ja aineiston vuoropuheluna auttoikin tarkastelemaan aineistoa uusista näkökulmista, jolloin omat ensitulkintani väistyivät.

Yhtenä aineistona käytetty Kuurojen Liitto ry:n tulkkihaastatteluiden aineisto on laaja ja sitä voidaan laajuutensa puolesta mielestäni pitää luotettavana. Aineiston luotettavuutta lisää myös se, että haastattelut on toteuttanut kuuro viittomakielinen haastattelija sen sijaan, että olisin itse haastatellut asiakkaita. Koska hän kuuluu samaan kieli- ja kulttuuriryhmään haastateltavien kanssa, haastateltavien on arvioni mukaan ollut helppo tuoda esiin mielipiteitään avoimesti, rehellisesti ja kriittisesti. Jos haastattelijana olisi ollut palvelun tuottaja edustava viittomakielen tulkki on mahdollista, että asiakkaat eivät olisi tuoneet kriittisiä mielipiteitään esiin vaan esiintyneet vieraskoreasti ja osa mielipiteistä olisivat jäänyt sanomatta. Aineiston heikkona kohtana voidaan tuoda esiin, että 37% haastateltavista edustivat Uttamaata, josta toisaalta löytyy myös suuri osa asiakkaista. Pohjois-Suomesta oli vastaavasti kotoisin 19% asiakkaista, jossa on verrattain vähän tulkinkäyttäjiä. Myös haastateltujen iästä voidaan todeta, että noin neljännes vastaajista oli 18-35-vuotiaita. Mutta vaikka yli 75-vuotiaita oli edustettuna aineistosta vain noin 6%, moni toi kuitenkin esiin ikääntyneiden erityistarpeet tulkkauksen osalta. Sama koski lapsia, vaikka alle 18-vuotiaita haastateltavista oli vain 1% verran.

Kielisilta-lehden aineistoa voidaan mielipidekirjoitusten osalta pitää luotettavana, sillä kaikissa kirjoituksissa kahta lukuun ottamatta kirjoittajat esiintyvät omilla nimillään, eikä heidän esittämiänsä mielipiteitä tai asioita näin ollen ole syytä epäillä. Aineiston osalta voidaan kuitenkin pohtia, tuleeko koko tulkikentän ääni kuuluviin Kielisillassa? Lehteen kirjoittavat tulkit ovat oletettavasti erityisen aktiiviset tulkit, joilla on vahvoja mielipiteitä, sekä tulkit, joita kiinnostaa alan ja oman ammattitaidon pohtiminen ja kehittäminen. Asiakkaiden aineistosta kävi kuitenkin ilmi, että kentällä työskentelee myös tulkkeja, joita ammatti ja tulkkausaiheet eivät juurikaan kiinnosta. Oletettavaa on, että heidän äänensä ei lehdessä, eikä siten tässä työssä juurikaan tule kuuluviin.

Tein tietoisien valinnan opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen osalta olla sisällyttämättä kansainvälistä näkökulmaa laajemmin, vaikka tutkimusaineistoa esimerkiksi uusista näkökulmista tulkkaukseen löytyy runsaasti. Kyseinen kirjallisuus olisi kenties antanut paremman kuvan siitä, mihin suuntaan tulkkien toimintaa voidaan kehittää, mutta kyseinen pohdinta ei ollut opinnäytetyön laajuus huomioon ottaen mahdollista eikä tarkoituksenmukaista. Toinen näkökulma kansainvälisen näkökulman lisäksi, joka kenties olisi rikastuttanut pohdintaa edelleen, olisi ollut selvittää, mitä tulkkauspalveluita tuottavissa yrityksissä ajattelevat kontekstin tuttuudesta, jatkumoista ja erikoistumisesta, sekä missä määrin yritysten sisällä pyritään näitä edistämään.

Aineistosta nousi esiin useita kehittämissuhteita, joista suurin osa korostaa tavalla tai toisella palveluiden välityksestä vastuussa olevaa järjestelmän osaa. Opinnäytetyön tulosten perusteella on mahdollista todeta, että kontekstin tuttuudella on selvä vaikutus tulkkauksen laatuun ja tulkkien ammattitaidon ja asiantuntijuuden kehittämiseen. Tämänhetkinen tulkkauspalvelujärjestelmä mahdollistaa kuitenkin jatkumot ja kontekstien tuttuuden kehittämisen ainoastaan tietyissä tilanteissa. Välityksen rooli jatkumoiden mahdollistajana on kuitenkin keskeinen.

Kehittämällä välityksen toimintatapoja on mahdollista vaikuttaa tulkkauksen laatuun varteenotettavasti. Mielestäni tämä voi vaikuttaa merkittävästi myös tulkkiensa jaksamiseen ja alalla pysymiseen. Kehittämällä edelleen esimerkiksi tulkkien

ja asiakkaiden profiileja voidaan entistä paremmin varmistaa, että oikea tulkki ja oikea asiakas kohtaavat juuri oikeassa tilanteessa. Sillä kuten useat asiakkaat ja tulkit toivat esiin, joku tulkki voi olla erinomainen jossakin tilanteessa mutta sopimaton toiseen.

Mahdollistamalla jatkumot ja mestari-kisälli-toimintatapa voidaan myös nopeuttaa tulkkien ammattitaidon kehittymistä. Opiskelijat ja vastavalmistuneet ovat itsekin tietoisia siitä, että eivät ole valmiita valmistuessaan. Heidän odotetaan kuitenkin selviytyvän tilanteesta kuin tilanteesta, tilanteiden, asiakkaiden ja paikkojen vaihdellessa päivittäin ja aiheiden ollessa kaikkea maan ja taivaan välillä. Jos tulkki saa mahdollisuuden tutustua uuteen aiheeseen tai asiakkaaseen vähitellen, kokeneemman tulkin parina, hänen kontekstiosaamisensa ja praktinen tieto aiheesta karttuu. Hän oppii toimimaan tilanteessa joustavasti ja pystyy kehittämään seurauseettistä ajattelutapaansa.

Mestari-kisälli- toimintatapa on myös asiakkaan etu. Asiakkaat toivat toistuvasti esiin, että tuttu tulkki on hyvä tulkki. Uusi, vieras tulkki koetaan helposti huonoksi, koska hän ei tunne aihetta eikä asiakasta, eikä asiakas tunne hänen viittomistyyliään, mikä myös synnyttää turvattomuuden tunteen. Mahdollistamalla asteittaisen totuttautumisen uusiin tulkkeihin, asiakas ei joudu kokemaan äkillisiä heilahteluita laadussa eikä turvattomuuden tunnetta tai tyytymättömyyttä näin ollen esiinny samassa määrin, kuin jos tulkki vaihtuisi aina tilaisuudesta toiseen. Tulkkikoulutuksen lisäksi olisi hyvä pohtia koko tulkkaukspalvelujärjestelmän ja erityisesti jo ammatissa toimivien tulkkien roolia toistensa asiantuntijuuden kehittämisessä ja kehittymisessä. Tulkkauksen tarkastelu praktisena toimintana, seurauseettisen toiminnan kehittäminen ja reflektointi, kaikki edellyttävät oppimista työssä, toisilta tulkeilta ja heidän kanssaan. Erään asiakkaan kommentti siitä, että asiakkaat voitaisiin luokitella eri taitotasoille ei ole ennenkuulumaton idea, olihan sellainen olemassa jo siinä vaiheessa, kun tulkkaukspalveluita ryhdyttiin suunnittelemaan (vrt. luku 5.1). Yhdistämällä tämä ajatus asiantuntijuuden kehittämiseen ja oppipoika-kisälli-mestari - ajatukseen, voidaan kenties ryhtyä kehittämään järjestelmää, jossa kaikenlaiset ja eri aloihin erikoistuvat tulkit voivat saada tukea ja kehittyä paremmiksi asiantuntijoiksi.

Opinnäytetyön tulosten pohjalta tärkeitä jatkotutkimuksen kohteita olisivat muun muassa eettisten sääntöjen tarkasteleminen ja kehittäminen koko tulkkaukspalvelujärjestelmän osalta. Koska välityksen rooli korostui jatkumoiden ja siten laadun edistäjänä olisi myös mielekästä tarkastella sekä Kansaneläkelaitoksen, että tulkkaukspalveluita tuottavien yritysten välitysten merkitystä asiakkaiden ja tulkkien kokeman laadun varmistamisessa. Oppipoika-mestari-kisällitoiminnan soveltaminen ja yhteensovittaminen alaan olisi myös hyödyllistä selvittää.

Ottamalla sekä koulutuksessa, tulkkaukspalveluita toteuttavassa järjestelmässä, että asiakkaiden puolelta riittävän monipuolisesti huomioon opinnäytetyössä käsitellyjä tulkkauksen laatuun vaikuttavia tekijöitä ja niiden yhteyden toisiinsa olen vakuuttunut siitä, että asiakkailla ja tulkkaukspalveluita toteuttavilla toimijoilla on yhteistyöllä hyvät edellytykset kehittää järjestelmää edelleen ja sen kautta parantaa yhdessä tulkkaukspalveluiden laatua.

LÄHTEET

- Bohlin, H. 2009. Tyst kunskap: ett mångtydigt begrepp. Teoksessa Bornemark, J. & Svenaeus, F. (toim.) Vad är praktisk kunskap? 55-84. Södertörn Studies in Practical Knowledge 1. Stockholm: Södertörns högskola.
- Centrum för praktisk kunskap 2011. Tulostettu 20.4.2011. <http://webappo.web.sh.se/C1256C93006BD8E9/tmt.view/42FE384AB817A6FAC12571920032FB05?open&ref=F9A6938F0C5CBEE8C125738E004736CB;/C1256C8A0066623D/4667C38FDBB16DE5C1256C95003CD2B9>.
- Convention on the Rights of Persons with Disabilities. 2006. Office of the High Commissioner on Human Rights. Tulostettu 21.2.2011. <http://www2.ohchr.org/english/law/pdf/disabilities-convention.pdf>
- Dean, R. K. & Pollard, R. O. 2011. Context-based Ethical Reasoning in Interpreting. A Demand Control Schema Perspective. Teoksessa Interpreter and Translation Trainer 5(1). 155-182. Online Periodicals: St. Jerome Publishing. Moniste. Tulostettu 8.3.2011.
- Dean, R. K. & Pollard, R. Q. 2006. From best practice to best practice process: Shifting ethical thinking and teaching. Teoksessa E. M. Maroney (Ed.), A new chapter in interpreter education: Accreditation, research and technology. (Proceedings of the 16th national convention of the Conference of Interpreter Trainers (CIT).) Monmouth, OR: CIT
- Demers, H. 2005. The Working Interpreter. Teoksessa Janzen, T. (toim.) Topics in Sign Language Interpreting. Theory and Practice. 203-228. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Dreyfus, H. L. & Dreyfus, S. E. 2005. Peripheral Vision: Expertise in Real World Contexts. Artikkel. Organizational Studies 2005: 26 (5) 779-792. Sagepublications. Tulostettu 8.3.2011. <http://oss.sagepub.com/content/26/5/779.refs.html>
- Hakkarainen, K. & Paavola, S. 2008. Asiantuntijuuden kehittyminen, hiljainen tieto ja uutta luovat tietokäytännöt. Teoksessa Toom, A., Onnismaa, J. & Kajanto, A. (toim.) 2008. Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. 59-82. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. 1.-2.painos. Helsinki:Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura.
- Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n muuttamisesta. 2009. Finlex – valtion säädöstötietopaketti. Tulostettu 21.2.2011. [http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/?\\${APPL}=akirjat&\\${BASE}=akirjat&\\${THWIDS}=0.5/1298301485_57436&\\${TRIPPIFE}=PDF.pdf](http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/?${APPL}=akirjat&${BASE}=akirjat&${THWIDS}=0.5/1298301485_57436&${TRIPPIFE}=PDF.pdf)

- Hauser, A. B. & Hauser P. C. 2008. The Deaf Professional and Designated Interpreter Model. Teoksessa Hauser P.C., Finch, K.L. & Hauser A.B. 2008. Deaf Professionals and Designated Interpreters: A New Paradigm. 3-21. Washington, DC: Gallaudet University Press.
- Heiskala, T. 2008. Palvelua Uudenmaan mitalla – tähtäimessä ydinosaaminen. Kielisilta 4. 21-22. Suomen Viittomakielen Tulkit ry.
- Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Holmgren, K. 2009. Tyst kunskap är praktisk kunskap. Intervju med Fredrik Svenaeus, Centrum för praktisk kunskap. Teoksessa Holmgren, K. 2009. Tolkens tysta kunskap. 11-15. Härnösand: Härnösands folkhögskola.
- Huuhtanen, Jorma. 2008. Puhe Humanistisen Ammattikorkeakoulun 10-vuotisjuhlassa 9.12.2008. http://www.tulkit.net/wordpress/wp-content/uploads/huuhtanen_puhe_kuopio.pdf. Viitattu 16.4.2009.
- Hynynen, H., Pyörre, S., & Roslöf, R. 2003. Elämä käsillä. Viittomakielentulkin ammattikuva. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 5. Turku: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Jokinen, M. 2000. Kuurojen oma maailma – kuurous kielenä ja kulttuurina. Teoksessa Malm, A. (toim.) Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura, 79-101.
- Kalela, E. 2010. Etiikka tulkkaustilanteissa viittomakieli- ja kuulovammaisalalla. Helsinki: Kuuloliitto ry.
- Kansaneläkelaitos. 2010a. Valitut palveluntuottajat. Tulostettu 21.2.2011. <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/210610131237NJ?OpenDocument>. Päivitetty 27.6.2010.
- Kansaneläkelaitos. 2010b. Vammaisten tulkkauspalvelun välitysjärjestelmä. Tulostettu 21.2.2011. <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/260810140527NJ?OpenDocument>. Päivitetty 07.10.2010.
- Kansaneläkelaitos 2010c. Opiskelutulkin tilaaminen. Tulostettu 20.2.2011. <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/240810102304KP?OpenDocument>. Päivitetty 9.9.2010.
- Kansaneläkelaitos 2010d. Kuka tulee tulkiksi. Tulostettu 28.2.2011. <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/240810102146KP?OpenDocument>. Päivitetty 9.9.2010.
- Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010. Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma. Kuurojen liitto ry:n julkaisuja 60. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 158. Helsinki: Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.

- Köykkä, L. 2007. Tulkkauspalvelujen kustannukset ennen ja nyt. *Kielisilta* 1. 23. Suomen Viittomakielen Tulkit ry.
- Laine, M. 2010. Kelalta riittää kysyttävää. *Kielisilta* 4. 8-11. Suomen Viittomakielen Tulkit ry.
- Laine, T. 2007. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) *Ikkunoita tutkimus-metodeihin II*. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 28-45.
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista. 2010. Finlex – valtion säädöstötietopaketti. Tulostettu 21.2.2010. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>
- Metzger, Melanie. 1999. *Sign Language Interpreting. Deconstructing the Myth of Neutrality*. Washington D.C.:Gallaudet University Press.
- Napier, J. 2005. *Linguistic Features and Strategies of Interpreting: From Research to Education to Practice*. Teoksessa Marschark, M., Peterson, R. & Winston, E. A. (toim.) 2005. *Sign Language Interpreting and Interpreter Education. Directions for Research and Practice*. New York: Oxford University Press.
- Niemelä, A. 2007. ”Joutuu vähän taisteleen”. Tutkimus vammaisten ja nuorten koulutuspoluista. *Opetusjärjestöjen tutkimussäätiö Otus rs 29/2007*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Nilsson, C. 2009. *Fronesis och den mänskliga tillvaron. En läsning av bok VI i Aristoteles Nikomachiska etik*. Teoksessa Bornemark, J. & Svenaeus, F. (toim.) *Vad är praktisk kunskap?* 39-54. *Södertörn Studies in Practical Knowledge 1*. Stockholm: Södertörns högskola.
- Pietarinen, J. & Poutanen, S. 1998. *Etiikan teorioita*. 5. painos. Helsinki: Gaudemus.
- Rautavaara A. & Kokko, J. 2006. *Kuulo- ja puhevammaisten verkostoituvat tulkkipalvelut. Selvitys alueyhteistyön tuloksellisuudesta ja vaikutuksista. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:51*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Rissanen, T. & Salmi E. 2008. *Ainutlaatuista – viittomakielen tulkeille kaksi ylempää ammattikorkeakoulututkintoa*. *Kielisilta* 2, 11. Suomen Viittomakielen Tulkit ry.
- Salmi, E. & Laakso, M. 2005. *Maahan lämpimään. Suomen viittomakielisten historia*. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.
- Sarvi, T. & Konttinen J-P. 2009. *Johdanto. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja*. 5-12. Helsinki: Suomen YK-liitto.

- Selin-Grönlund, P. 2005. Tulkin valta – vaiettu näkökulma tulkkauksen laadun määrittelyssä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin aikuis-koulutus. Opinnäytetyö.
- Selin-Grönlund, P. 2007a. Viittomakielen tulkkauksen toimialan tarkastelua. Moniste.
- Selin-Grönlund, P. 2007b. Kun työnä on toisen työ. Tapaustutkimus työpaikka-tulkkauksen strategioista Kuurojen liitossa. Helsingin yliopisto. Kasvatustie-teen laitos. Pro Gradu – tutkielma.
- Selin-Grönlund, P. 2010. Knowing Me, Knowing You – it's the best I can do. Esitelmä. Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n seminaari Recode Your Ethics. Turku 17.-18.4.2010.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry. 2011a. Viittomakielen tulkin ammattisäännös-tö. Tulostettu 22.2.2011. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/viittomakielen-tulkin-ammattisaannosto/>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry. 2011b. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Tu-lostettu 22.2.2011. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/asioimistulkin-ammattisaannosto/>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry. 2011c. Asioimistulkkausohjeet. Tulostettu 22.2.2011. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/asioimistulkkausohjeet/>
- Suomen YK-liitto. 2009. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Helsinki: Suomen YK-liitto.
- Svenaesus, F. 2009. Vad är praktisk kunskap? Teoksessa Bornemark, J. & Sve-naeus, F. (toim.) Vad är praktisk kunskap? 11-34. Södertörn Studies in Prac-tical Knowledge 1. Stockholm: Södertörns högskola.
- Tate, G. & Turner, G. 2002. The Code and the Culture. Sign language interpre-ting – in search of the new breed's ethics. Teoksessa Pöhhacker, F. & Schle-singer, M. 2002. The Interpreting Studies Reader. 373 – 383. London: Rout-ledge.
- The Internet Encyclopedia of Philosophy. A Peer-Reviewed Academic Resour-ce. 2011. Ethics. <http://www.iep.utm.edu/ethics/#H2>. Tulostettu 8.3.2010
- Thurén, V. 2009. Ollaan vaan ja hengailaan – hetken aikaa. Kielisilta 3. 22-23. Suomen Viittomakielen Tulkit ry.
- Toom, A. 2008. Hiljaista tietoa vai tietämistä? Näkökulmia hiljaisen tiedon käsit-teen tarkasteluun. Teoksessa Toom, A., Onnismaa, J. & Kajanto, A. (toim.) 2008. Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. 33-58. Aikuiskasva-tuksen 47. vuosikirja. 1.-2.painos. Helsinki:Kansanvalistusseura ja Aikuiskas-vatuksen Tutkimusseura.

- Tulkkitoiminna yhteistyöryhmä. 2008. Pöytäkirja 6/08. Tulostettu 22.2.2011. <http://www.tulkit.net/wordpress/wp-content/uploads/pk62008.pdf>
- Vik-Tuovinen, G.-V. 2006. Tolkning på olika nivåer av professionalitet. Väitöskirja. Vaasan yliopisto. Väitöskirja. Acta Wasaensia Nr 153: Språkvetenskap 29.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vuorikoski, A-R. 2004. A Voice of its Citizens or a Modern Tower of Babel? The Quality of Interpreting as a Function of Political Rhetoric in the European Parliament. Faculty of Humanities. University of Tampere. Academic Dissertation. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.
- Wadensjö, C. 1998. Interpreting as Interaction. New York: Addison Wesley Longman Inc.
- Widberg-Palo, M. & Thurén, V. 2009. Tulkkauspalvelut viittomakielisten asiakkaiden näkökulmasta. Moniste. Kuurojen Liitto ry.

LIITTEET

Liite 1: Lista Kielisilta-lehden artikkeleista aineistoksi valituista artikkeleista

2005:

Nalli, N. Domino. 2005/1, 14-15.

Vesämäki, A. Toisesta vinkkelistä. 2005/1, 28-29.

Aaltomaa, U-M. Domino. 2005/2, 10-11

Pakkala, P-M. Toisesta vinkkelistä. 2005/2, 12-13

Hihnala, S. & Miettinen, T. Ammatilainen työelämän kynnyksellä. 2005/2, 18-19

Vesämäki A. Puheenjohtajan palsta. 2005/4, 4.

Lankinen, U. Tulkkauksen tulevaisuus. 2005/4, 10-11.

Tuisku, S. Domino. 2005/4, 32-33

2006:

Salonen, T. & Hytönen, N. Kuinka viittoja puhelimeen? 2006/1, 32-33.

Franck, K. & Väänänen, S. Teatteritulkkikoulutuksesta. 2006/2 26-27.

Aapro, S. Domino. 2006/3, 23.

Mikkonen, P. Lapsi tulkin asiakkaana. 2006/3, 25-27.

Laine, J. Tulkki merkityksiä metsästävässä. 2006/4, 26-28.

2007:

Kuisma, M. & Lankinen, U. Kysymyksiä tulkille. 2007/1, 8-9

Jokinen, M. Olla läsnä. 2007/1, 10-11.

Gavrilov, T. Ilman kielisiltaa. 2007/1, 12-13.

Laine, J. Rekisterin vaikutus tulkkaukseen. 2007/1 30-31.

Kuisma, M. & Lankinen, U. Hyvä tulkki uunista ulos. 2007/1, 36-37.

Vesämäki, A. Puheenjohtajan palsta. 2007/2, 4.

Lyyra, M. Toisesta vinkkelistä. 2007/3, 24-25.

2008:

Malmberg, A. Mitä kelaat? 2008/1, 10-11.

- Ala-Sippola, A. Luukas palvelee tulkkeja ja viittomakielistä seurakuntaa. 2008/1, 18-20.
- Virtanen, S. Kirjeitä kentältä. 2008/1, 35.
- Wusu, V. Tarpeeksi näkyvissä ollakseen näkymätön. 2008/2, 10.
- Wainio, T. Älä peitä koko ruutua. 2008/2, 13.
- Selin-Grönlund, P. Oikeesti. 2008/2, 19-20.
- Malmberg, A. Toisesta vinkkelistä. 2008/2, 23-24.
- Tulkki Vallaton. Asiantuntija isolla A:lla. 2008/2, 28.
- Jerkku, T. & Reunanen, A. Kirjeitä kentältä. 2008/2, 32.
- Widberg-Palo, M. Valtiollistamisen soppapata. 2008/3, 10-11.
- Timgren, T. Seinäjoen opintopäivien teemana asiakaspalaute ja tulkkien kielitaito. 2008/4, 9-11.
- Sipilä, P. & Sivonen, L. Työhyvinvointia lääkittiin Oululaisten ajatusriihessä. 2008/4, 26.

2009:

- Hannola, T. Vauvoja ja vaikeita tilanteita. 2009/1, 12-13.
- Hannola, T. Opiskelijapalsta. 2009/1, 37.
- Koponen, N. Mielipide. 2009/1, 39.
- Sjöroos, A. Nuoruus ja opintoputki. 2009/2, 9.
- Hannola, T. & Vallius, S. Nuoruus ja opintoputki. 2009/2, 13.
- Roslöf, R. Alamme tulevaisuus. 2009/2, 14-15.
- Malmberg, A. Toisesta vinkkelistä. 2009/2, 28-29.
- Hannola, T. & Laine, M. Aikuisuus ja työelämä. 2009/3, 14.
- Ala-Sippola, S. Aikuisuus ja työelämä. 2009/3, 15.
- Thurén, V. Asiakkaan asialla. 2009/3, 22-23.
- Salmi, E. Erityispätevyyksistä kilpailuvaltti. 2009/3, 33.
- Thurén, V. Asiakkaan asialla. 2009/4, 19.
- Vallius, S. & Laine, M. Vanhat sormiaakkoset – osa nykypäivää. 2009/4, 25-26.
- Malmberg, A. Toisesta vinkkelistä. 2009/4, 28-29.

2010:

- Kantala, A. & Rantanen, A. Opiskelutulkkkaus. 2010/1, 10-11.
- Sivunen, N. Lapsille tulkkkaus. 2010/1, 21.

Lakner, K. Paineentasausasema. 2010/1, 31.
Halkosaari, L. Puheenjohtajan palsta. 2010/3, 4.
Oksanen, J. Asiakas ja tulkki. 2010/3, 8.
Raike, A. Asiakas ja tulkki. 2010/3, 9.
Hannola, T. & Ala-Sippola, S. Asiakas ja tulkki. 2010/3, 12-14.
Laine, M. Tulkkaus terveydenhuollossa. 2010/4, 18-19.
Rissanen, T. Tulkkaus terveydenhuollossa. 2010/4, 20-21.
Hannola, T. Ajankohtaista. 2010/4, 26-27.

2011:

Hannola, T. Sukupuolesta ja suuntautumisesta: Toiveena miehen puhetta osaava naistulkki. 2011/1, 8-9.
Hannaola, T. Sukupuolesta ja suuntautumisesta: Mies tai nainen, samanlainen? 2011/1, 9.
Jenu, M. Sukupuolesta ja suuntautumisesta: Oikea mies, nainen tai jotain siltä väliltä oikeassa paikassa. 2011/1, 10-11.
Halkosaari, L. Sukupuolesta ja suuntautumisesta. So straight. 2011/1, 11-12.
Virtanen, R. Mitä kelaat?: Katosiko tulkkauspalvelusta asiakaslähtöisyys? 2011/1, 16-17.
Laine, M. Mitä kelaat?: Palvelu toimii, vaikka organisointi ajelehtii. 2011/1, 18-20.
Thurén, V. Tulkkihihterin palsta: Avainasemassa tulisi olla asiakkaan aito ymmärtäminen. 2011/1, 22-23

Liite 2: Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö

Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö

Kuurojen Liitto ry - Kuulonhuoltoliitto ry - Suomen Kuurosokeat ry - Suomen Viittomakielen Tulkit ry

VIITTOMAKIELEN TULKIN AMMATTISÄÄNNÖSTÖ

Tämä ammattisäännöstö sitoo kaikkia niitä tulkkeja, jotka on merkitty yllä mainittujen järjestöjen pitämään tulkkirekisteriin. Tämä ammattisäännöstö on hyväksytty tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän kokouksessa lokakuun 3. päivänä 1996 ja se on päivitetty 20.9.1999. Katso myös asioimistulkin ammattisäännöstö.

AMMATTIETIIKKA

Tulkki noudattaa ehdotonta vaitiolovelvollisuutta.

Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.

Tulkki ottaa vastaan toimeksiannon vain, jos hänellä on siihen tarpeellinen pätevyys ja jossa hän ei ole jäävi.

Tulkki kunnioittaa ja tukee asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.

Tulkki osoittaa solidaarisuutta ammattikuntaansa kohtaan.

Tulkki valmistautuu ajoissa ja huolellisesti tehtävänsä.

Tulkki käyttäytyy toimeksiannon yhteydessä moitteettomasti.

Tulkki on puolueeton eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työnsä laatuun.

Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

Jos tulkki toimii sellaisessa asiakastyössä, jossa asiakkaat ovat myös tulkkipalvelun käyttäjiä, hän toimii niin että ammattiroolit eivät sekoitu.

AMMATTISÄÄNNÖSTÖN RIKKOMINEN

Mikäli tulkin todetaan toimineen tämän ammattisäännöstön vastaisesti, ryhtyy tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä tulkkirekisterin säännöissä määrättyihin toimenpiteisiin.

TYÖOLOSUHTEET

Tulkkauksen laadun takaamiseksi tulkki varmistaa, että

Kuuluvuus ja näkyvyys riittävät.

Työolot ovat ergonomisesti tyydyttävät.

Tulkkaukselle annetaan riittävästi taukoja.

Tulkki tekee etukäteen suullisen tai kirjallisen työsopimuksen tilaajan kanssa sekä tarvittaessa sopii palkasta ja korvauksista työnantajan/palkanmaksajan kanssa.

Tulkki selvittää etukäteen työajan pituuden.

Tulkin aktiivinen tulkkausaika on enintään kuusi tuntia päivässä.

Tulkkauksesta aterioiden aikana, tauoilla ja varsinaisen tilaisuuden ulkopuolella sovitaan etukäteen.

Samanaikaistulkkauksessa yli kahden tunnin toimeksiannossa tarvitaan kaksi tulkkia.

Liite 3: Asiakkaiden profiililomake


Vammaisten tulkkauspalvelun asiakasprofiili
 Kuulo- ja kuulonäkövammaiset

- Uusi profiili
 Aikaisemmin luodun profiilin muuttaminen

		Henkilötunnus
	<input type="checkbox"/> Kuulovammainen	<input type="checkbox"/> Kuulonäkövammainen
1	Asiakasnumero, jos tiedossa	
HENKILÖ- TIEDOT	Sukunimi ja etunimet	Sukupuoli
	Lähiosoite	<input type="checkbox"/> mies <input type="checkbox"/> nainen
	Postinumero	Postitoimipaikka
	Puhelinnumero (oma)	Tekstipuhelin
	Matkapuhelin	<input type="checkbox"/> Käytössä 3G-matkapuhelin
	Faksinumero	
	Sähköpostiosoite	
2	Sukunimi ja etunimet	
YHTEYS- HENKILÖN TIEDOT	Puhelinnumero	Sähköpostiosoite
3	Haluan vahvistuksen tulkaustilauksestani (rastita vain yksi vaihtoehto)	
YHTEYDEN- OTTOTAPA	<input type="checkbox"/> Sähköpostilla	<input type="checkbox"/> Tekstiviestillä
	<input type="checkbox"/> Faksilla	<input type="checkbox"/> Puhelimitse yhteyshenkilölle
	<input type="checkbox"/> Muu tapa, mikä?	<input type="checkbox"/> Kirjeellä
		<input type="checkbox"/> Tekstiviesti yhteyshenkilölle
		<input type="checkbox"/> Sähköposti yhteyshenkilölle
4	Kieli	
OMAA KOMMUNI- KAATIOTA KOSKEVAT TIEDOT	<input type="checkbox"/> suomi	<input type="checkbox"/> ruotsi <input type="checkbox"/> muu, mikä?
	Viittomakieli	
	<input type="checkbox"/> Suomalainen viittomakieli	
	<input type="checkbox"/> Suomenruotsalainen viittomakieli	
	<input type="checkbox"/> Muu, mikä?	
	Viitottu puhe	
	<input type="checkbox"/> Suomen kielen mukaan viitottu puhe	
	<input type="checkbox"/> Ruotsin kielen mukaan viitottu puhe	
	<input type="checkbox"/> Muun kielen mukaan viitottu puhe, mikä?	

5
KOMMUNI-
KAATION
VASTAAN-
OTTAMINEN

Vastaanotan kommunikaatiota seuraavilla tavoilla

Viittomakieli. Valitse alla olevista, mikä viittomakieli.

Suomalainen viittomakieli
 Suomenruotsalainen viittomakieli
 Muu viittomakieli, mikä? _____

Viittomisen paikka Vapaaseen tilaan Rajoittuneeseen näkökenttään tai lähelle Taktiilisti

Viitottu puhe. Minkä kielen mukaan viitottu puhe?

Suomen kielen mukaan viitottu puhe
 Ruotsin kielen mukaan viitottu puhe
 Muun kielen mukaan viitottu puhe, minkä? _____

Viittomisen paikka Vapaaseen tilaan Rajoittuneeseen näkökenttään tai lähelle Taktiilisti

Huulio, millä kielellä?

Suomeksi Ruotsiksi Muulla kielellä, millä? _____

Puhe / huuilta luku, millä tavalla?

Puheen toistaminen selkeällä huuliolla ilman ääntä
 Puheen toistaminen selkeällä huuliolla ja selkeällä äänellä
 Puheen toistaminen selkeällä huuliolla ja sanan alkukirjaimen näyttäminen sormiaakkosilla
 Muu menetelmä, mikä? _____

Kirjoitustulkkkaus, millä tavalla?

Tietokoneella
 Käsien (esim. kynällä paperille)
 Muulla menetelmällä, millä? _____

Luen kirjoitusta

normaalina tekstinä suuraakkosilla muotoiltuna näön mukaan pistekirjoituksena

6
MUUT TIEDOT

Tarvitsen tulkkauksitilanteissa

opastusta kuvailua
 avustamista, miten tai millaisissa tilanteissa?

Muuta erityistä?

7
LISÄTIETOJA

Esimerkiksi tulkkauksitilanteisiin liittyvät erityistä huomiota vaativat seikat ja tarpeet

8
ALLEKIRJOITUS

Vakuutan antamani tiedot oikeiksi ja ilmoitan, jos tiedot muuttuvat.

Päiväys _____ Allekirjoitus _____

Jos allekirjoittajana on muu kuin hakija, ilmoittakaa syy siihen.

9
PROFIILIN
TEOSSA
AVUSTANUT
HENKILÖ

Nimi ja puhelinnumero _____

Virka-asema, sukulaisuussuhde, muu; mikä? _____

Liite 4: Tulkkien profiililomake


Tulkkiprofiili
 Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkit

Tulkkiprofiiliin ilmoitettujen tietojen perusteella asiakkaan tulkkitalukseen etsitään asiakkaalle sopiva tulkki

1 PERUSTIEDOT	Sukunimi ja etunimet	
	Työnantaja/toiminimi	
	Tulkki toimii seuraavilla välitysalueilla	
	<input type="checkbox"/> Etelä-Suomi	<input type="checkbox"/> Itä-Suomi
	<input type="checkbox"/> Lounais-Suomi	<input type="checkbox"/> Pohjois-Suomi
	<input type="checkbox"/> Länsi-Suomi	
	Äidinkieli	
2 TULKKAUS ASIAKAS- PROFIILEILLE	Asiakkaat, joille tulkki tarjoaa palveluja	
	<input type="checkbox"/> Kuulovammaiset	<input type="checkbox"/> Kuulonäkövammaiset
	<input type="checkbox"/> Puhevammaiset	
	Jos tulkki tarjoaa tulkkausta myös puhevammaisille asiakkaille, hänen osaltaan tulee täyttää lisäksi puhevammaisten tulkeille tarkoitettu profiililomake	
3 YHTEYS- TIEDOT	Lankapuhelin	Sähköposti
	Matkapuhelin	Tekstiviestit, jos eri numero kuin matkapuhelin
	Telefax	Tekstipuhelin
	Yhteystietoja ei saa luovuttaa	
	<input type="checkbox"/> Asiakkaalle	<input type="checkbox"/> Tulkiparille

Tilauksista ilmoittaminen, valitse yksi vaihtoehto

- Ei erillistä ilmoitusta – tulkki katsoo tilaukset kalenterista
- Sähköpostilla Tekstiviestillä Muu tapa, mikä?

4 OSOITE-TIEDOT Lähtöpiste (esim. tulkin työpaikan osoite, kotiosoite tai muu vastaava välitysjärjestelmään kirjattava osoitetieto).

Katuosoite Kunta

Postinumero Postitoimipaikka

5 TULKKAUS-PALVELU-TUOTTEET Tulkki tuottaa seuraavia kuulo- tai kuulonäkövammaisten palveluita (ks. selite, s. 6)

Yleistulkkkaus

Perustaso Vaativa taso Paritulkkkaus

Yleistulkkkaus, yli päivän kestävä

Perustaso Vaativa taso Paritulkkkaus

Kirjoitustulkkkaus

Perustaso Vaativa taso Paritulkkkaus

Kirjoitustulkkkaus, yli päivän kestävä

Perustaso Vaativa taso Paritulkkkaus

Opiskelutulkkkaus

Opiskelutulkkkaus

6 TULKKAUS-KIELET Puhutun kielen vastaanottaminen asiakkaalta/kolmannelta osapuolelta

Suomi Ruotsi Muut kielet, mitkä?

7 ERITYIS-OSAAMISTA VAATIVAT TILANTEET Tulkki voi toimia seuraavissa erityisosaamista vaativissa tilanteissa

Opiskelutulkkkaus Oikeustulkkkaus Teatteritulkkkaus

Kongressit ja seminaarit Muut vaativat tilanteet Kansainvälinen viittominen

8 TULKKAUK-
SEEN LIITTY-
VÄT ERITYIS-
PIIRTEET

Tulkkaukseen liittyvät erityispiirteet

Opastus

Kuvailu

Liikuntarajoitteisen avustaminen, miten/millaisissa tilanteissa?

Muu tulkkaukseen liittyvä erityispiirre, mikä/mitkä?

9 RAJOITTEET
TULKKINA
TOIMIMISELLE

Mahdolliset rajoitteet tulkkina toimimiselle

Ei tee tulkkausta uskonnollisissa tilaisuuksissa

Muu rajoite, mikä?

Asiakaskunnassa on lähiomaisia, heidän nimensä?

10 KOULUTUS

Viittomakielentulkin koulutus

Asioimistulkkipolku 1-vuotinen tulkkipolku 2-vuotinen tulkkipolku

3-vuotinen tulkkipolku Viittomakielentulkki AMK

Valmistumisvuosi

Kirjoitustulkkauspolku

Kuulonhuoltoliitto ry:n (Kuuloliitto ry:n) kirjoitustulkkauspolku

Kirjoitustulkkausopinnot, vähintään 20 op

Valmistumisvuosi

Kuulonäkövammaisten vapaa-ajantulkkipolku

Suoritettu, minä vuonna?

Tulkin suorittama muu koulutus, mikä?

11
KOMMUNI-
KAATION
VASTAAN-
OTTO

Viittominen

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Suomalainen viittomakieli | <input type="checkbox"/> Suomenruotsalainen viittomakieli |
| <input type="checkbox"/> Kansainvälinen viittominen | <input type="checkbox"/> American Sign Language (ASL) |
| <input type="checkbox"/> Muu viittomakieli, mikä? | |

Viitottu puhe

- Suomen kielen mukaan viitottu puhe
- Ruotsin kielen mukaan viitottu puhe
- Muun kielen mukaan viitottu puhe, mikä?

12
KOMMUNI-
KAATIO-
KEINOT

Viittomakielen tulkkauk

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Suomalainen viittomakieli | <input type="checkbox"/> Suomenruotsalainen viittomakieli |
| <input type="checkbox"/> Kansainvälinen viittominen | <input type="checkbox"/> Muu kieli, mikä? |

- Vapaaseen tilaan
- Rajoittuneeseen näkökenttään ja/tai lähelle
- Taktiilisti

Viitottu puhe ja paikka

- Suomen kielen mukaan viitottu puhe Ruotsin kielen mukaan viitottu puhe
- Muun kielen mukaan viitottu puhe, mikä?

- Vapaaseen tilaan
- Rajoittuneeseen näkökenttään ja/tai lähelle
- Taktiilisti
-

 Puhe / huulitaluku

- Puhe /huulitaluku
 Puheen toistaminen selkeällä huuliolla ja selkeällä äänellä
 Puheen toistaminen selkeällä huuliolla ja sanan alkukirjaimen näyttäminen sormiaakkosilla
 Muu menetelmä, mikä?

 Huulio

- Suomeksi Ruotsiksi Englanniksi

Jollain muulla kielellä, millä?

 13
 KIRJOITUS-
 TULKKAUS

Kirjoitustulkkkaus

- Tulkki tuottaa kirjoitustulkkausta

-
- Kirjoitustulkkauksen tuottaminen tietokoneella käyttäen ohjelmaa

- Kitu Masa Light Writer
 Tellatouch Jokin muu ohjelma, mikä?

-
- Kirjoitustulkkauksen tuottaminen jollain muulla laitteella kuin tietokoneella, millä?

-
- Kirjoitustulkkauksen tuottaminen käsin (esim. kynällä paperille)

- Normaalina tekstinä Muotoiltuna näön mukaan
 Pistekirjoituksena Suuraakkosilla
 Jollain muulla menetelmällä, millä?

 14
 LOMAKKEEN
 TÄYTTÄJÄ

Lomakkeen täyttäneen henkilön tiedot, jos täyttävä on muu kuin tulkki itse

Nimi

 Puhelinnumero

15

SELITE

Selite lomakkeen kohdassa 5 kysytyistä tulkkauspalvelutuotteista

Yleistulkkauksella tarkoitetaan asiakkaan työssä käymiseen, asiointiin, yhteiskunnallisen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistymiseen tarvitsemaa tulkkausta (vrt. asioimistulkkaus). Yleistulkkaus jaetaan perustason tulkkaukseen ja vaativan tason tulkkaukseen tulkkaustilaisuuden luonteen mukaan. Tavanomaiset tulkkaustilanteet kuuluvat perustason tulkkaukseen.

Vaativan tason tulkkaukseen luetaan tulkin työkokemuksesta riippumatta kuuluvan esimerkiksi sisällöltään seuraavat tulkkaustilanteet: oikeudenkäynnit, teatteriesitysten ja muiden vaativien kulttuuritapahtumien tulkaaminen, seminaarit, kongressit ja niitä vastaavat tilanteet, henkisesti ja kognitiivisesti kuormittavat tilaisuudet. Tämän lisäksi vaativana tulkkaustilanteena voidaan pitää pitkäkestoista eli yli kaksi tuntia kestävästä yhtäjaksoista tulkkaustilannetta.

Paritulkkauksella tarkoitetaan kahden tulkin yhdessä tekemää tulkkausta. Paritulkkausta voidaan käyttää tulkkaustilanteissa, jotka ovat ajallisesti pitkäkestoisia tai muutoin niin vaativia, että hyvän tulkkauspalvelun järjestämiseksi tarvitaan kahta tulkkia.

Yli päivän kestävästä tulkkauksesta on kysymys silloin, kun tulkki tilataan päiväksi tai useammaksi päiväksi ja tilauksen tulkkaustuntien keskiarvo ylittää 8 tuntia päivässä.

Kirjoitustulkkaus on tulkkausmuoto, jossa tulkki välittää puhujan suullisen viestin kirjoitettuun muotoon joko käsin tai tietokoneella.

Opiskelutulkkauksella tarkoitetaan tulkkauspalveluja, joita asiakas välttämättä tarvitsee selviytyäkseen perusopetuksen jälkeisistä opinnoista, jotka johtavat tutkintoon tai ammattiin, edistävät ammatilliseen opiskeluun pääsemistä tai työllistymistä taikka tukevat työelämässä pysymistä tai etenemistä. Opiskelutulkkausta ovat myös osana opiskeluun kuuluvaa työskentelyä kouluaikana tapahtuvat retket ja muut vastaavat opiskeluun liittyvät tilaisuudet. Opiskelutulkkausta ei luokitella erikseen perustason tai vaativan tason tulkkaukseen. Opiskelutulkkaus välitetään pääsääntöisesti lukuvuodeksi kerrallaan, noin 1.8 – 31.5 opiskelun todellisen keston mukaisesti. Opiskelutulkkaus järjestetään pääsääntöisesti paritulkkauksena. Kahden tulkin käytöstä sovitaan asiakaskohtaisesti asiakkaan, välityskeskuksen ja palveluntuottajan kanssa. Palveluun sisältyy oppilaitoksen henkilökunnan tutustuttaminen tulkkauksen periaatteisiin sekä asiakkaan, oppilaitoksen ja tulkin välinen yhteistyö.

Liite 5: Yhteenveto haastatteluaineistosta esille tulleista erikoistumisaloista

Tulkkaaminen lapsille (tuotiin esiin monessa yhteydessä sekä asiakkaiden että tulkkien toimesta).

Tulkkaaminen vanhuksille (tuotiin esiin monessa yhteydessä sekä asiakkaiden että tulkkien toimesta).

Lääkärikäynnit ja yleensäkin terveydenhuollon tulkkaukset (esimerkiksi raskausaika, neuvolakäynnit). (Tuotiin esiin monessa yhteydessä sekä asiakkaiden että tulkkien toimesta.)

Työpaikat (tulkki, joka osaa ja tuntee asiakkaan alaa). (Tuotiin esiin monessa yhteydessä sekä asiakkaiden että tulkkien toimesta.)

Opiskelu kaikilla tasoilla ja kaikilla eri aloilla. Esille tulleita esimerkkejä: korkeakouluopiskelu, työpaikkakoulutus, kansalaisopiston kurssit.

Teatteritulkkaus

Syrjäytyneet kuurot

Lakiasiat

Kansainvälisyys

Kansainvälinen viittominen

Maahanmuuttajat

Tutkimustyö

Harrastukset (esimerkkinä ratsastus, urheiluala)

Tekniikka (esimerkkeinä tekniset ammatit, autoala)

Kokoustulkkaus

Puhutut kielet (esimerkkinä ruotsin kieli)

Uskonnolliset tulkkaukset, virsien tulkkaus ja laulaen tulkkaaminen kirkollisissa toimituksissa.