Lena Segler-Heikkilä (toim.)

KIELELLINEN SAAVUTETTAVUUS HYVINVOINNIN EDISTÄJÄNÄ

International Days of Linguistic Accessibility (IDLA) 2023 and 2024

Diak Puheenvuoro | 51

Lena Segler-Heikkilä (toim.)

KIELELLINEN SAAVUTETTAVUUS HYVINVOINNIN EDISTÄJÄNÄ

International Days of Linguistic Accessibility (IDLA)
2023 and 2024

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Helsinki 2025

Tämä teos on lisensoitu Creative Commons
Nimeä-EiKaupallinen-EiMuutoksia 4.0
Kansainvälinen -lisenssillä.

DIAK **PUHEENVUORO** 50

Julkaisija: Diakonia-ammattikorkeakoulu
Kannen kuva: Diakonia-ammattikorkeakoului
Taitto: Diakonia-ammattikorkeakoulu

ISBN 978-952-493-451-0 (verkkojulkaisu)
ISSN 2343-2217 (verkkojulkaisu)

Verkkojulkaisun osoite: https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-451-0

SISÄLLYS / CONTENTS

Lena Segler-Heikkilä
Esipuhe 5

Lena Segler-Heikkilä
Foreword 7

IDLA 2023 KIELELLINEN SAAVUTETTAVUUS JA TYÖELÄMÄ – LINGUISTIC ACCESSIBILITY AND WORKING LIFE

Lena Segler-Heikkilä
IDLA 2023: Linguistic Accessibility and Working Life 10

Tanja Gavrilov & Lena Segler-Heikkilä
How to arrange a linguistically accessible seminar 12

Tiivistelmä: Kielellisesti saavutettavan seminaarin järjestäminen 20

Päivi Kluuskeri
Työelämätulkkaus osallisuuden ja asiantuntijuuden mahdollistajana – Suomalaisen viittomakielen tulkkauksen uusi erikoistumissuunta 22

Abstract: Workplace interpreting as an enabler of inclusion and expertise – A new specialisation in Finnish sign language interpreting 31

Marjukka Nisula
Koulutetut tulkit puhevammaisten asiakkaiden arkeen 33

Abstract: Professional Interpreters for persons with speech impairment 38

Riitta Lahtinen & Sanna Nuutinen
Toimiva kommunikaatio työpaikalla – muuttuvat olosuhteet ja sosiaaliset tilanteet kuulonäkövammaisen henkilön näkökulmasta 39

Abstract: Effective and functional communication in the workplace – changing conditions and social situations from the perspective of a visually and hearing-impaired person 47

IDLA 2024 KIELELLINEN SAAVUTETTAVUUS JA HYVINVOINTI – LINGUISTIC ACCESSIBILITY AND WELLBEING

Lena Segler-Heikkilä
IDLA 2024: Linguistic Accessibility and Wellbeing 49

Anu Lyra
Arvostava kohtaaminen ja työhyvinvointi 53

Abstract: Respectful interaction and workplace wellbeing 61

Riitta Lahtinen & Sanna Nuutinen
Ikääntymisen ja pitkäikäisyyden tuomia kommunikaatio- ja toimintamuutoksia kuulonäkövammaiselle asiakkaalle 63

Abstract: Communication and functional changes brought about by aging and longevity for a client with hearing and visual impairments 74

Lena Segler-Heikkilä
How are you, Community interpreter? 76

Tiivistelmä: Mitä kuuluu, asioimistulkki? 81

KIRJOITTAJAT 83

AUTHORS 84

Lena Segler-Heikkilä

ESIPUHE

Diakonia-ammattikorkeakoulun ja Humanistisen ammattikorkeakoulun yhteistyössä järjestetyn International Days of Linguistic Accessibility (IDLA) -toiminnan tavoite on tehdä kielellisen saavutettavuuden yhteiskunnallinen merkitys näkyväksi. Kielellisen saavutettavuuden kysymykset liittyvät ihmisen perusoikeuteen ymmärtää ja tulla ymmärretyksi riippumatta hänen kielellisestä taustastaan ja mahdollisista kielellisistä haasteista.

IDLA-seminaari tuo yhteen alan asiantuntijoita, työelämäedustajia ja opiskelijoita. Seminaarin esiintyjät nostavat esiin kielellisen saavutettavuuden ulottuvuuksia, hyötyä, käyttömahdollisuuksia ja toteutumista yhteiskunnassa. Löytämällä yhteisiä keinoja kommunikoida, toimimalla vuorovaikutustietoisesti ja vuorovaikutuseettisesti kestävällä tavalla sekä kiinnittämällä huomiota omaan vuorovaikutukseen eli siihen, mitä sanotaan ja miten se ilmaistaan, voidaan tukea yhdenvertaisuutta ja hyvinvointia jokapäiväisissä kohtaamisissa. Siksi kielellisen saavutettavuuden kysymyksiin tulisi kiinnittää jatkossa entistä enemmän huomiota.

Seminaarin nimi velvoittaa varmistamaan seminaarin kielellisen yhdenvertaisuuden ja saavutettavuuden erityisesti Diakin ja Humakin tulkkikoulutusalojen kohdeasiakasryhmiä ajatellen. Tähän mennessä järjestetyissä IDLA-seminaareissa tulkkaus on ollut tarjolla suomalaisella viittomakielellä, kansainvälisellä viittomisella ja kirjoitustulkkauksella. Kansainvälisen viittomisen tulkkeina käytetään mieluiten syntyperäisiä viittomakielisiä tulkkeja. He työskentelevät yleensä kuulevien viittomakielen tulkkien eli ns. syöttö- eli reletulkkien kanssa. Kirjoitustulkkaus on tarjolla kuulovammaisille ihmisille, joiden ensikieli on puhuttu kieli.

Seminaarissa esiintyvät luennoitsijat ja työpajojen vetäjät voivat halutessa tarjota esityksensä aiheeseen liittyvän artikkelin julkaistavaksi. Tähän kirjaan on koottu vuosien 2023 ja 2024 tuotokset. Julkaisuun sisältyy sekä englanninkielisiä että suomenkielisiä artikkeleita. Kustakin artikkelista löytyy tiivistelmä kieliparin toisella kielellä artikkelin lopussa.

Kirja alkaa vuoden 2023 seminaarin kielelliseen saavutettavuuteen ja työelämään liittyvillä artikkeleilla. Artikkelissa IDLA 2023: Linguistic Accessibility and Working Life on yleistietoa seminaarin sisällöistä ja järjestelyistä. Seuraavan artikkelin teemana on kielellisesti saavutettavan seminaarin järjestämiseen liittyvät yksityiskohdat ja muistettavat asiat. Artikkelissa kerrotaan myös, miten Ydinasia-hankkeen[1] aikana kehitettyä materiaalia hyödynnettiin IDLA 2023 -seminaarin järjestelyissä. Päivi Kluuskeri käsittelee artikkelissaan työelämätulkkausta (kieliparina suomalainen viittomakieli ja suomi) ja siihen liittyviä haasteita ja erityispiirteitä. Marjukka Nisula perustelee artikkelissaan viittomakielen koulutuksen tärkeyttä ja esittelee tulkin tehtäviä sekä myös ad hoc -tulkin roolia. Riitta Lahtinen ja Sanna Nuutinen kertovat työpaikan muuttuvista olosuhteista ja sosiaalisista tilanteista kuulonäkövammaisen henkilön näkökulmasta.

Kirja jatkuu vuoden 2024 kielellistä saavutettavuutta ja hyvinvointia käsittelevillä artikkeleilla. Seminaarin yleisen esittelyn jälkeen seuraa artikkeli, jossa Anu Lyra pohtii arvostavan kohtaamisen merkitystä työhyvinvoinnille. Riitta Lahtinen ja Sanna Nuutinen käsittelevät ikääntymisen ja pitkäikäisyyden tuomia kommunikaatio- ja toimintamuutoksia kuulonäkövammaiselle asiakkaalle. Viimeinen artikkeli käsittelee asioimistulkkien työhyvinvointiin liittyviä tutkimustuloksia vuodelta 2024. Kirjan lopusta löytyy tietoa kirjoittajista. Lämpimät kiitokset myös Zita Kóbor-Laitiselle kahden artikkelin lukemisesta ja kommentoinnista.

Toivotan hyviä lukuhetkiä ja paljon oivalluksia!

Lena Segler-Heikkilä

1 Ydinasia – Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveyspalveluissa (2021–2022) -hankkeessa luotiin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille mahdollisuuksia ottaa haltuun tietoa ja taitoja, joilla parantaa kielellistä saavutettavuutta kasvokkaisissa ja digitaalisissa palveluissa. Kielellistä saavutettavuutta tarkasteltiin erityisesti niiden asiakkaiden näkökulmasta, joilla on eri syistä johtuvia kielellisiä haasteita. Ks. https://ydinasia.humak.fi/

Lena Segler-Heikkilä

FOREWORD

The goal of the International Days of Linguistic Accessibility (IDLA) initiative organised by Diak UAS and Humak UAS is to highlight the importance of linguistic accessibility in our society. Issues of linguistic accessibility relate to the basic human right to understand and be understood, regardless of one's linguistic background or any potential language-related challenges.

The IDLA seminar brings together experts in the field, organisation representatives, and students. Presenters highlight various dimensions, benefits, applications, and the implementation of linguistic accessibility in society. By finding common ways to communicate, engaging with interactional awareness and ethically sustainable practices, and paying attention to how we communicate—what is said and how it is expressed—we can support equality and wellbeing in everyday interactions. Therefore, these aspects deserve even greater attention in the future.

The seminar's name illustrates the reason for holding the event. The name itself entails a commitment to ensuring linguistic equality and accessibility within the seminar, especially with the target client groups of Diak's and Humak's interpreting programs in mind. In both IDLA seminars, interpreting has been offered in Finnish sign language, with International Sign and captioning. Native sign language interpreters are preferred for interpreting in International Sign. They generally work with hearing sign language interpreters, known as feed or relay interpreters. Captioning is available for hard-of-hearing persons whose first language is a spoken language.

Speakers and workshop leaders at the seminar can, if they wish, offer their presentations as articles for publication. This book compiles the works from

2023 and 2024. The publication includes articles in both English and Finnish. The abstract of each article written in the other language can be found in the end of the article.

The book begins with articles related to linguistic accessibility and working life from 2023. “IDLA 2023: Linguistic Accessibility and Working Life” provides general information about the seminar’s content and arrangements. Following that, in an article co-written with Tanja Gavrilov, details and considerations for organising a linguistically accessible seminar are presented, as well as how the materials developed during the Ydinasia project (Core Issue project) were utilised in organising the IDLA seminar 2023. Päivi Kluuskeri discusses the challenges and specific features of workplace interpreting (language pair: Finnish Sign Language and Finnish) in her article. Marjukka Nisula justifies the importance of sign language education and the roles of interpreters and introduces the role of ad hoc interpreters. Riitta Lahtinen and Sanna Nuutinen discuss changing conditions and social situations in the workplace from the perspective of a person with dual sensory impairment.

The book continues with articles from 2024 themed around linguistic accessibility and wellbeing. After a general introduction to the seminar, Anu Lyra discusses the connection between work wellbeing and appreciative communication. Riitta Lahtinen and Sanna Nuutinen address the communication and functional changes brought about by aging and longevity for clients with dual sensory impairment. The final article discusses the occupational well-being of public service interpreters. Information about the authors can be found at the end of the book. Warm thanks also to Zita Kóbor-Laitinen for reading and commenting on two articles.

I wish you enjoyable reading and many insights!

Lena Segler-Heikkilä

IDLA 2023

KIELELLINEN SAAVUTETTAVUUS JA TYÖELÄMÄ

LINGUISTIC ACCESSIBILITY AND WORKING LIFE

Lena Segler-Heikkilä

IDLA 2023: LINGUISTIC ACCESSIBILITY AND WORKING LIFE

In May 2023, Diak UAS and Humak UAS organised the International Days of Linguistic Accessibility (IDLA) for the first time. The theme of the event was effective communication in the workplace. The seminar consisted of presentations and workshops focused on promoting linguistic accessibility, supporting inclusion and its possibilities, and highlighting the importance of understanding multiculturalism and multilingualism. During the event, it was demonstrated how every employee can improve workplace communication by developing their interaction skills.

Diak UAS and Humak UAS both serve as interpreter educators and thus promote linguistic accessibility. Organising a joint seminar was a valuable way to increase the visibility of shared themes. The seminar aimed to demonstrate how various communication strategies can enhance workplace wellbeing, address challenges related to multiculturalism and multilingualism in the workplace, and consider language-restricted individuals as part of the work community.

The seminar featured experts, researchers, and trainers in employment, accessibility, and interpreting. The first day, held in Finnish, focused on inclusion in the workplace and how to support it. The second day's presentations centred on linguistic accessibility. The daily reality of multilingual and multicultural workplaces was highlighted throughout both days. The program and the abstracts of the presentations can be found on the seminar's website [2].

2 https://idla.humak.fi/en/abstracts/.

The seminar approached linguistic accessibility from the perspectives of impact and significance. The increasingly diverse work environment requires us to consider the broad spectrum of employees better. It is more important than ever for workplaces to build an inclusive operational culture that includes everyone. Successful inclusion and language awareness can, for example, support immigrants in integrating into workplace culture. Linguistic accessibility and inclusion go hand in hand.

Innovation and Applicability

While seminars on interaction skills have been organised around topics such as communication, digitalisation, interpreting, translation, sign language, and language disorders, these professions and fields of study have largely operated independently. The International Days of Linguistic Accessibility succeeded in bringing together various professions and students around the shared theme of interaction. The seminar was seen as so beneficial that it is going to be made a recurring event.

Tanja Gavrilov & Lena Segler-Heikkilä

HOW TO ARRANGE A LINGUISTICALLY ACCESSIBLE SEMINAR

In this article, the process of organising a linguistically accessible seminar is described. As part of the "Core Issue: Linguistic accessibility in social services and health care" project (Ydinasia - Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveyspalveluissa) managed by Humak University of Applied Sciences in 2021–2022, outlines for planning and organising linguistically accessible seminars were developed and implemented. These strategies were then utilised during the IDLA seminar in 2023.

The benefit of linguistic accessibility in seminars

It is every person's basic right to understand and be understood regardless of their linguistic background. This can be supported by means of linguistic accessibility. Linguistic accessibility in services and environments is fulfilled when a person understands and is understood and when both parties participating in the communication understand each other.

In recent years, the importance of equality and inclusion has been emphasised, especially in connection with services and working environments. Offering seminars and conferences that are linguistically accessible requires certain actions that should be kept in mind during the whole seminar process, which includes planning, marketing, communication with presenters and guests, and the day itself.

As part of the Core Issue Project, material on how to arrange a linguistically accessible seminar was created to be applied in the 2023 IDLA seminar. In this

article, the implementation of the material is described. After a short presentation of the Core Issue Project and the IDLA seminar 2023, the article discusses different topics that should be considered when planning and carrying out a linguistically accessible seminar.

During the process of planning a linguistically accessible seminar, it is crucial to set a concrete objective, to choose a suitable venue, and to consider the technology required. Moreover, the specification of primary and secondary target groups and their possible interpretation needs should be discussed. Additionally, questions regarding the involvement of presenters and guests as well as the audience must be addressed. Also, the budget plays an important role when it comes to matters such as hiring interpreting services and arranging suitable technical equipment. Moreover, any issues with communication and the provision of information during the whole seminar process must be solved. Preparing seminar speakers before their presentations is also of great importance.

The Core Issue: Linguistic Accessibility in Social Services and Health Care Project

The goal of the Core Issue Project was to develop the competence of social service and health care organisations and professionals in terms of linguistic accessibility. The need has been caused by societal changes and the transformation of healthcare services.

The development of competence was promoted by concrete actions such as training, the closing seminar, and the digital materials produced in the project. The materials included, e.g., a linguistic accessibility development tool for the social and health sector and a video series. The tool included a chapter that guides the reader through planning a linguistically accessible seminar (Gavrilov et al., 2023). In the video series, there is a seminar recording that can be used as a model for planning a linguistically accessible hybrid seminar (Humanistinen ammattikorkeakoulu, 2023). These materials were used in the planning and implementation of the IDLA seminar.

The Core Issue Project was managed by Humak UAS, in close partnership with Savonia UAS, the City of Kuopio and the Municipality of Siilinjärvi. The operating area of the project was the Northern Savo region. The project was financed by the European Social Fund and Centre for Economic Development, Transport and the Environment (South Savo).

IDLA seminar 2023

In May 2023, the first International Days of Linguistic Accessibility, as a cooperation between Diak UAS and Humak UAS, were organised in the facilities of Humak in Helsinki (IDLA, 2023a). The lectures were given in the auditorium, whereas the workshops in the afternoons were held in smaller classrooms. On the first day, Finnish and Finnish sign language were used as seminar languages; on the second day, the seminar languages were English and International Sign were used (IDLA 2023b). In addition, captioning was given on both days. The main topic of the seminar was linguistic accessibility in working life.

Setting the goal and planning

The linguistic accessibility development tool for the social and health sector produced by the Core Issue Project, mentioned earlier in this article, guides the reader through planning a linguistically accessible seminar. The first and pivotal step in planning and organising a seminar is to examine the attitudes of the seminar team. The team members should consider whether they have the skills and resources to organise a seminar in which all kinds of language users can participate equally. It is advisable to start thinking about and planning a linguistically accessible seminar well in advance, as there may be many issues that require familiarisation and multidisciplinary cooperation. A successful linguistically accessible seminar includes accessibility in all phases of the seminar, from the first call to the final thanks.

The goal of the IDLA seminar 2023 was to discuss linguistic accessibility in a working context. Scholars from different fields of research were gathered to reflect on what constitutes functioning communication in the workplace and how working communities with communicational expertise can be created.

The linguistic accessibility was discussed in every seminar planning team meeting. The planning of the seminar started in March 2022, i.e., more than a year before the seminar itself. The general aim was to offer a seminar that was linguistically accessible to all seminar members. For that to be achieved, many different topics and details had to be considered. The team had to discuss questions regarding the venue, the use of technology and the costs. Additionally, it was especially important to define the main target groups in order to ensure linguistic accessibility for the audience in question.

The venue

When implementing a linguistically accessible seminar, it is important to make sure that the seminar venue is accessible. The seminar venue needs to be barrier-free and accessible to everyone. Accessibility factors from the linguistic point of view are, for example, the lighting and visibility, the soundscape, and the acoustics. Lighting and visibility are important for those who use visual languages and soundscape. Well-planned acoustics serve those who have difficulties with hearing. Everyone benefits from these factors as the good facilities serve the entire audience. In the case of a hybrid seminar, it is important that the user interface of the webinar be easy to use, with no special skills needed to participate.

The IDLA seminar was held in Valkea talo (Light House)[3], a building planned and built to serve sign language users. Linguistic accessibility was taken into consideration during the planning, building and construction process of the building. Additionally, visual interaction has been made easy. For those who are hard of hearing, an audio induction loop has been installed in the auditorium. All participants can join in the seminar equally by utilising the audio induction loop. That is why this building was chosen for the seminar. The auditorium has high-quality acoustics and an ascending grandstand with 175 seat.

Technology

Linguistically accessible solutions utilise technology and the know-how of professionals. Technology plays an important role in both a seminar and a webinar. It is important to note if running a hybrid seminar that the same technical solutions in terms of linguistic accessibility do not necessarily work in both environments.

To implement these solutions, such as high-quality audio both in the seminar venue and online, technical know-how and the allocation of a budget for the technical implementation are needed.

In the auditorium that was chosen for the IDLA seminar, it was possible to dim the lights, which had a positive effect on the visibility of the slides presented. The audio system ensured good audibility. During the presentations, the presenters and interpreters used either headphones or microphones.

During the seminar, speech-to-text-interpreting was used. The IDLA team decided to put a separate screen on the left side of the main screen to ensure good visibility. The interpretation was projected on a screen with a separate projector. Moreover, by placing a smaller screen next to the main screen, it was easy to follow

3 https://www.valkeatalo.fi/

the slide show and the presenter's presentation at the same time. The presentations were projected from a separate technical room located above the auditorium. An audio specialist was hired to carry out the projection of the presentation. Before the seminar, the expert had downloaded the presentations from memory sticks into his program and put them in the right order.

For the Humak students located in Kuopio, the IDLA team had offered the possibility to join the seminar online. For that reason, one of the team members monitored the online presentation and its moderation in a separate classroom close to the auditorium.

Target groups and interpretation needs

In the early stages of seminar planning, it is important to define the target group of the seminar. When the target groups are known, it is easier to define the linguistic accessibility solutions needed for the event. Target group definition gives guidelines for planning and makes the implementation process more consistent.

A target group definition is often made from the perspective of linguistic minorities. However, it is important to think about linguistic accessibility from the perspective of the majority as well. What does the majority need to participate fully in a seminar? For example, do all participants understand speeches in sign language? This illuminates the fact that linguistic accessibility measures are not only for minorities. The IDLA team defined the main target group as follows: Lecturers, workshop presenters, and guests whose mother tongue is Finnish or Finnish sign language, as well as international participants who do not speak Finnish or use Finnish sign language.

After having defined the target group, it was easier to make linguistic choices. As seminar languages, Finnish, Finnish sign language, and English were selected. Additionally, International Sign was used. The IDLA team asked presenters to write their seminar presentation abstracts either in Finnish or in English depending on whether the presentation was given on day 1 or 2. The program was linguistically divided by offering all presentations given in Finnish and Finnish sign language on day 1 (11.5.2023). All presentations given in English or using International Sign were offered on day 2 (12.5.2023).

The IDLA team chose to organise all lectures as bilingual. Some of the afternoon workshops were bilingual and some were monolingual. For enabling bilingual lectures and workshops, Finnish sign language interpreting and speech-to-text interpreting (Finnish) were ordered for day 1. For day 2, International Sign interpreting and speech-to-text interpreting (English) were booked.

In the program, the languages used in the seminars and workshops were clearly mentioned. The IDLA webpage and the program were available in Finnish and English.

In addition to these interpreting acts, graphic communication was used alongside written language in the seminar communication and in the seminar materials. This method promotes linguistic accessibility in many ways. Graphic elements, for example, attract attention and help readers to orient themselves to the topic (Garvilov & Syvälä, 2023a, 2023b).

Involvement of the audience

In addition to the linguistic needs of the participants and the seminar team being considered, it is good to consider whether the target groups could be more widely involved in the planning of the seminar. In the Core Issue Project, the target group activities were a significant part of the project. The target groups were also involved in planning the closing seminar. An example of this was the so-called Pimé Café in the closing seminar that took place in a completely dark room. The café was organised by regional associations for visually impaired people.

In the registration form for IDLA 2023, the lecturers and guests were asked for wishes concerning linguistic accessibility. It was decided to include questions about special needs on the registration forms of both presenters and guests. The following prompts were included on the forms: “Special wishes concerning the seminar arrangements” and “Other wishes or requests.” Three special wishes or questions were received. One of the guests asked whether a loop was available in the auditorium. Another guest wished to know whether the auditorium was accessible for wheelchair users. The third question came from the interpreter of a deafblind lecturer. She asked the IDLA team to arrange a seat in the front row.

Budget

In addition to a cooperative attitude, linguistic accessibility solutions require money and employees, especially if the seminar is being planned for the first time and the practices are not yet familiar. Linguistic accessibility services are provided by trained professionals. Therefore, accessibility actions must be budgeted for in advance. These services include, for example, interpretation, the provision of an accessible venue, and technical know-how, as already listed above. It is important to choose linguistic accessibility arrangements at the very beginning because it is not necessarily possible to cover them all financially. It is also important to stick with the choices throughout the seminar implementation to stay within budget.

Linguistic accessibility arrangements incur costs. These expenses had to be calculated in advance. Before the seminar, calls for tenders were sent to different interpreting companies. The costs were for the following linguistic accessibility arrangements:

- Interpreters (speech-to-text, language to language), two days
- Honoraria for guest speakers
- Renting costs for the venues
- Costs for employees' salaries (preparations and coordination)
- High-quality audio system (face-to-face and online)
- Marketing and communication
- Food and drinks (coffee and cake for two days and one lunch).

The Finnish Work Environment Fund granted financial support covering approximately 30% of the above costs. Additionally, some income came from seminar guest fees. The rental costs for the venues and the employees' salaries were covered by Humak and Diak. The universities shared the remaining costs of the seminar.

The IDLA team shopped around for interpreting service providers to get the best offer because of the limited budget. For example, the IDLA team decided not to offer any interpreting service online. For financial reasons, the team also decided not to buy in any translation service for the translation of the webpage into Finnish sign language or International Sign. However, these translations were later carried out by a staff member.

Communication and provision of information

It is important to market and communicate about the seminar in a linguistically accessible way in all phases of the seminar. Doing this allows as many people as possible to access the seminar information. Linguistically accessible communication consists of many factors such as clear language, multimodality, and the usage of multichannel communication. It must be considered that clear language does not contain jargon. Moreover, not everyone has access to written language and not everyone is on social media. Linguistically accessible communication also consists of a versatile language menu if possible. The participants should be informed about the interpreting services available at the seminar well in advance. This avoids unnecessary overlaps and misunderstandings related to interpreting arrangements.

Before communicating with presenters and guests, the IDLA team members made a to-do list to avoid contradictions and overlap. Clear and easy-to-use registration forms were created in Finnish and English. On the IDLA website, information on responsible contact persons, the seminar program (including available languages) and other crucial information was given in Finnish and English, in language as clear as possible. During the whole process, the team members answered questions from presenters and guests via email and phone. After the seminar, an assessment form was sent to all participants.

Information on the languages and interpretation to be used during the seminar was provided on the IDLA webpage six months before the seminar. By informing the audience and the presenters, double bookings and misunderstandings could be avoided.

Interpreting

Professional interpretation is an important factor in linguistic accessibility, and interpreting services guarantee the transmission of the messages in multilingual events. It is important to book interpreters well in advance as trained and professional interpreters might be busy. Consider the need for interpretation from the perspective of the seminar's target groups and the seminar team.

It is good to have a coordinator in the seminar team who is responsible for the interpretation arrangements before, during and after the seminar. This will ensure that the interpretation process works smoothly from start to finish.

As mentioned above, for the IDLA seminar, Finnish sign language interpreting and speech-to-text interpreting (Finnish) were ordered for day 1. For day 2, International Sign interpreting and speech-to-text interpreting (English) were booked. One of the IDLA team members was responsible for the coordination of the interpreting services (call for tenders, orders, etc.). A separate restroom was organised for the interpreters.

Guidance for the seminar speakers

It is of great importance to instruct seminar speakers about the linguistic accessibility of the seminar so they can take accessibility into account in their presentations. It is also crucial to note that some speakers may be being interpreted for the first time, so they might need some tips on how to cooperate with the interpreter.

Before the seminar, presenters were asked to use clear and understandable language and not to speak too quickly, also leaving breaks between sentences.

Additionally, we had asked the presenters in advance to consider linguistic accessibility in the planning and realisation of their own presentations. We decided not to record the seminar.

Reflection and plans

Plenty of experience has been gained from the first IDLA seminar, and a great deal has been learned. Many aspects had to be considered and were overall successful, especially considering that the team was organising a linguistically accessible seminar for the first time. There were also some situations that could be avoided, changed or improved. They will be considered for our future seminars and other events. The IDLA team members have learned a great deal about the organisation and coordination process.

For organisations seeking to be credible actors that promote and develop linguistic accessibility, linguistically accessible events should be included as a part of everyday activities at work.

Tiivistelmä: Kielellisesti saavutettavan seminaarin järjestäminen

Kielellisen saavutettavuuden näkökulma on ollut esillä viime vuosina erilaisissa palveluissa ja tapahtumissa. Kielellisesti saavutettava tapahtuma huomioi erilaiset kielenkäyttäjät kaikissa vaiheissa aina tapahtuman suunnittelusta toteutusvaiheeseen saakka. Artikkelissa kerrotaan kielellisesti saavutettavan seminaarin suunnitteluprosessista. Artikkelissa vuorottelevat International Days of Linguistic Accessibility (IDLA) -seminaarin käytännön toteutus sekä Ydinasia – Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveyspalveluissa -hankkeessa tuotetut ohjeet.

Humanistinen ammattikorkeakoulu ja Diakonia-ammattikorkeakoulu järjestivät IDLA-seminaarin ensimmäisen kerran toukokuussa 2023. Seminaarisuunnittelun runkona käytettiin Ydinasia-hankkeen tuottamia ohjeita ja materiaaleja kielellisesti saavutettavan seminaarin järjestämisestä. Ydinasia-hanke toimi vuosina 2021–2022 Pohjois-Savon alueella, ja hanketta hallinnoi Humanistinen ammattikorkeakoulu. Hankkeen tavoitteena oli kehittää sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kielellisen saavutettavuuden taitoja.

Kielellisesti saavutettavan seminaarin suunnittelussa on tärkeää määritellä seminaarin kohderyhmät. Kohderyhmät vaikuttavat tapahtumapaikan valintaan, tarvittavaan tapahtumatekniikkaan sekä tulkkaustarpeisiin. Kohderyhmämäärittely auttaa myös siinä, että seminaarisuunnittelu säilyy johdonmukaisena

kaikissa vaiheissa. Kielellisen saavutettavuuden ratkaisut on hyvä huomioida aina ennakkomarkkinoinnista puhujien ohjeistamiseen sekä loppukiitoksiin.

Kohderyhmämäärittelyn lisäksi seminaarisuunnittelun lähtökohtia ovat budjetointi ja käytettävissä olevien henkilöstöresurssien arviointi. Kielellisesti saavutettavasta seminaarista syntyy luonnollisesti kustannuksia, mutta saavutettavuuden eteen ei tarvitse tehdä kaikkea kerralla, eli saavutettavuusratkaisuja voi ottaa käyttöön vähitellen.

Edellä kuvatut seikat ohjasivat myös IDLA-seminaarin suunnittelua ja toteutusta. Seminaarisuunnitteluun sisältyi niin onnistumisia kuin kehitettävääkin. Onnistumisena voidaan mainita tulkkausjärjestelyt, jotka toteutuivat suunnitelmien mukaisesti. Teknisissä ratkaisuissa törmättiin vielä haasteisiin, joista esimerkkinä mainittakoon induktiosilmukka, jonka yhteensopivuutta seminaaritekniikan kanssa ei osattu testata ennakkoon. Humakin ja Diakin henkilöstöstä koottu IDLA-seminaarin suunnittelutiimi oppi tässä prosessissa paljon. Jos halutaan jatkossakin edistää ja kehittää kielellisestä saavutettavuutta, tulisi ottaa kielellisesti saavutettavien tapahtumien järjestäminen osaksi jokapäiväistä toimintaa.

REFERENCES

Gavrilov, T., Korhonen, S., & Soininen, S. (Ed.). (2023). *Ydinasiat: Kielellisen saavutettavuuden työkalu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille.* (Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja, 152). https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2023052648423

Gavrilov, T., & Syvälä, M. (2023a). *Kuvat osana kielellisesti saavutettavaa seminaaria, osa 1*. Humanistinen ammattikorkeakoulu. https://www.humak.fi/blogit/kuvat-osana-kielellisesti-saavutettavaa-seminaaria-osa-1/

Gavrilov, T. & Syvälä, M. (2023b). *Kuvat osana kielellisesti saavutettavaa seminaaria, osa 2*. Humanistinen ammattikorkeakoulu. https://www.humak.fi/blogit/kuvat-osana-kielellisesti-saavutettavaa-seminaaria-osa-2/

Humanistinen ammattikorkeakoulu. (30.11.2022). *Ydinasia-hankkeen seminaari 13.10.2022* [Video]. https://www.youtube.com/watch?v=tJbzPB_S0cQ&t=35s

IDLA 2023a. International Days of Linguistic Accessibility. https://idla.humak.fi/

IDLA 2023b. Program 2023. https://idla.humak.fi/en/abstracts/

Päivi Kluuskeri

TYÖELÄMÄTULKKAUS OSALLISUUDEN JA ASIANTUNTIJUUDEN MAHDOLLISTAJANA – SUOMALAISEN VIITTOMAKIELEN TULKKAUKSEN UUSI ERIKOISTUMISSUUNTA

Merkityksellinen työ on tärkeä osa ihmisen hyvinvointia. Monet kuurot ammattilaiset tekevät nykyisin työtään tulkkauspalvelun välityksellä, ja laadukas työelämätulkkaus toimii tämän mahdollistajana. Työelämätulkkaukseen liittyviä haasteita ja erityispiirteitä on huomionarvoista nostaa keskusteluun niin tulkkien kesken kuin työelämätulkkaustiimeissä kuuron asiantuntijan kanssa sekä tuoda niitä kuulevan työyhteisön tietouteen.

Tulkkauspalvelua käyttäen työelämään

Suomessa viittomakielen tulkkauspalvelua on tarjolla tulkkauspalvelulain nojalla kaikenlaisiin tilanteisiin, jotta palvelun käyttäjillä on yhdenvertainen mahdollisuus toimia yhteiskunnan jäseninä (L 133/2010). Toisen asteen opinnoista eteenpäin tulkkauspalvelua tarjotaan asioimistulkkauksen sijaan erillisenä opiskelutulkkauksena, jonka kautta viittomakielinen opiskelija voi opiskella haluamallaan alalla. Ennen tulkkauspalvelun laajempaa saatavuutta jatko-opinnot ja ammatillinen koulutus toteutuivat lähinnä kuurojen erityisammattioppilaitoksissa, joiden ammattivalikoimatarjonta on ollut rajallista (Selin-Grönlund, 2007). Nykyisin opiskelutulkkaus takaa kuuroille yhtäläiset mahdollisuudet kuulevan valtaväestön kanssa opiskella haluamallaan alalla, koska opiskelutulkkausta voi

hyödyntää missä tahansa oppilaitoksessa. Yhdenvertaisuus koulutusmahdollisuuksissa on siis kasvanut opiskelutulkkauksen ansiosta. Opiskelujen jälkeen työelämässä tulkkauspalvelu järjestetään kuitenkin asioimistulkkauksena, jolloin tulkkauksen laatu ei välttämättä jatku yhtä hyvänä.

Työelämätulkkauksen ympärillä käytävä keskustelu on ollut ajankohtaista mm. sosiaalisessa mediassa varsinkin sen järjestelyjen ja saatavuuden kannalta. Viittomakieliset asiantuntijat ovat itse tuoneet aktiivisesti esiin tämän hetken haasteita ja parannusehdotuksia. Palvelun kehittämisessä itse käyttäjät ovat avainasemassa. Tässä artikkelissa keskitytään työelämätulkkaukseen ideaalitilanteessa, jossa kaikki fasiliteetit, mm. tietty nimetty vakituinen työelämätulkkijoukko, olisivat jo kunnossa. Lisäksi pohditaan, miten tulkit omalla toiminnallaan tekevät tulkkauksesta laadukasta.

Työelämätulkkaus ajankohtaisena ilmiönä

Viittomakielen tulkkausalan ajankohtaisena muutoksena on työelämätulkkauksen lisääntyvä käyttö. Toiminta on kasvanut merkittävästi viime vuosina paitsi globaalisti, mutta erityisesti Suomessa. Kuuroja työskentelee nykyisin eri aloilla erilaisissa asiantuntijatehtävissä, minkä vuoksi myös tarpeet tulkkauspalvelulle ovat erilaiset kuin ennen 2000-lukua. Tässä artikkelissa keskitytään työelämätulkkaukseen kuurojen ammattilaisten asiantuntijaorganisaatioissa kieliparilla suomi – suomalainen viittomakieli. Kuuron asiantuntijan määritelmänä käytetään Wusun (2018) tutkimuksessa esiteltyä määritelmää, jonka mukaan kuuro asiantuntija on asiantuntija-ammatissa työskentelevä kuuro, joka on työssään tiedon ensisijainen lähde. Näissä tulkkaustilanteissa, joissa kuurot asiantuntijat työskentelevät tiedon ensisijaisina lähteinä, korostuu tulkkaussuuntana tulkkaus puhutulle kielelle, toisin kuin aiemmin isona tulkkausgenrenä ollut opiskelutulkkaus, jossa kuuro opiskelija sai tulkkauksen välityksellä tietoa kuulevalta asiantuntijalta.

Viittomakielen tulkkauspalvelujen järjestäminen

Suomessa viittomakielen tulkit työskentelevät pääsääntöisesti joko asioimis- tai opiskelutulkkeina. Asioimistulkkauksessa tulkki työskentelee hyvin monenlaisissa eri tilanteissa. Kokeneen asioimistulkin yleistieto on laajaa; saman päivän aikana tulkkaustoimeksiantoja saattaa olla niin terveydenhuollossa, pankkiasioinnissa kuin lapsen liikuntaharrastuksessakin. Toisaalta voi olla, ettei tulkki monestakaan aiheesta ehdi syventää tietämystään, koska aiheet ja tulkkaustilanteet vaihtuvat tiuhaan. Opiskelutulkkauksessa taas tulkki on pääasiassa yhdessä

opiskelutulkkauspaikassa, jolloin tulkattavaan aiheeseen on aikaa ja mahdollisuuksia perehtyä syvällisemmin.

Yksittäisten asioimistulkkaustoimeksiantojen välityksen tulkeille hoitaa Kelan vammaisten tulkkauspalvelukeskus, joka sijoittaa ne tulkeille kilpailutetun etusijajärjestyksen mukaan (Kansaneläkelaitos [Kela], 2022, s. 68). Opiskelutulkkauksessa koordinointivastuu annetaan yhdelle tai kahdelle tulkkauspalveluntuottajalle (Kela, 2022, s. 104). Opiskelutulkkaukseen muodostetaan tulkkitiimi, joka hoitaa tulkkauksen tulkkausvuoroista keskenään sopien. Tiimin jäsenet perehtyvät koulutusalan aihepiiriin yleisesti ja valmistautuvat myös yksittäisiin opetuskertoihin oppilaitokselta saamansa etukäteismateriaalin avulla. Aihepiiri saattaa olla myös kuurolle opiskelijalle uusi, joten uutta viitotun kielen terminologiaa luodaan usein yhteistyössä tulkkien kanssa. Samat tulkit siis tulkkaavat samaa aihetta parhaassa tapauksessa opiskelijan opintojen alusta loppuun asti ja pääsevät näin perehtymään perinpohjaisesti tiettyyn aihepiiriin.

Työelämätulkkaus kuuluu Kelan vammaisten tulkkausvälityksen toiminnassa asioimistulkkauksen alle. Vaikka asiakas voikin tehdä itselleen tulkkilistan työelämätulkkauksiinsa ja toivoa ensisijaisesti vain näitä listatulkkeja käytettävän, työelämätulkkauksia ei katsota kokonaisuutena eikä niitä koordinoi kukaan. Sen sijaan työelämätulkkaustilaukset välitetään yksittäisinä tilauksina samassa välitysjaksorytmissä asioimistulkkauksen kanssa. (Kela, 2022). Työelämätulkkauksen järjestämistapa siis poikkeaa opiskelutulkkauksesta mutta vaatii tulkeilta samanlaista perehtymistä yhteen erityisalaan kuin opiskelutulkkauksessa.

Työelämätulkkaustiimissä toimiminen työyhteisössä

Työelämätulkkauksen perustavanlaatuisia rakennusaineita on yhteistyö kuuron asiantuntijan ja hänen valitsemiensa työelämätulkkien välillä (Wusu, 2018). Yhteistyön rakentamiseksi tulkkien on tärkeää reflektoida omaa työtään suhteessa kuuron asiantuntijan työhön. Tulkkausta tehdään, jotta kuuro asiantuntija voi tehdä työnsä parhaan osaamisensa mukaan. Ensisijaisesti tulkkauksen välityksellä kuuro asiantuntija representoituu sekä kollegoidensa että asiakkaidensa/opiskelijoidensa silmissä ammattilaiseksi. Asiantuntijan tulkattu representaatio ei voi kuulostaa erilaiselta, vaikka tulkki vaihtuu. Joskus saattaisi kuulostaa siltä, että hän hallitsee sujuvasti alansa terminologian ja toisena päivänä taas joutuisi toistamaan asiaansa useaan otteeseen, jotta se saadaan tulkattua. Kuulevien tulkkauksen asiakkaiden mielestä tällainen kuulostaisi oudolta ja herättäisi ehkä epäilyksiä, ovatko tulkkauksen ongelmat lähtöisin kuurosta asiantuntijasta vai tulkista. Työelämätulkkauksen pitäisi siis olla tasalaatuista päivästä toiseen

tulkista riippumatta. Kyseessä ei kuitenkaan ole tulkin yksilösuoritus, jossa katsotaan kuka tulkkaa parhaiten, vaan tiimityö, jonka tavoitteena on mahdollisimman laadukas tulkkaus. Siksi tämän artikkelin kirjoittaja kannustaa puhumaan tässä yhteydessä nimenomaan tulkkauksesta eikä yksittäisistä tulkeista.

Vakituisen työelämätulkkitiimin työskennellessä pitkään samassa työyhteisössä, tulkit tulevat tietyllä tavalla myös osaksi tuota yhteisöä. Tulkit ovat toki paikalla ensisijaisesti kommunikaation mahdollistajina, eivätkä siksi esimerkiksi tauoilla välttämättä seurustele samalla tavoin työyhteisön kanssa kuin jos kyseessä olisi heidän oma yhteisönsä. Toisin sanoen, kollegoiden kanssa saatetaan rupatella lyhyesti, jotta ollaan sen verran tuttuja, että kuulevat kollegat kokevat luontevaksi lähestyä tulkkia, kun haluavat tämän tulkkaavan. Toisaalta keskusteluun ei lähdetä niin syvällisesti tai henkilökohtaisesti, että se syrjäyttäisi kuuron asiantuntijan tilaisuuden rupatella kuulevan kollegansa kanssa. Kun tulkit ovat tuttuja kaikille, on luontevampaa lähestyä heitä tulkkaustarpeen tullessa. Tällöin ymmärretään tulkkauksen luovan tasapuolisen kommunikaation mahdollisuuden kaikille osapuolille, joilla ei muuten olisi yhteistä kieltä. (Wusu, 2018).

On koko työyhteisön etu, että tulkkaus sujuu kitkattomasti. Kuurolle asiantuntijalle tulkkien tarve tulkkaukseen valmistautumisesta on tuttua, mutta se on hyvä tuoda tietoon myös kuuleville osapuolille mm. pyytämällä heiltä valmistautumismateriaalia. Tälläkin tavoin välittyy tieto tulkkauksen vaativuudesta ja siitä, ettei tulkkauksen onnistuminen ole riippuvainen pelkästään kuurosta asiantuntijasta, vaan myös kuulevat ovat tulkkauksen osapuolia.

Koko työyhteisön luottamuksen saavuttamiseksi tulkki tuo työtään kaikille näkyväksi. Hän käyttää tarvittaessa asiantuntijapuheenvuoroja eli neuvoo tulkinkäytössä. Hän kertoo esimerkiksi, että tulkkaus tapahtuu aina minämuodossa. Tulkkausprosessin on oltava läpinäkyvää kaikille osapuolille. Tulkkausvirheen sattuessa käytetään fraasia ”tulkki korjaa” molemmilla kielillä, jotta kaikki osapuolet tietävät, että nyt korjataan tulkkausta, eikä puhuja tai viittoja korjaa omaa puheenvuoroaan. Vaativassa tulkkausprosessissa tapahtuu luonnollisesti myös virheitä, eikä niitä pidä tulkin pelätä liikaa. Onnistunut parityöskentely takaa, että virheet korjataan onnistuneesti ja laadukkaasti.

Merkityksellistä työtä työyhteisössä tulkkauksen välityksellä

Miten kuuro asiantuntija voi hyödyntää täyttä osaamispotentiaaliaan? Asiantuntijuus ilmenee eri tavoin, kuten mm. asiantuntijan kirjallisessa ja suullisessa eli tulkkauksen kautta tapahtuvassa viestinnässä. Näiden molempien tulee olla

linjassa keskenään. Tulkin täytyy muistaa, ettei tulkkaustilanne ole pelkästään kielen kääntämistä, vaan myös ammattilaisen representaation välittämistä.

Verkostoitumisessa ja työyhteisön sisäisissä suhteissa saattaa tulla esiin kommunikatiivisia esteitä. Kollegoiden on ehkä nähtävä tavallista enemmän vaivaa ottaakseen kuuron asiantuntijan mukaan keskusteluun. Uusia tulkinkäyttäjiä tulkkaustilanne saattaa alkuvaiheessa hämmentää. Miten eri kielillä tai tulkkauksen kautta muodostuu yhteisöllisyys ja yhteenkuuluvuuden tunne? Saattaa olla helpompaa jutella vain samaa kieltä käyttävien kollegoiden kesken, jollei tunne kommunikoinnin olevan täysin luontevaa tulkin välityksellä. Jos asiaan ei kiinnitetä huomiota, kuuro asiantuntija saatetaan tahattomasti jättää työyhteisön ulkopuolelle. Yksinäisyystutkija Niina Junttilan (2020) mukaan työpaikkaostrakismi, eli ulkopuolelle jättäminen, on yleisempää kuin häirintä, kiusaaminen, haukkuminen tai fyysinen väkivalta. Vaikka ostrakismi olisi tahatonta, ovat sen vaikutukset työhyvinvointiin vakavia.

Tutkimusta työelämätulkkauksen ammatillisesta representaatiosta

Työelämätulkkauksessa tapahtuvaa tulkkausta viitotusta kielestä puhutulle kielelle on tutkittu opinnäytetyössä osana EUMASLI-opintoja (European Master in Sign Language Interpreting) (Kluuskeri, 2019). Tutkimus on replikaatio Royn (1987) tutkimuksesta, jossa kuulevat erehtyivät luulemaan kokeneiden mutta ei tiettyyn alaan erikoistuneiden tulkkien tulkkausta asiantuntijaluennon sijasta lapsille tarkoitetuksi kertomukseksi. Royn havaintoja oli, että virheelliseen mielikuvaan päädyttiin mm. puhutun kielen terminologian ja prosodian johdattamana, vaikka itse asiasisältö oli oikein tulkattu. Terminologia ei ollut tietyn erityisalan asiantuntijan käyttämää terminologiaa, vaan yleisempää kielenkäyttöä. Myös tulkkauksen prosodia, eli äänen painotus, korkeus, voimakkuus, rytmi ja rekisteri, olivat tuohon tiettyyn kontekstiin sopimattomia. Kluuskerin (2019) tutkimuksessa, jonka aiheena oli työelämätulkkauksessa tapahtuva tulkkaus viitotusta kielestä puhutulle kielelle, tarkasteltiin vastaavaa tulkkaustilannetta, mutta niin että tulkkina toimivat kyseiseen alaan erikoistuneet työelämätulkit. Hypoteesinä oli, että tietyssä ympäristössä ja/tai tietyn kuuron asiantuntijan kanssa työskennellessään tulkki hallitsee juuri tälle alalle tyypilliset tavat ilmaista asioita, alan ammattikielen, eli prosodian keinot sekä terminologian, joiden sopimattomuuden vuoksi Royn tutkimuksessa tulkkaus loi virheellisen representaation.

Kluuskerin (2019) tutkimuksen pääpaino oli mielikuvissa, joita tulkkaus herätti kuulevissa tulkattavan henkilön asiantuntijuudesta. Työn fokuksessa oli

työelämätulkkien tietotaito kuuron asiantuntijan ammatillisesta substanssista. Tutkimuksen löydöksiä oli mm. kuulevien keskittyminen substanssiin ja itse asiaan tulkkauksen pienistä luonnollisista epäsujuvuuksista huolimatta (esim. tulkki tarkentaa tai korjaa). Tulkkauksen terminologian, rekisterin ja prosodian ollessa oikeaa, tulkkauksen kuuntelijat pystyivät erottamaan tulkin epäröinnin kuuron asiantuntijan epäröinnistä. He myös ymmärsivät tulkkauksen olevan vaativa prosessi, eivätkä olettaneet tulkkeen kuulostavan täysin samalta kuin vapaa puhe.

Tulkkauksen virheettömyys on toinen mielenkiintoinen aihe. Simultaanitulkkaus ei koskaan ole täysin virheetöntä, mutta tutkimuksen kuulevat osallistujat toivat esille, etteivät he sitä odottaneetkaan. He kommentoivat, että normaali puhekaan ei ole koskaan virheetöntä. Puhuja miettii jo puhuessaan, mitä sanoo seuraavaksi, etsii sopivia termejä yms., jolloin puheeseen tulee luonnollisia taukoja, epäröintejä ja täytesanoja. Kun nämä samat piirteet esiintyivät tulkkauksessa, se oli kuulevien osallistujien mielestä täysin luontevaa, eivätkä he liittäneet näitä piirteitä mitenkään tulkattavan henkilön asiantuntijuuteen. (Kluuskeri, 2019.)

Kun Kluuskerin tutkimusta verrataan Royn tutkimukseen, on työelämätulkkien lisäksi toki myös huomioitava tutkimustilanteiden erilainen ajallinen ja kulttuurillinen sijoittuminen. Tämän päivän eurooppalainen yhteiskunta on tottunut monikielisyyteen ja -kulttuurisuuteen, toisin kuin 1980-luvun pohjoisamerikkalainen yhteiskunta, joka oli vahvasti yksikielinen ja -kulttuurinen.

Tulkkauksen laadun diskurssianalyysi

Tulkkausta tarkastellessa pohditaan usein, onko sisältö tulkattu oikein. ”Oikea” tulkkaus on kuitenkin hyvin laaja käsite, ja useimmiten sillä halutaan tarkoittaa tulkkauksen vastaavuutta, eli vastaavatko lähdekielen tuotos ja kohdekielinen tulke toisiaan. Yhtä ainoaa oikeaa vastaavuutta ei kuitenkaan ole. Voidaan tarkastella sanatason vastaavuutta tai merkityksen vastaavuutta. Merkityksen tarkasteluun vaikuttavat lähde- ja kohdekielen konteksti ja kulttuuri sekä viestin funktio. Laadukkaaseen tulkkaukseen sisältyy paljon muutakin kuin vain sanatason vastaavuus. Millä tavalla jokin asia sanotaan, on jossakin kontekstissa yhtä tärkeää kuin se, mitä sanotaan. Siksi edellä mainitussa Kluuskerin (2019) tutkimuksessa keskitytään diskurssitason tarkasteluun. Diskurssianalyysi tarkoittaa kielenkäytön tarkastelua sen kontekstissa eli vakiintuneessa ala- tai tilannekohtaisessa kielenkäyttötilanteessa. Diskurssiltaan onnistunut tulkkaus on laadukasta ja luontevaa, jolloin toisen osapuolen huomion ei tarvitse kohdistua niinkään itse tulkkaukseen vaan asiantuntijuuteen. Tulkkaus ei ole koskaan täydellistä, mutta kun se on diskurssiltaan sopivaa, kielen luonnollisiin epäsujuvuuksiin ei

kiinnitetä huomiota, koska ne kuuluvat normaaliin kielenkäyttöön. Tulkilla on oltava rohkeutta käyttää kohdekielen diskurssia eli ilmaista asia niin kuin se kohdekielellä ilmaistaan, vaikka silloin kyseessä ei olisikaan sanasta sanaan tarkka käännös. (Metzger & Bahan 2001; Winston & Roy 2015).

Yksi esimerkki kohdekielelle sopivasta diskurssista ovat tulkin lisäykset. Tutkimusaineistossani on kohta, jossa kuuro asiantuntija luennoi ja osoittaa kirjoitettuja sanoja valkokankaalle heijastetulta PowerPoint-esitykseltä. Tulkki lisää nämä osoitetut sanat omaan tulkkeeseensa, jolloin tulkkaus kuulostaa kokonaisilta lauseilta spesifeillä termeillä. Tulkki ei siis omasta päästään lisää mitään tulkkauksen ulkopuolista, vaan käyttää niitä termejä, joita suomenkielisessä tuotoksessa normaalisti käytettäisiin, mutta viitotun kielen lähteessä niiden sijasta on käytetty osoituksia. Osoitukset ovat eräs viitottujen kielten kieliopillinen elementti, jotka tulkkauksessa saattavat jäädä tulkkeeseen lähdekielen interferenssinä esimerkiksi täytesanalla ”tämä”.

Jotta tulkki ymmärtää lähteen oikein ja pystyy tuottamaan sille kohdekielen diskurssin mukaisen vastaavuuden, on hänen tärkeää hallita kuuron asiantuntijan työyhteisön ja alan diskurssi. Tutkimuksessa kuulevat asiantuntijat totesivat, etteivät pienet tulkkauksen epäsujuvuudet, esim. täytesanat tai korjaukset, haitanneet kuuron asiantuntijuuden tunnistamisessa, koska tulkin käyttämä diskurssi ja prosodia olivat oikeakontekstisia. Äänenpainot varmistivat sisällön tuottamaa mielikuvaa kontekstista. (Kluuskeri, 2019.)

Tulkkauksen suuntana viitotulta kieleltä puhutulle kielelle

Asioimistulkkauksessa tulkki tulkkaa karkeasti arvioituna molemmista kielistä suunnilleen saman verran. Opiskelutulkkauksessa, ainakin perinteisessä opettajajohtoisessa tai luentotyylisessä opetuksessa, on enemmän tulkkausta puhutusta kielestä viitottuun kieleen. Kuuron asiantuntijan työelämätulkkauksessa taas korostuu tulkkaus viitotulta kieleltä puhutulle kielelle. Se, että tulkin työmäärä on enimmiltä osin puhutulle kielelle, on perinteisesti viittomakielen tulkkausalalla ollut enemmänkin poikkeus kuin sääntö. Tämän päivän työelämätulkkauksessa tulkkauksen suunta tuo siis myös osaltaan uuden haasteen.

Tulkit usein käyttävät puhutulle kielelle tulkkauksesta termiä spiikkaus. Haualand ja Nilsson (2019) ovat todenneet tulkkausalalla käytetystä terminologiasta, että termi ”spiikkaus” saattaa johtaa alaa tuntematonta kuulijaa harhaan. Spiikkaus antaa mielikuvan sanasta sanaan dubbaamisesta, puheen lisäämisestä viitottuun kieleen, jota tulkkaus ei tietenkään ole. Siksi tutkijat suosittavat spiikkaus-termin korvaamista puhutulle kielelle tulkkaamisella.

Puhuttujen kielten konferenssitulkkauksessa suuntana on yleensä tulkata tulkin omaan äidinkieleen päin, eli niin sanotusti L2->L1. Omalle äidinkielelleen päin tulkatessaan tulkki pystyy tekemään sujuvia ja koherentteja, diskurssiltaan sopivia tulkkausratkaisuja (Nicodemus & Emmorey, 2015). Vain pieni osa viittomakielen tulkeista on äidinkieleltään viittomakielisiä. Vaikka kielitaito olisi molemmissa tulkin työkielissä hyvä, on äidinkielen hallinta aina syvällisempää.

Nicodemus ja Emmorey (2015) tutkivat tulkkien suoriutumista eri työkieliin tulkattaessa. Tulkkauksien arvioinnin lisäksi he kysyivät tulkkien mielipiteitä omista suorituksistaan. Lisäksi he vertailivat keskenään vastavalmistuneita ja pitkään alalla työskennelleitä tulkkeja. Yksi heidän löydöksistään on, että vasta vähän aikaa työskennelleet tulkit eivät osanneet puolueettomasti tunnistaa vahvempaa tulkkaussuuntaansa. Noviisitulkit arvioivat itse oman suoriutumisensa tulkkauksessa olevan parempaa, kun tulkkaussuunta oli viitottuun kieleen päin eli L1->L2. Kuitenkin ulkopuolisen arvioidessa tulkkausta asia olikin päinvastoin. Tällaiseen omien taitojen väärinarvioimiseen tutkijat esittivät useitakin syitä. Ensinnäkään viitottua kieltä tuottaessaan ihminen ei pysty itse monitoroimaan sitä samoin kuin puhuttua kieltä. Viittoja näkee vain käsiensä liikkeet ja nekin eri näkökulmasta kuin vastaanottaja, jolloin viittomakielisen kokonaisilmaisun havainnointi on puutteellista. Viitottuihin kieliin kuuluu kieliopillisina elementteinä käsien liikkeiden lisäksi mm. ilmeet, kasvojen ja vartalon liike sekä huulio. Puhuttua kieltä tuottaessaan ihminen taas kuulee tuotoksen reaaliaikaisesti kokonaisuudessaan ja viesti on sama, jonka vastaanottajakin kuulee. Äänenpainot, epäröinnit, mahdollisesti väärät sijapäätteet jne. ovat kuuluvilla ja voidaan tarvittaessa heti korjata.

Toisekseen viitottuun kieleen päin tulkatessaan tulkki voi hyödyntää erilaisia strategioita. Jos puhutussa kielessä on tulkille vieras termi, jolle hän ei tiedä viittomavastinetta, hän voi tuottaa termin sormiaakkosilla eli lainasanana puhutusta kielestä. Puhutulle kielelle tulkatessa vastaavaa strategiaa ei ole. Myös lähdekielen interferenssin vaikutus on suurempi viitottuun kieleen tulkatessa mm. sanajärjestyksen osalta. Puhuttuun kieleen päin tulkkaaminen saattaa siis vaikuttaa varsinkin vasta vähän aikaa työskennelleille tulkeille vaikeammalta suunnalta, mutta tutkimukset osoittavat, ettei näin ole (de Wit & Sluis, 2014; Nicodemus & Emmorrey, 2015).

Keinoja parempaan työelämätulkkaukseen

Työelämätulkkaus on tulkkauksen, eli kielellisen ja kommunikatiivisen saavutettavuuden ja tasa-arvon, mahdollistamisen lisäksi myös kuuron ammattilaisen

asiantuntijuuden sekä tasaveroisen osallisuuden mahdollistaja. Tämän huomioiminen vaatii tulkilta tulkkaustaidon lisäksi myös muita taitoja. Tulkkaustilanteen kuulevat osapuolet, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta tulkkauksesta, saattavat kiinnittää huomionsa kuuron ammattilaisen ja hänen asiantuntijuutensa sijaan tulkkeihin ja tulkkaukseen. Youngin ym. (2019) tutkimuksessa kuurot asiantuntijat kokivat tällaisessa tilanteessa ulkopuolelle jättämistä ja oman ammatillisuuden sivuuttamista. Luonnollisesti kuulevalle asiantuntijalle tulkkaus ilmiönä on mielenkiintoinen ja siihen kiinnitetään helposti huomiota. Yksi tulkin taidoista on ohjata tällaisessa tilanteessa huomio kuuroon asiantuntijaan ja itse asiaan esimerkiksi tulkkaamalla kaiken, vaikka jotkin kommentit olisikin tarkoitettu ensisijaisesti tulkille itselleen. Näin saattaa syntyä luonnollinen keskustelunavaus kuuron ja kuulevan välille.

Kuuro asiantuntija saattaa työskennellä paljonkin kirjallisen suomen kielen varassa, niin sähköpostiviestinnässään, luentomateriaaleissaan kuin akateemisessa kirjallisessa työssään, kuten artikkeleiden kirjoittamisessa. Tulkin tulisi mahdollisuuksien mukaan tutustua myös tähän kirjalliseen materiaaliin ja huolehtia siitä, että tulkkauksessa käytettävä terminologia ja kieli vastaavat kuuron asiantuntijan kirjallista työtä. Tällöin kieli, jonka kautta ammatillisuus representoituu, on linjassa tilanteesta toiseen. Kuuro asiantuntija kuulostaa tulkkauksen välityksellä samalta kuin omassa kirjallisessa työssäänkin. (de Meulder ym., 2018).

Työelämätulkkauksessa tärkeisiin tulkkaustekniikoihin kuuluu myös puheenvuoron ottaminen. Simultaanitulkkauksessa on luonnollisesti aina pieni viive, mutta sen takia kuuro asiantuntija saattaa menettää tilaisuutensa kommentoida nopeatahtisessa palaverissa. Kun kuuro asiantuntija ilmaisee halunsa käyttää puheenvuoron, voi tulkki varata sen esimerkiksi täytesanoilla heti sopivan tauon tullessa keskusteluun. Tällaisessa tilanteessa tulkkaus viitotulle kielelle saattaa olla vielä kesken. Kun kaksi tulkkia tekee yhteistyötä tulkaten keskustelua puheenvuoroittain, toinen tulkki voi jatkaa tulkkaamista viitotulle kielelle toisen varatessa puheenvuoron ja aloittaessa tulkkauksen puhutulle kielelle. Toisaalta kuuro asiantuntija saattaa päättää olla odottamatta puheenvuoroa ja puhua toisen puheenvuoron päälle. Tällöin tulkkauksen on oltava reaaliaikaista, sillä kuurolla asiantuntijalla on oltava yhtäläinen oikeus päälle puhumiseen kuin kuulevillakin osallistujilla. (Dickinson, 2017; Wusu, 2018).

Työelämätulkkauksen luomat vaatimukset tulkkien osaamiselle

Työelämätulkkaus siis luo erilaisia vaatimuksia asioimistulkkaukseen verrattuna. Toisaalta tulkkaustilanteet ja aiheet eivät vaihdu jatkuvasti, kuten asioimistulkkauksessa, vaan tulkki saa keskittyä tiettyyn rajatumpaan aihepiiriin ja syventää osaamistaan siinä. Toisaalta tulkin pitää valmistautumisessaan perehtyä tähän tiettyyn aihepiiriin erittäin syvällisesti. Tulkattavan asian lisäksi perehtymistä tarvitaan myös laajemmin kuuron asiantuntijan työn substanssiin, organisaatioon, työhön sekä työssä käytettävään diskurssiin ja työpaikan ihmisiin sekä heidän keskinäisiin suhteisiinsa. Viittomakielen tulkkausalalla on nykyisin yhä suurempi tarve erikoistuneille työelämätulkeille. Tulkeille on siis sekä haaste että mahdollisuus kehittää taitojaan spesifeissä työelämätulkkitiimeissä.

Abstract: Workplace interpreting as an enabler of inclusion and expertise – A new specialisation in Finnish sign language interpreting

The profession of sign language interpreting is constantly evolving alongside the changing needs of deaf customers. One current topic in Finland and worldwide is interpreting for deaf professionals in their work situations. The different challenges and needs involved in interpreting in a workplace need to be further discussed by interpreters themselves, alongside deaf and hearing colleagues within the workplace and the authorities providing the service.

The provision of interpreting services in Finland considers work-life interpreting as a part of community interpreting. However, interpreters themselves need to prepare to work in these settings as an independent entity, as in educational interpreting, where teams of interpreters are assigned to one deaf student for the whole of their studies. Within an assigned interpreting team, work-life interpreters can focus on a specific professional field and gain deeper understanding of the terminology and discourse.

This article presents findings from Päivi Kluuskeri's MA thesis regarding the work performed by work-life interpreters. When the interpretation was performed by interpreters who produced adequate discourse and were familiar with the context and content of a deaf professional's work, the hearing evaluators were able to recognise the professionality of the lecturer in despite of minor disfluencies in interpretation.

LÄHTEET

Dickinson, J. (2017). *Signed Language Interpreting in the Workplace*. Gallaudet University Press.

Junttila, N. (2020). *Ostrakismin yhteiskunnalliset vaikutukset* [PP-esitys]. Retrieved October 26, 2023, from https://www.sinaoletarvokas.fi/wp/wp-content/uploads/2020/10/Junttila_setlementti_ostrakismi_2020.pdf

Kansaneläkelaitos [Kela]. (2022). *Palvelukuvaus*. Retrieved October 26, 2023, from https://www.kela.fi/documents/20124/410347/palvelukuvaus-vammaisten-henkiloiden-tulkkauspalvelu.pdf/c9bdce48-39e9-a322-46dc-7a33f9d9c1e4?t=1648107255036

Kluuskeri, P. (2019) "Who Is My Voice Today?" – Deaf Professionals and Representation [Master's Thesis, Humak University of Applied Sciences]. https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019090318118

L 133/2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100133

De Meulder, M. & Napier, J., & Stone, C. (2018). Designated or preferred? Two signed language interpreters working togetherfor a PhD defence: A case study of best practise. *International Journal of Interpreter Education, 10*(2), 5-26. https://open.clemson.edu/ijie/vol10/iss2/3/

De Metzger, M., & Bahan, B. (2001). Discourse Analysis. Teoksessa Lucas, C. (toim.), *The Sociolinguistics of Sign Languages* (pp. 112–144). Cambridge University Press.

Nicodemus, B., & Emmorey, K. (2015). Directionality in ASL-English interpretation. *Interpreting, 17*(2), 145-166. https://doi.org/10.1075/intp.17.2.01nic

Roy, C. (1987). Evaluating Performance: an interpreted lecture. In M. L. McIntire (toim.), *New Dimensions in Interpreter Education: Curriculum and Instruction – Proceedings of the 6th National Convention of Conference Interpreter Trainers* (pp. 139-147). RID Publications.

Selin-Grönlund, P. (2007). *Kun työnä on toisen työ – tapaustutkimus työpaikkatulkkauksen strategioista Kuurojen liitossa*. (Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 57). Kuurojen Liitto ry.

Winston, E. A., & Roy, C. (2015). Discourse analysis and sign languages. Teoksessa Schembri, Adam C. & Lucas, Ceil. (toim.) S*ociolinguistics and Deaf Communities* (pp. 95-119). Cambridge University Press.

De Wit, M., & Sluis, I. (2014). Sign language interpreter quality: The perspective of deaf sign language users in the Netherlands. Interpreters Newsletter, (19), 63-85

Wusu, V. (2018). *Työelämätulkkaus asiantuntija-ammateissa – Kulmakivenä yhteistyö.* [Master Thesis, Humak University of Applied Sciences]. https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201805239821

Young, A., Oram, R., & Napier, J. (2019). Hearing people perceiving deaf people through sign language interpreters at work: on the loss of self through interpreted communication, *Journal of Applied Communication Research, 47*(1), 90-110. https://doi.org/10.1080/00909882.2019.1574018

Marjukka Nisula

KOULUTETUT TULKIT PUHEVAMMAISTEN ASIAKKAIDEN ARKEEN

Tässä artikkelissa pohditaan koulutettujen puhevammaisten tulkkien ja ad hoc -tulkkien toiminnan eroja. Suomessa puhevammaisten tulkit ovat koulutettuja ammattilaisia. Tulkeilla on joko neljän vuoden ammattikorkeakoulututkinto (240 opintopistettä) tai erikoisammattitutkinto (180 osaamispistettä) toiselta asteelta. Ad hoc -tulkki on henkilö, joka ymmärtää puhevammaisen ihmisen kommunikointikeinoja ja -tarpeita. Ad hoc -tulkki on usein lähi-ihminen tai ystävä, joka toimii vapaaehtoisesti puhevammaisen perheenjäsenen tukena ja auttaa puhevammaista henkilöä arjen toiminnassa. Ad hoc -tulkki selventää eri tilanteissa ympäristön viestejä puhevammaiselle henkilölle ja hänen viestejään ulkopuolisille tahoille. Tulkkauksen näkökulmasta ad hoc -tulkki saattaa toimia tilanteessa epäammatillisesti ja rajoittaa puhevammaisen henkilön oikeuksia.

Koulutettu tulkki tasa-arvoisen osallistumisen takaajana

Suomessa on voimassa laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Laki mahdollistaa puhevammaisen henkilön yhdenvertaisen osallistumisen eri tilanteisiin. (L 133/2010.) Tulkkeina toimivat koulutetut puhevammaisten tulkit. Koulutettu tulkki toimii ammattieettisesti oikein ja takaa puhevammaiselle henkilölle itsemääräämisoikeuden.

Ad hoc -tulkki on yleensä puhevammaisen henkilön lähi-ihminen, jolla ei ole tulkkikoulutusta. Ad hoc -tulkit toimivat vapaaehtoisesti puhevammaisen perheenjäsenen tai ystävän tulkkina, koska muiden ihmisten on vaikea ymmärtää

hänen ilmaisuaan. Usein puhevammainen henkilö tarvitsee myös puhutun tai kirjoitetun viestin selkeyttämistä. Lähi-ihminen toimii näissä tilanteissa puhevammaisen henkilön tukena samalla kun avustaa vaikeavammaista henkilöä muissa arjen tehtävissä. Tulkkauksen näkökulmasta ad hoc -tulkki saattaa toimia tilanteessa epäammattimaisesti.

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulaki

Puhevammaiset henkilöt ovat oikeutettuja käyttämään tulkkauspalvelua, jossa palvelun tuottavat koulutetut ammattitulkit. Suomessa on voimassa laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu edistää kuulovammaisen, kuurosokean tai puhevammaisen henkilön mahdollisuuksia toimia tasa-arvoisena yhteiskunnan jäsenenä. Tulkkauspalvelu on tarkoitettu henkilölle, joka tarvitsee vammansa vuoksi tulkkausta. Puhevammainen henkilö voi hakea tulkkauspalvelua, kun hänelle on puhevamma ja hänen kotikuntansa on Suomessa. Tulkkauspalvelua ensimmäistä kertaa haettaessa tarvitaan sosiaali- tai terveydenhuollon asiantuntijan tai muun asiantuntijan lausunto tulkkaustarpeesta. (Kansaneläkelaitos [Kela], i.a.) Kommunikaatiomenetelmänä voi olla puhetta täydentävä tai korvaava kommunikaatiokeino, esimerkiksi kuvat tai tukiviittomat. Kommunikaatiomenetelmiä kutsutaan AAC-menetelmiksi (englanniksi *Augmentative and Alternative Communication*). Puhevammaisella henkilöllä on oikeus saada tulkkauspalvelua 180 tuntia vuodessa. Jos henkilö tarvitsee tulkkausta enemmän, hän voi hakea lisätunteja. (Kela, i.a.) Tulkkauspalvelu on vammaiselle henkilölle maksutonta.

Tulkkikoulutus

Suomessa on kaksi ammattikorkeakoulua, joissa voi opiskella sekä puhevammaisten että viittomakielen tulkiksi. Nämä ovat Humanistinen ammattikorkeakoulu ja Diakonia-ammattikorkeakoulu. Koulutus on 240 opintopisteen laajuinen ja vastaa yliopiston kandidaatin tutkintoa. Puhevammaisten tulkki voi toimia myös kommunikaation ohjaajana. Tutkintonimike on Tulkki amk. (Humanistinen ammattikorkeakoulu, i.a.) Tämän lisäksi puhevammaisten tulkiksi voi opiskella erikoisammattitutkinnon muodossa, jonka laajuus on 180 opintopistettä. Koulutusta järjestää sosiaali- ja terveysalan oppilaitokset ympäri Suomea.

Puhevammaisten tulkit työskentelevät kommunikaatiotilanteissa asiakkaille, joilla on joko hetkellisiä tai pysyviä kielihaasteita. Yleensä tulkkaustilanteessa on aina kolme osapuolta. Kolmas osapuoli voi olla myös kirjoitettu teksti. Silloin kyseessä on prima vista -tulkkaus. Se tarkoittaa sitä, että tulkki kääntää

tulkkauksen yhteydessä asiakirjan suullisesti. Puhevammaisten tulkit käyttävät tulkkauksessa asiakkaan kommunikaatiota selventäviä AAC-menetelmiä.

Tulkin rooli

Puhevammaisten tulkit nähdään usein vammaisen henkilön avustajana tai ohjaajana. Joskus oletetaan, että henkilöllä on mukana perheenjäsen, ystävä tai vapaaehtoistyöntekijä. Tämä perustuu ilmeisesti oletukseen, että vammainen henkilö ei ole kykenevä itsenäiseen päätöksentekoon, vaan tarvitsee avustajan. Näissä tilanteissa kolmas osapuoli, esimerkiksi lääkäri puhuu virheellisesti tulkille, vaikka asiakkaana on puhevammainen henkilö, jota asia koskee. Kolmannen osapuolen tulisi aina kohdistaa kysymykset, ohjeet ja muut tilanteeseen kuuluvat viestit suoraan asiakkaalle, ei tulkille. Puhevammaisten tulkit joutuvat usein käyttämään tilanteissa niin sanotun asiantuntijapuheenvuoron eli ohjaamaan keskustelijat puhumaan toinen toisilleen.

Tulkit eivät avusta tulkkauspalveluun kuuluvaa asiakasta. Avustamiseen katsotaan kuuluvaksi esimerkiksi pyörätuolin työntäminen tai syöttäminen. Tulkit eivät tee asiakkaiden puolesta päätöksiä eivätkä ota vastaan tulkille kuulumattomia tehtäviä, kuten kuljettamista tai huolehdi kotiin annettujen ohjeiden noudattamisesta. (Asioimistulkin ammattisäännöstö, 2021.)

Ammattitulkkien tehtävänä on välittää lähdetekstin merkitys kohdekielelle. Tulkkaaminen voi olla kieltenvälistä, kielensisäistä tai intersemioottista kääntämistä. Puhevammaiset asiakkaat ovat kuulevia suomenkielisiä ihmisiä, joille puheen tuottaminen tai vastaanottaminen on vaikeutunut eri syistä. Puhevammaisen asiakkaan kohdalla kyse on tulkin kielensisäisestä tai intersemioottisesta kääntämisestä. Tulkki siis tulkkaa suomen kieltä selkeämmälle kielelle tai tukee asiakkaan ymmärtämistä esimerkiksi kuvin tai tukiviittomin. Kielensisäinen käännös, eli lähtökielen uudelleen muokkaaminen, edellyttää tulkilta sanallisten merkkien tulkintaa muiden samankielisten merkkien avulla. Tämä voi olla esimerkiksi ohjeiden selkeyttämistä. Tulkki voi tehdä myös niin sanottua intersemioottista tulkintaa, joka on sanallisten merkkien tulkintaa ei-verbaalisten merkkijärjestelmien merkkien avulla. (Jakobson, 2000.) Tästä ovat esimerkkinä kuvakommunikaation eri muodot, joista yleisimpinä ovat kuvalliset toimintataulut ja struktuurit, kommunikaatiokansiot tai puheen rytmissä piirtäminen.

Ad hoc -tulkki

Joskus puhevammaisella henkilöllä saattaa olla mukana henkilö, jolla ei ole tulkkikoulutusta. Tällöin kyseessä on niin sanottu ad hoc -tulkki. Usein kyse on lähi-ihmisestä tai perheenjäsenestä kuten lapsesta. Tuttu ihminen ymmärtää puhevammaista henkilöä hyvin ja joutuu siitä syystä toimimaan eri tilanteissa tulkkina. Ad hoc-tulkkausta eivät ohjaa samanlaiset eettiset säännöt, joista on sovittu ja joihin on sitouduttu ammattitulkkien keskuudessa. (Rubio-Carbonero, 2021.)

Ad hoc -tulkki ei välttämättä tiedä eikä ymmärrä tulkin roolia tulkkaustilanteessa, eivätkä häntä ohjaa tulkkien eettiset ammattisäännöt. Tulkki on puolueeton eikä anna omien mielipiteidensä vaikuttaa tulkkaukseen. Tämä saattaa olla vaikeaa lähi-ihmiselle, jos kyseessä on esimerkiksi oma puoliso. Tulkki on myös vaitiolovelvollinen, eikä hän luovuta mitään tulkkaustilanteessa saamaansa tietoa ulkopuolisille. Jos tulkkina toimii perheenjäsen, hän saattaa perheen ruokailutilanteessa jopa ottaa puheeksi päivällä sattuneen tilanteen ja kommentoida sitä jälkikäteen. Tulkki arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa ja korjaa samanaikaisesti virheet, joita hän huomaa tehneensä. Ad hoc -tulkilta tämä saattaa jäädä kokonaan huomaamatta, koska tilanne etenee hänen mielestään oikeaan suuntaan. Ammattitulkkiin voi luottaa samalla tavalla kuin luotamme esimerkiksi meitä hoitavaan hoitoalan ammattilaiseen. Tulkkauksen tavoite on mahdollistaa puhevammaisen henkilön itsemääräämisoikeus, johon ulkopuolinen taho ei puutu.

Kommunikaatiomenetelmien hallinta

Koulutetun tulkin ammattitaitoon kuuluu myös eri kommunikaatiomenetelmien hallinta. Koulutus tarjoaa perusosaamisen mahdollisimman moneen menetelmään. Jokainen puhevammainen henkilö on yksilö. Tulkin tulee huomioida puhevammaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet viestin ymmärtämisessä ja puheen tuottamisessa. Tässä paras keino on asiakkaan ja tulkin yhteistyö, joka hioutuu asiakassuhteen aikana. Osa asiakkaista käyttää niin sanottuja avusteisia menetelmiä. Näitä ovat mm. kommunikaatiotaulut, kuvasymbolit, aakkostaulut ja kirjoitetut sanat. Kyse on menetelmistä, joissa asiakas tarvitsee apua. Niin sanotut ei-avusteiset menetelmät mahdollistavat henkilön itsenäisen kommunikoinnin. Näitä ovat esimerkiksi tukiviittomat, eleet ja äänteleyt. Myös kehon kieli kuuluu ei-avusteisiin kommunikaatiomuotoihin. (Papunet, i.a.)

Koulutetut tulkit ovat velvoitettuja noudattamaan tulkkien ammattisäännöstöä. Ammattisäännöstö on yhteinen puhuttujen ja viitottujen kielten tulkeille, kirjoitustulkeille ja puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien tulkeille. Tulkkaukseen valmistautuminen on yksi ammattisäännöistä. Ammattisäännöstön kohdassa 5 sanotaan, että tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti

ja ajoissa sekä selvittää, millä tavoin tulkkaus toteutetaan. (Asioimistulkin ammattisäännöstö, 2021.) Valmistautuminen on monitahoinen tehtävä. Sen lisäksi, että tulkki ennakoi matkaan käytetyn ajan, lounastauon ja muut työn tekemisen mahdollistavat tekijät, hänen tulee hallita asiakkaan kommunikaatiomenetelmä ja tulkkaustoimeksiannon sisältö. Usein tulkki joutuu päivittämään asiakkaan kommunikaatiomenetelmää, jos siitä puuttuu tulevassa tilanteessa tarvittavaa sanastoa tai kuvia.

Tulkkaustoimeksiantoon valmistautuessaan tulkin tulee varmistaa, miten asiakas kommunikoi. Tulkki osaa tehdä puhevammaiselle asiakkaalle ”ymmärrystarjoumia”, joiden avulla tulkki varmistaa oman ymmärryksensä siitä, mitä puhevammainen henkilö tarkoittaa. Tämä on merkittävä vaihe tulkkauksessa. Puhevammaiset henkilöt ovat herkästi myöntyväisiä, koska yleensä asian ilmaiseminen ymmärrettävästi on heille vaikeaa. Tulkin ammattitaitoon kuuluu kyllä/ei-kysymysten esittämisen lisäksi kysyä: ”Vai tarkoititko jotakin muuta?”. Tämä edellyttää sitä, että puhevammaiselle asiakkaalle annetaan riittävästi aikaa mielipiteen ja vastauksen tuottamiseen. On myös tärkeää, että tulkki tukee puhevammaisen henkilön osallistumista keskusteluun tämän mahdollisuuksien mukaan. Asiakas voi esimerkiksi osoittaa katseella tai sormella eri vastaus- tai ehdotusvaihtoehtoja, jotka tulkki tulkkaa puheelle.

Tulkin tehtävä tulkkaustilanteessa on huolehtia vuorovaikutuksen onnistumisesta. On todennäköistä, että epäsymmetrisessä vuoro-vaikutustilanteessa vahvempi osapuoli johtaa keskustelua ja heikompi osapuoli jää sivuun. Tulkkien tehtävänä on tasapainottaa tätä epäsymmetriaa huolehtimalla, että puhevammaisen henkilön ääni saadaan kuuluviin. Tavoitteena on asiakkaiden tasapuolinen kohtaaminen, jossa molemmat osapuolet ymmärtävät tulkin roolin ja tehtävät. Tulkki on puhevammaisen henkilön ääni.

Lopuksi

Tulkkauspalvelu mahdollistaa vaikeavammaisen henkilön itsenäisen toimimisen yhteiskunnassa ilman, että kukaan ulkopuolinen taho vaikuttaa hänen valintoihinsa tai päätöksentekoon. Nuoren henkilön kohdalla kyse voi olla kotoa poismuuttamisesta ja itsenäistymisestä, aikuisen kohdalla riippumattomuudesta muista ihmisistä. Tulkkauspalvelua käyttävä asiakas voi opiskella, harrastaa ja osallistua yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen ja vapaa-ajan toimintaan haluamallaan tavalla. Koulutettu ammattitulkki varmistaa yksilön itsemääräämisoikeuden toteutumisen ilman, että hän puuttuu siihen millään tavalla. Tulkkaus on ammattilaisen työtä.

Abstract: Professional Interpreters for persons with speech impairment

In the article, the differences between trained speech-disabled interpreters and ad hoc interpreters are discussed. In Finland, interpreters for speech-disabled individuals are trained professionals. They either have a four-year UAS degree (240 ECTS) or a specialised vocational qualification (180 competency points) from secondary education. An ad hoc interpreter is someone who understands the communication methods and needs of a speech-impaired person. The ad hoc interpreter is often a close family member or friend who voluntarily supports the speech-impaired family member and helps them in daily activities. In such situations, the ad hoc interpreter clarifies messages from the environment to the speech-impaired person and their messages to external parties. From an interpreting perspective, an ad hoc interpreter may act unprofessionally and limit the rights of the speech-disabled person.

LÄHTEET

Asioimistulkin ammattisäännöstö. (1.1.2021). https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tyokalupakki-ammattilaiselle-ja-/asioimistulkinammattisaannosto21/

Humanistinen ammattikorkeakoulu. (i.a.). *Tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen koulutus*. Saatavilla 9.11.2023. https://www.humak.fi/koulutus/tulkki-amk-kommunikaatio-ohjaus/

Jakobson, R. (2000). *The Translation Studies Reader.* Routledge.

Kansaneläkelaitos [Kela]. (i.a.). *Vammaisen tulkkauspalvelu*. Saatavilla 26.9.2024 https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu

L 2010/133. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100133

Papunet. (i.a.). *Miten kommunikointi apuvälineillä tapahtuu*. Saatavilla 26.9.2024 https://papunet.net/miten-kommunikointi-apuvalineella-tapahtuu/

Rubio-Carbonero, G. (2021). Communication in Persons with Acquired Speech Impairment: The Role of Family as Language Brokers. *Linguistic Anthropology, 32*(1), 161-181. https://doi.org/10.1111/jola.12340

Riitta Lahtinen & Sanna Nuutinen

TOIMIVA KOMMUNIKAATIO TYÖPAIKALLA – MUUTTUVAT OLOSUHTEET JA SOSIAALISET TILANTEET KUULONÄKÖVAMMAISEN HENKILÖN NÄKÖKULMASTA

Saavun luentopaikalle työkollegan opastuksella. Hän kuvailee minulle puheella tilan muotoa ja yleisön sijaintia. Saavuttuamme esiintymispaikallemme puhe muuttuu kosketusviesteiksi, haptiiseiksi. Kun hän hapteeraa selkääni, saan tarkempaa tietoa tilan muodosta sekä yleisön reaktioista. Visuaalisen ja auditiivisen tiedon lisäksi on tärkeää saada kehollista informaatiota. Ne auttavat sokeaa puhujaa orientoitumaan tilaan, ottamaan haltuun yleisön ja reagoimaan tarvittaessa tilassa tapahtuviin muutoksiin. Ilman toisen ihmisen tukea tätä olisi haastavaa tehdä. Kun saa riittävän tuen yhteisöltä ja kun on olemassa vaihtoehtoisia apuvälineitä ja menetelmiä, on työskenteleminen muiden kanssa huomattavasti sujuvampaa. Yhdessä tekemisen hetki sisältää eri aistitietojen yhdistämistä – ja työkollegoilta niiden oivaltamista.

Tasa-arvoinen ja osallistava vuorovaikutus työyhteisön eri tilanteissa huomioi kaikki keskusteluun osallistuvat osapuolet, kunnioittaa jokaisen puheenvuoroa ja mahdollistaa kaikkien osallistumisen kielestä tai menetelmistä riippumatta. Työpaikoilla voi olla monilla eri kielillä ja monin eri tavoin kommunikoivia henkilöitä. Tässä artikkelissa esimerkkityöyhteisönä on Suomen Kuurosokeat ry, jossa työskentelee eri taustoista tulevia henkilöitä. He kommunikoivat eri tavoin – puhuen ja viittoen. Kuuroilla, kuulonäkövammaisilla ja kuurosokeilla työntekijöillä

voi olla myös muita kommunikaatiomenetelmiä käytössään, ja ne voivat vaihdella päivän mittaan. Menetelmät voivat vaihtua useitakin kertoja päivän aikana riippuen työtehtävistä. Menetelmiä ovat mm. eri sormittamismenetelmät, viittomat vaihtelevaan näkökenttään ja viittominen taktiilisti, huulioluku, kirjoittaminen eri alustoille, esineiden hyödyntäminen sekä liikkumisen aikana opastus ja ohjaavan käden käyttö. Myös kuvailu liittyy aktiivisesti kaikkiin tilanteisiin.

Organisaatio kokee kaikkien tasavertaisen kohtaamisen tärkeänä. Jo vuosia sitten kuulonäkövammaiset työntekijät kokosivat kohtaamisen perusohjeet. Ohjeistukseen on yhdessä koottu, miten huomioidaan yhteiset käytännöt, kuulonäkövammaisen henkilön kohtaaminen ja yhdessä toimiminen niin asiakkaana kuin työkollegana. Menetelmien ja kuurosokeusmääritelmän (Pohjoismainen kuurosokeusmääritelmä, i.a.) ymmärtäminen ovat keskiössä juuri tämän organisaation työyhteisössä. Myös asiakastyötä tekevien on sujuvampaa toimia, jos he omaksuvat työssään kuvailun, opastamisen ja kohtaamisen erityistaidot osaksi arkea. Kuvassa 1 työkollega opastaa toista työntekijää ja näyttää ohjaavan käden kautta hänelle kokoushuoneen oven kahvan.

Kuva 1. Henkilö näyttää ohjaavan käden kautta opastettavalle oven kahvan.

Keinoja sosiaalisten tilanteiden kuormittavuuden vähentämiseen

Kuulemisen ja näkemisen vaikeudet kuormittavat sekä fyysisesti että psyykkisesti. Näkökentän kaventumisen ja huonon kuulon vuoksi henkilö ei aina havaitse muiden saapumista tilaan tai sieltä poistumista. Silloin vastuu toimintojen ilmaisuun on myös lähimmillä työkollegoilla. Heidän kanssaan muukin yhteistyö sujuu paremmin, kun sisäistetään se, että kollega ei näe ja kuule tietyissä tilanteissa. Jatkuvan muistuttamisen sijaan on psyykkisesti helpompaa, kun kollegat tarjoutuvat itse opettelemaan menetelmiä sujuvan työskentelyn saavuttamiseksi. Optimaalisessa tilanteessa yhteisöstä voi kehittyä ajan kuluessa saavutettava ja esteetön työpaikka, jossa kaikkien on helppo työskennellä. Yhteisiin käytäntöihin voidaan sopia standardeja, joita kaikki noudattavat. Näitä voivat olla esimerkiksi työkoneisiin, viestintään, sähköposteihin ja muuhun kirjallisiin materiaaleihin liittyvät asetukset, fonttien koko ja väritys. Nämä toiminnot helpottavat kaikkien työtehtävistä suoriutumista, kun ei tarvitse käyttää ylimääräistä aikaa tehdäkseen itse jatkuvia säätöjä nähdäkseen lähetetyn viestin.

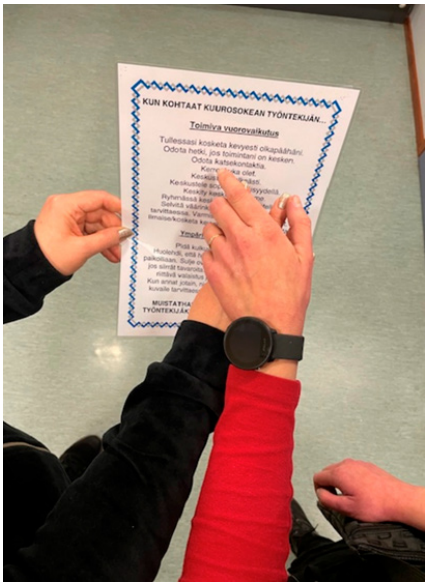
Teknisten toimintojen hallinnan lisäksi kuulonäkövammaisella työntekijällä voi olla joskus haasteita sosiaalisissa tilanteissa. Näitä voivat olla esimerkiksi uusien ihmisten tapaaminen messuilla tai konferensseissa, työpajojen tai kokousten ryhmäkeskustelut, joissa puhutaan yhtä aikaa tai tilassa on liikaa häiriötekijöitä. Yleisimpiä häiriötekijöitä ovat äänet, huono valaistus ja tilan muut hahmottamiseen vaikuttavat tekijät, kuten epäjärjestys, ahtaus tai kontrastien puute. Yksi ehkä haastavin tilanne on juuri uusien ihmisten kohtaaminen varsinkin, jos heidän puhetapansa on nopea, kasvojen liikkeet tai huulio ovat epäselviä (viikset, parta, heikko kontrasti viittoviin käsiin), keskusteluympäristö on epäsopiva tai jos keskustelukumppani ei yksinkertaisesti tiedä kuinka kohdata kuulonäkövammainen henkilö. Asenteet ja ennakkoluulot ovat ikäviä piirteitä, mutta hyvät vuorovaikutustaidot edellyttävät molemmilta kohtaamisen taitoja. Erityisesti kuulonäkövammaiselle kuuntelu ja viestien hahmottaminen tuottaa haastetta näissä tilanteissa. Joskus sujuvaan keskusteluun pääseminen vaatii vaihtelevan pituisen tuttavuuden ennen kuin silmät ja korvat tottuvat puhujan ilmeisiin, huulioon, äänen sävyihin ja -painoihin. Onneksi isoissa tilaisuuksissa on mahdollista saada apua kollegalta, käyttää apuna tulkkia tai muita kuulemisen apuvälineitä. Rauhallisessa tilassa, jossa ei ole ympäristön hälyääniä, on keskustelu helpompaa ilman apuvälineitäkin. Tilanne muuttuu heti, kun siirrytään vaikkapa ulos, missä taustahälyyn tai valaistukseen ei voi vaikuttaa.

Kun uusissa ja vieraissa ympäristöissä sekä isoissa tilaisuuksissa puhujan/puhujien ja suunnan hahmottaminen on haastavaa kaventuneen näkökentän vuoksi, ratkaisut osallisuuteen ovat työyhteisön yhteinen toiminnan suunnittelu ja toteutus tai osallistujan omat henkilökohtaiset valinnat. Näissä tilanteissa itsensä ilmaisun vastuu on myös lähemmillä työkollegoilla. Yhteisön järjestämänä osallisuuden mahdollistajia ovat esimerkiksi sääntö ”yksi puhuu kerrallaan ja käytetään aina mikrofonia, jotta induktion käyttäjätkin kuulevat” tai paikalle järjestetty yleisötulkkaus. Yleisötulkkausta voivat käyttää kaikki ne, jotka pystyvät seuraamaan visuaalisesti viittomista tai kirjoitustulkkausta. Henkilökohtaiset ratkaisut vaativat enemmän ennakointia ja joskus myös erityisvalmisteluja, jotka tilaisuuksien järjestäjienkin olisi hyvä huomioida. Ennakointiin sisältyvät mm. riittävän aikainen tiedonsaanti, tiedustelut (onko tilassa induktiota tai yleisötulkkaus, sähköpistorasioita ja pöytiä, voiko tilaan tutustua etukäteen, reitit, oheisjärjestelyt tms.), omien apuvälineiden käyttömahdollisuudet ja kuljetus, aikataulun suunnittelu, matkustamiseen ja tulkin tilaamiseen liittyvät vaiheet. Henkilökohtaisen tulkin käyttö yleisötulkkaukseen verrattuna sisältää paljon enemmän mahdollisuuksia: sujuvan kommunikaation varmistamisen lisäksi tulkkeeseen sisältyy myös ympäristön ja materiaalien kuvailut (Lahtinen ym., 2009) sekä siirtymistilanteissa opastukset.

Stressiä ei ainakaan vähennä se, että joutuu tekemään paljon ylimääräistä selvitystyötä monta kuukautta ennakkoon, jotta voisi pärjätä tasa-arvoisena työntekijänä muiden joukossa.

Kuulonäkövammaisen kohtaaminen

Kuulo- ja näkövamma tuovat vuorovaikutukseen tarpeen toimintatavoille, joita kaikkien kuulevien ja näkevien työntekijöiden on harjoiteltava. Kuvassa 2 tutustutaan ohjaavan käden kautta ns. huoneentauluun esimerkkinä toimivasta vuorovaikutuksesta. Kuurosokeat työtekijät kokosivat tämän huoneentaulun toimivan kohtaamisen muistutukseksi (Suomen kuurosokeat, i.a.).



Kuva 2. Huoneentaulu "Toimiva vuorovaikutus".

Kuulonäkövammaisen työntekijän kohtaamisen ohjeistuksessa ilmaistaan mm. esittelyihin liittyvät muodollisuudet. Kokouksissa puheenvuoro kannattaa aloittaa itsensä esittelyllä. Yhdessä sovitaan kuulemisen ja näkemisen kannalta sopiva istumapaikka. Se voi olla vaikkapa valaisimen alla, ei ikkunan tai liikkuvan kohteen edessä, ja sopivalla etäisyydellä. Jos henkilö käyttää huuliolukua, viittomia, viittomakieltä erilaiseen näkökenttään, tämä huomioidaan sopivalla etäisyydellä ja katsekontaktilla. Jos vastaanottaja käyttää taktiilia viittomista, on hyvä ergonomia (tuolit, näkyvyys) tärkeä sekä viittojalle että vastaanottajalle.

Jotkut työntekijät käyttävät kosketusviestejä eli haptiiseja mm. tilaan tulemisen, lähtemisen ilmaisuun tai palautteiden sekä suuntien antamiseen. Jos työkollegalle annetaan tavaroita tai papereita, on hyvä ensin nimetä annettava kohde ja antaa se koskettaen sitten kyseisellä esineellä käteen. Näin vastaanottaja löytää annettavan tavaran helposti. Yhdessä sovitut aikataulut, osoitteet, määrät on hyvä varmuudeksi lähettää sähköisesti toiselle. Tulkin tilaus kannattaa tehdä riittävän ajoissa. Kuvailu lisää yhdessä tekemisen sujuvuutta. Kuvailua voi tehdä esimerkiksi uusia vaatteita, tilan muutoksia, kahvipöytää, ruokailua tai erilaisia kuvia kuvailtaessa.

Jos tilassa joudutaan vaihtamaan huonekalujen tai esineiden paikkoja, on tästä kohteliasta kertoa näkövammaiselle kollegalle. Näin voidaan samalla kuvailla muutokset esimerkiksi tuolien ja pöytien muuttuneet paikat, kukkapurkkien tai astioiden uudet sijoitukset. Yhdessä liikkumiseen voi liittyä ei-fyysinen tai fyysinen (opastusotteella) opastus, varsinkin työpaikan ulkopuolisissa tilanteissa, vaikkapa uusiin tiloihin kulkiessa tai yhdessä matkustaessa.

Kuurosokeiden käyttämiä kommunikaatiomenetelmiä

Kuurosokeat käyttävät monia eri kommunikaatiomenetelmiä. Näitä voivat olla eri sormittamismenetelmät (uuden nimen sormittaminen), viittomien käyttäminen selventämään huuliota, kuulokojeista pattereiden loputtua taktiilisti viittominen, paperille/näytölle kirjoittaminen, esineillä kommunikointi, ohjaavan käden käyttö jne. Erilaisten kommunikaatiomenetelmien käyttö saattaa viedä enemmän aikaa, varsinkin jos tilanteeseen liittyy samanaikaisesti tekstin lukemista tai tutustumista kohteeseen. Tällöin puhe/viittominen jaksotetaan niin, että henkilölle annetaan aikaa kohteen hahmottamiseen, jonka jälkeen jatketaan puhetta/viittomista. On yksinkertaisesti mahdotonta kyetä samaan aikaan seuraamaan viitottua keskustelua, kirjoittamaan muistiinpanoja ja tutkimaan esimerkiksi PowerPoint-esitystä. Kuvassa 3 on esimerkki tilanteesta, jossa työntekijä tutustuu uuteen kokoustilaan karttaa haptisesti tutkimalla. Hänelle näytetään kartta ohjaavan käden avulla, ja samalla hänelle kerrotaan sanallisesti kuvaillen kartasta. Toiveesta kartta voidaan myös kuvailla hapteeraamalla selkään tila (Lahtinen & Palmer, 2014). Tässä tilanteessa kuvaillaan kartasta oma paikka ja tarpeelliset reitit.

Kuva 3. Tiedon jakamista kartalta ohjaavan käden kautta

Työntekijöiden ja tulkkien vaihtuminen tuo aina uuden haasteen. Uuden työntekijän ja tulkkien tapaan puhua, viittoa ja ilmaista asioita tottuminen vie aikansa. Työntekijöiltä kuluu aikansa myös oppia kuulonäkövammaisen työkollegan huomioimiseen eri tilanteissa. Suomen Kuurosokeat ry tarjoaa työntekijöilleen viittomakielen ja muiden kommunikaatiomenetelmien, kuvailun ja opastuksen opetusta. Noin vuoden työsuhteen jälkeen työntekijöillä on mahdollisuus osallistua kuulonäkövammaisen/kuurosokean kohtaamisen näyttöön. Näytössä hän osoittaa osaamisensa eri menetelmien käytöstä kuurosokean näytön vastaanottajan kanssa yhdessä toimiessa. Myös muut kuulonäkövammaisen henkilön kanssa toimijat hyötyvät koulutuksista.

Etä- ja lähitulkkaukseen valmistautuminen

Joskus työtilanteisiin tarvitaan mukaan viittomakielistä tulkkausta. Sen työntekijä tilaa Kelan kautta itse. Järjestelyissä joudutaan huomioimaan jälleen uusia asioita: onko kyseessä etä- vai lähitulkkaus, miten ennakoidaan valaistuksen ja vaatetuksen sopivuus sekä muut järjestelyt. Tilaisuuksissa ja kokouksissa käytettävä viittomakielinen tulkkaus on muokattavissa reaaliaikaisesti paikan päällä sopivaksi, ja kaikki tulkkauksen käyttäjät voivat etukäteen mm. valita sopivan istumapaikan ja tutustua tilaan. Etätulkkaus ja sen järjestäminen vaativat toisenlaisia järjestelyjä ja valmistautumista. Koska etätulkkaus tapahtuu eri tiloissa ja videon välityksellä, tekniset tekijät voivat vaikuttaa lopputulokseen. Esimerkiksi virallisissa tv-lähetyksissä optimaalisin tilanne olisi käyttää kahta vierekkäistä ruutua, joissa molemmissa olisi kuvaus suoraan edestä riittävän läheltä sekä viittojaan että puhujaan, jotta myös huulio näkyisi. Asetelmaa voi selkeyttää, jos ruuduissa on vastakkaiset kontrastit, eli puhujalla tumma tausta ja vaalea asu ja viittojalla päin vastoin: vaalea tausta ja tumma asu. Tulkkausruudun pitäisi pysyä myös etäyhteysalustoilla omalla paikallaan ja erottua muusta ruudusta siten, etteivät puhuja tai esitettävä materiaali peity liikaa. Kuurosokealla tulkinkäyttäjällä on mahdollista kirjata tulkkauksen profiiliin käyttämänsä menetelmät. Monesti tilanteet ovat niin vaihtelevia, että menetelmien käytöstä sovitaan vasta tilaisuudessa; siksi monelle kuurosokealle tulkinkäyttäjälle onkin tärkeää, että tulkki osaa hänen menetelmänsä eikä niitä tarvitse opettaa hänelle kesken tulkkauksen. Tämän mahdollistaa mm. toivetulkkilistan toteutuminen.

Nykyään puhutaan paljon integraatiosta ja sulauttamisista, työyhteisöjenkin pitäisi kyetä sulauttamaan työntekijänsä tulokseen, mielekkääseen työntekoon ilman, että kenenkään erityispiirteitä tai -tarpeita tarvitsisi ihmetellä. Enemmänkin ne pitäisi osata ottaa luonnollisella tavalla haltuun. Sekä etä- että

lähityöskentelyssä kohtaamisen tavat korostuvat, tosin hieman eri tavoin. Tärkeimmiksi asioiksi etäaikanakin nousivat tahto kommunikoida eri menetelmin, huomioida ja antaa riittävästi aikaa, jotta viestimme ymmärrettiin oikein. Tässäkin voidaan siis puhua uusien kommunikoinnin sekä vuorovaikutusmenetelmien oppimisesta.

Tulevaisuuden ratkaisuja

Korona-aika osoitti, että tulevaisuudessakin meidän kannattaa kiinnittää huomiota saavutettavuuteen, kohtaamisiin ja koulutusmateriaaleihin. Viittomakielisille työntekijöille on ensiarvoisen tärkeää, että työelämässä heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa löytyy vaihtoehtoja ja niiden riittävää saatavuutta (apuvälineet, tulkki- ja tekstipuhelinpalvelu, kuljetuspalvelu). Ajankohtaisessa keskustelussa tärkeitä asioista ovat myös tulevaisuuden tulkkauspalvelut ja erilaiset digitaaliset ratkaisut sekä välineet.

> *”Kun kuulonäkövammaisena työntekijänä toimin työssäni etäyhteyksillä kokouksiin ja koulutustilaisuuksiin liittyneenä, tallenteet olisivat iso apu työn loppuun tekemisessä kokouksen jälkeen.”*

Luentojen, seminaarien ja vastaavien esitysten seuraaminen vaatii paljon keskittymistä, ja jotta henkilö voisi lisäksi havainnoida ympäristöä tai laatia tarkkaa muistiota, pitäisi apuna olla useampia silmä- ja käsipareja. Tallenteiden avulla työntekijä voi palata keskusteluihin ja luentoaiheisiin ajan kanssa ilman aistien tai muistin ylimääräistä kuormitusta. Tämä on myös osa työpaikalla toimivaa kommunikaatiota ja ennen kaikkea saavutettavuutta. Toisena tulevaisuuden näkymänä voidaan ajatella työelämän tulkkausta, jossa tulkkirinki-menetelmällä turvattaisiin työntekijälle tutut tulkit kaikkiin tärkeisiin työtehtäviin. Silloin ei tarvitsisi tehdä aikaa vaativaa työtä kertoakseen erikseen tulkille työtehtävän tarpeet ja taustat. Materiaalien toimituskin menisi suoraan tulkille ilman välikäsiä. Kyse ei ole siis pelkästään siitä, etteivätkö kaikki tulkit olisi ammattitaitoisia ja osaavia työssään, vaan enemmän siitä, että samassa toimipisteessä työskennellyt tulkki tuntee jo tilat, aiheet ja taustat, ilman että niitä pitää erikseen käydä läpi.

Kokonaisuutta tarkastellen avoimella keskustelulla, sovituilla yhteisillä toimintatavoilla ja aikaa myöten toisiin tutustumalla muodostuu toimiva vuorovaikutus ja yhteisö. Koska menetelmiä on useita, niiden käyttäminen eri tilanteissa vie oman aikansa. Toisaalta työkollegan kuulon ja näön tilanne voi myös muuttua ajan myötä, joskus jopa päivittäin, eikä kaikkiin tilanteisiin saa apuvälineitäkään

aina mukaan. Niin tilanteet kuin me ihmisetkin olemme erilaisia – tapamme kohdata ja kommunikoida ovat yksilöllisiä. Vaihtelua ilmenee myös silloin, kun olemme samassa tilassa toisen kanssa tai etäyhteyden päässä. Tekniikka, osaaminen ja erilaiset apuvälineet tuovat kohtaamisiin omat vivahteensa.

Abstract: Effective and functional communication in the workplace – changing conditions and social situations from the perspective of a visually and hearing-impaired person

Equal and inclusive interaction in different situations of the working community considers all workers participating in the conversation. This means that it respects everyone's speaking/signing turns and enables everyone to participate regardless of their language or methods. Workplaces can include people who use many different languages, and communicate in different ways. In this article, the Finnish Deafblind Association is an example of a workplace where people use either spoken or sign languages. Deaf, hearing impaired, and visually and hearing-impaired (deafblind) employees may also have other communication methods at their disposal, which may vary throughout the day. The methods may change several times during the day, depending on the situation. These methods include different fingerspelling methods, signing in a narrow field of vision, or tactile (hands on) communication; some use lip-reading or writing on different platforms. Also, feeling objects, environmental description, and guiding when moving around together are part of our shared experiences.

LÄHTEET

Suomen kuurosokeat ry. [i.a.]. *Kohtaamisen onnistumiseksi* [Esite]. Saatavilla 1.8.2024 https://kuurosokeat.fi/wp-content/uploads/2022/05/Suomen-Kuurosokeat-ry-kohtaamisen-onnistumiseksi.pdf

Lahtinen, R., & Palmer, R. (2014). *Kehotarinoita haptiiseilla - kosketusviestejä kaikenikäisille.* Lönnberg Print & Promo

Lahtinen, R., Palmer, R., & Lahtinen, M. (2009). *Aisti kuvailu*.

Pohjoismainen kuurosokeusmääritelmä. (i.a.). Suomen Kuurosokeat ry. Saatavilla 1.8.2023 https://kuurosokeat.fi/kuurosokeus/maaritelma/

IDLA 2024

KIELELLINEN SAAVUTETTAVUUS JA HYVINVOINTI

LINGUISTIC ACCESSIBILITY AND WELLBEING

Lena Segler-Heikkilä

IDLA 2024: LINGUISTIC ACCESSIBILITY AND WELLBEING

The 2024 IDLA seminar took place on 16–17 May 2024 on Diak's Helsinki campus and had a theme of linguistic accessibility and wellbeing. The seminar hosted a record number of top experts in linguistic accessibility from universities, universities of applied sciences, companies, organisations and associations. The first day of the seminar featured six lectures in English, which were interpreted by utilizing International Sign and live captioning. After the lectures, there were poster presentations by Master's students in the interpreting field and three interpreted workshops. The second day of the seminar brought together seven speakers presenting in Finnish or Finnish sign language. After the lectures, a total of 10 workshops were offered, most of which were interpreted. Five workshops were available in two consecutive parallel sessions. Each day, more than 130 people attended the IDLA seminar in person, with an additional online audience of over 50 people daily.

Sign language interpreting and captioning were provided for lectures and some workshops. Some participants also brought their own personal interpreters, for example, for breaks or if they needed additional guidance.

Hosting in International Sign and Finnish Sign Language

On the first day of the seminar, English and International Sign were used. The hosting was conducted in International Sign and interpreted into English using relay interpreting. Relay interpreting involves translating from International Sign into Finnish Sign Language, and then into spoken English or vice versa, depending on the hosting and seminar presentations. On the second day of the seminar, the hosting was conducted in Finnish Sign Language, with captions provided in Finnish.

International Sign is primarily based on the signed languages of Western countries, with mouthing using English word forms. In other parts of the world, such as Asia, International Sign is influenced by the signed languages of those countries, and the signs can differ from those used in Western signed languages. The lexicon (equivalent to the vocabulary of spoken languages) is a differentiating factor among signed languages. There are an estimated 300 signed languages worldwide. In Finland, there are two signed languages: Finnish Sign Language and Finland-Swedish Sign Language.

Linguistic Accessibility and Wellbeing as Themes of Lectures and Workshops

The lectures and workshops extensively covered linguistic accessibility and wellbeing. International and domestic speakers offered diverse and broad perspectives on linguistic accessibility and wellbeing. They addressed how linguistic interaction and thinking are rooted in the expressions of linguistic and cultural minorities as well as client groups. Expressions and communication may change with illness or age. The seminar also included presentations on the connection between linguistic accessibility and language learning, with topics such as Finnish language acquisition for children in a foreign-language environment and using gamification as a tool to motivate language learning for students.

The seminar lectures presented research related to interaction skills and linguistic accessibility, as well as findings from interpreting studies and research on Finnish and Finland-Swedish Sign Language. The research offers new perspectives on linguistic and multimodal interaction, interaction skills, intercultural and online encounters, and plain language expressions. The program as well as the abstracts of all presentations can be found on the IDLA webpage4

4 https://idla.humak.fi/en/abstracts/

International Expertise

On the first day of the seminar, there were several international speakers. Professor Andreea Nechifor from Transilvania University (Brașov, Romania) lectured on a project aimed at increasing students' language awareness through gamification. Polish presenter Hanna Jałoza spoke about how Polish parents who do not speak Finnish succeeded in raising their child bilingually in Finland. German speaker Sven Claes, together with his Finland-Swedish colleague Ida Mitchell, gave a lecture on their project aimed at promoting interaction and quality of life for German-speaking people with Alzheimer's disease living in Finland. Belgian Danny DeWeerdt, who has lived in Finland for a long time, gave a lecture on the ways deaf individuals think and express their thoughts compared to hearing people. In her workshop, Lena Segler-Heikkilä discussed the challenges of living in a hybrid cultural space for immigrants, issues of belonging and communication, identity questions, and strategies for wellbeing.

An Enthusiastic IDLA Team and Active Student Assistants

The six-member IDLA 2024 team was responsible for coordinating the seminar. In addition, enthusiastic interpreting students from both Diak and Humak volunteered to assist with practical arrangements. Thanks to this group, the seminar was able to run as smoothly as possible for participants. The students' efforts were rewarded with one internship credit. They also had the opportunity to participate in the seminar themselves, attending general lectures and workshops when their assistance was not needed. The students helped with preparations, including organising the hall, poster displays and workshop rooms. They managed the registration desk and put up directional signs around the campus to help participants find their way. Volunteers were also responsible for preparing and organising the interpreters' break room and tidying it after each break.

Contributions from Master's Students in Interpreting

Master's students in interpreting contributed to the seminar's content by presenting their thesis projects in poster sessions and delivering interim seminar presentations in workshops. Their thesis topics are diverse, timely and practice oriented. As interpreting professionals, most of these Master's students have already built long careers in the field. Their presentations were practical and focused on development. Through their research, these students support the advancement of the interpreting field, interpreter wellbeing and collaboration

with industry partners. Their presentations fostered dialogue between industry representatives and researchers and allowed Bachelor's-level interpreting students to learn about Master's-level study processes and current research topics.

The IDLA coordination team (from left to right): Sanna Nordlund (Humak), Zita Kóbor-Laitinen (Humak), Virpi Thurén (Diak), Lena Segler-Heikkilä (Diak), Tiina Saarijärvi-Kivelä (Diak), Danny De Weerdt (Humak)

Anu Lyra

ARVOSTAVA KOHTAAMINEN JA TYÖHYVINVOINTI

Taito kohdata toiset arvostaen on tärkeä työelämän metataito. Työyhteisön vuorovaikutuksen laatu määrittää ilmapiiriä ja tunnelmaa. Johtajan omat tunneälytaidot määrittävät koko yhteisön suuntaa. Positiiviset tunteet ruokkivat hyvinvointia, työn tuottavuutta ja ihmisten sitoutumista. Empatia ja taito kuunnella ovat keskeisiä työkaluja, joilla arvostuksen kokemusta rakennetaan.

Johdanto

Johtajat ovat erityisasemassa rakentamassa työyhteisönsä hyvinvointia, sillä esihenkilöiden ja johtajien mallintama esimerkki on se, jota ihmiset ympärillä alitajuisesti toisintavat. Palvelevan johtamisen ydin on ymmärrys kaikille ihmisille yhteisistä psykologisista tarpeista. Johtajan vastuu kulminoituu tunteisiin ja ilmapiiriin: miten minun käyttäytymiseni vaikuttaa muihin ihmisiin, millaisia tunteita se herättää, ja millainen tunneilmasto niistä rakentuu.

Nopeasti yleistyvät odotukset aiempaa inhimillisempää johtamista kohtaan aiheuttavat myös epävarmuutta. Saako suoritusta enää johtaa ollenkaan? Saako korjaavaa palautetta antaa? Entä jos loukkaa toisen tunteita? Mitä tekemistä tunteilla on työpaikalla? Nämä ovat ymmärrettäviä kysymyksiä, joiden rivien välissä kuuluu jopa luopumisen tuskaa tutusta ja turvallisesta toimintatavasta. Tunne siitä, että ennen oli paremmin tai helpommin, herää helposti, kun pitäisi mukauttaa omaa käytöstä. Aiemmin lähes kaikki työyhteisöt nojasivat nykyistä enemmän

jäykkään hierarkiaan, joka yhtäällä tarjosi turvaa ja ennalta-arvattavia rakenteita ja toisaalla edellytti mukautumista ja hidasti dynaamista liikettä. Nykyään yhä useampi organisaatio liikkuu kohti dynaamisempaa, yksilöllisempää ja tasa-arvoisempaa toimintatapaa. Muutos tuo mukanaan aiempaa inhimillisempää johtamista. Toisessa vaakakupissa painaa huolestuttava trendi: lisääntyvä työperäinen stressi, uupuminen ja mielenterveysongelmat.

Työpahoinvoinnin seuraukset ja kustannukset

Kauppisen ym. (2023) mukaan työkyvyn ja työhyvinvoinnin ongelmat maksavat Suomen taloudelle jopa 40 miljardia euroa vuodessa menetettynä työpanoksena, erilaisina sairas- ja sosiaalietuuksina sekä terveyden- ja sairaanhoidon suorina kuluina. Joka neljäs työikäinen suomalainen kokee olevansa vaarassa uupua.

Jopa 60 % kaikista sairaspoissaoloista liittyy erilaisiin työyhteisön, johtamisen ja yksityiselämän ongelmiin tai liialliseen työkuormaan (Aino, i.a.). Toisin sanoen yli puolet sairaspoissaoloista ei liity sairastamiseen, vaan eri syistä johtuvaan henkiseen ja emotionaaliseen kuormitukseen. Erityisen kuormittavaa on työperäinen stressi, jota tyypillisesti aiheuttaa pitkittynyt kahden tai kolmen ihmisen tehtävien hoitaminen, epäselvyys työtehtävistä tai huono työilmapiiri. Pitkittyessään stressi voi johtaa uupumukseen, masennukseen ja muihin mielenterveysongelmiin, jotka edelleen heikentävät yksilön työkykyä ja koko työyhteisön tuottavuutta.

Työhyvinvoinnissa yhdistyy kaksi isoa teemaa: yksilön ja yksilöistä rakentuvan yhteisön hyvin- tai pahoinvointi sekä työn tuottavuus ja kannattavuus. Me olemme taylorismin hengessä kohdelleet näitä teemoja joko tai -otteella: joko johdetaan ihmisiä tai johdetaan tuotantoa, prosesseja ja suoritteita. Joko-tai-asetelmaan ei kuitenkaan ole mitään perustetta. (Seeck & Järvelä, 2007.)

Yritystoiminnan ja johtamisen näkökulmasta tuotanto, kannattavuus ja tuottavuus ovat keskeisiä huomion kohteita. Ilman niitä ei ole myöskään työyhteisöä. Toisaalta ilman työyhteisöä ei ole tuotantoa tai kannattavuutta. Tämä keskinäinen riippuvuus korostuu sitä selvemmin, mitä enemmän siirrymme kohti palvelutaloutta. Palvelut, toisin kuin teolliset prosessit, ovat lähtökohtaisesti paljon riippuvaisempia ihmisistä ja ihmisten hyvinvoinnista. Ihmisten hyvinvointi on sidoksissa tunteisiin ja emotionaalisiin tarpeisiin. Rohkeasti voi esittää, että tuottavuus rakentuu pitkälti juuri tunteista. Palveluiden tuottamisessa emootioihin liittyvät aineettomat tekijät, kuten sitoutuminen työhön ja motivaatio, ovat keskeisiä tuotanto- ja tuottavuustekijöitä. Aiemmin aineettomat ja emotionaaliset tekijät on nähty pikemminkin kivana lisänä, jota ilmankin kyllä pärjätään.

Asiantuntijatyössä ja palvelutuotannossa ei kuitenkaan onnistuta ilman, että myös aineettomat tuotantotekijät huomioidaan. Asiantuntijan ammattitaito, samoin kuin palveluiden keskeinen sisältö, määrittyy ihmisten välillä. Ammattitaito on kasvavassa määrin muutakin kuin substanssiosaamista tai käsityötaitoa. Se muodostuu myös vuorovaikutustaidoista, kommunikaatiovalmiuksista, tunnetaidoista ja taidosta kohdata toiset ihmiset. Siihen liittyvät myös itsetuntemus, tarinankerrontataidot ja vaikuttaminen.

Aineettomat tuotantotekijät, sosiaaliset ja emotionaaliset metataidot, ovat työn tuottavuuden perusta, vaikka ne onkin aiemmin sivuutettu vaikeasti mitattavina. Tuottavuuslautakunnan mukaan peräti kaksi kolmasosaa tuottavuuskasvusta tulee kokonaistuottavuuden kasvusta. – toisin sanoen siitä, miten työpaikan ilmapiiri tukee yhteisön työhyvinvointia, miten osaamista ja tietoa osataan hyödyntää, miten työyhteisössä opitaan ja synnytetään uutta osaamista sekä siitä minkälaisia verkostoja ja kumppanuuksia rakennetaan. Työn kokonaistuottavuuden kasvun hidastuminen on myös suurin syy Suomen työn tuottavuuden kasvun hidastumiselle. (Stenborg ym., 2021.)

Vuorovaikutuksen laatu vaikuttaa ilmapiiriin, ja ilmapiiri vaikuttaa yhteiseen oppimiseen. Yhteinen ja jatkuva oppiminen taas vaikuttaa suoraan työyhteisön kykyyn luoda ja hyödyntää tietoa sekä tunnistaa toiminnan tehottomuuden lähteitä ja luopua niistä.

Ihmisten välinen kanssakäyminen on kuin näkymätön verkko, joka kannattelee koko työyhteisöä. Vuorovaikutuksen ja kohtaamisten laatu on kaiken perusta. Jos vuorovaikutus on laadullisesti huonoa eikä tuota työyhteisön jäsenille tai asiakkaille kohdatuksi tulemisen kokemusta, ilmapiiri heikkenee ja kielteiset tunteet valtaavat alaa. Kielteiset tunteet kaventavat ihmisten henkistä näköpiiriä ja heikentävät yhteisen oppimisen toteutumista. Yhteisen oppimisen heikentyessä yhteisön kyky luoda uusia ratkaisuja vaarantuu ja asiakastyytyväisyys laskee.

Tuottamattomassa tilassa eli kielteisten tunteiden vallassa oleva työyhteisö kykenee kyllä mekaaniseen suoritukseen (Palmer ym., 2008), mutta moniko meistä palvelun vastaanottajana haluaa tai on tyytyväinen rimaa hipovaan suoritukseen? Moniko meistä haluaisi itse olla osa työyhteisöä, jossa kaikki tekevät vain juuri ja juuri sen, mikä on pakko?

Tuottavassa tilassa eli myönteisten, yhteistä oppimista ja ongelmanratkaisua edistävien tunteiden vallassa oleva tiimi tai työyhteisö pystyy dynaamisesti oppimaan, vastaamaan haasteisiin, kehittymään ja kukoistamaan (Palmer ym., 2008; Palmer & Jennings, 2007). Tuottava tunneilmapiiri ruokkii uteliaisuutta, luovuutta, tehokkaampaa ongelmanratkaisua, rennompaa vuorovaikutusta ja parempaa tiedonkulkua.

Työpahoinvoinnin inhimillinen hinta on korkea

Esimerkkitarinan avulla voidaan hahmottaa konkreettisesti, millainen vaikutus tunteilla on työskentelyilmapiiriin ja tuottavuuteen. Kokemuksellinen ero on merkittävä, ja esimerkki valottaa myös työpahoinvoinnin ja sairaspoissaolojen yhteyttä. Esimerkkitarinan asiantuntija on kirjoittajan veli, joka työskentelee Saksassa suuressa verkkokauppa- ja IT-organisaatiossa.

Isossa kansainvälisessä yrityksessä, jossa työskentelee tuhansia huippuasiantuntijoita, on kaksi tiimiä. Yhdessä tiimissä vallitsee tuottava tunneilmapiiri ja toisessa tiimissä vallitsee ei-tuottava ilmapiiri. Ei-tuottavassa ilmapiirissä työntekijät ovat kroonisesti niin stressaantuneita, että osalla on jopa sydänoireita ja kahdella kolmesta säännöllisiä univaikeuksia. Tiimin jäsenet eivät puhu keskenään, eikä kukaan hymyile. Ihmiset tuntevat oman kuvailunsa mukaan toivottomuutta, ja suurin osa on henkisesti "luovuttanut".

Molempien tiimien esihenkilöt ovat akateemisesti päteviä, ja molempien substanssiosaaminen on moitteetonta. Dramaattiset erot tiimien välillä selittyvät osittain esihenkilöiden eriparisissa taidoissa johtaa ihmisiä. Ei-tuottava ilmapiiri on rakentunut keskeisesti kahdesta haitallisesta johtamistavasta: epäselvistä tavoitteista mikro- ja makrotasolla sekä esihenkilön puuttumisesta työsuoritusten yksityiskohtiin (engl. micromanagement). Puhutaan myös psykososiaalisista kuormitustekijöistä.

Yksi asiantuntija ei-tuottavassa tiimissä vaihtaa roolia talon sisällä ja siirtyy tuottavassa tilassa olevaan tiimiin. Tiimin vaihtamisen vaikutukset asiantuntijan vointiin ja kokemukseen ovat merkittäviä. Alle viikossa sydänoireet häviävät, ja hän pystyy nukkumaan keskeytymättä koko yön. Motivaatio ja sitoutuminen työnantajaan muuttuvat nopeasti parempaan suuntaan verrattuna aiempaan tilanteeseen. Muutos työpaikalla heijastuu myös kotiin. Asiantuntija kokee olevansa kuin toinen ihminen, joka jaksaa panostaa myös perheasioihin, kun psykososiaalinen kuormitus töissä hellittää. Suurin hyöty on hänen omien sanojensa mukaan uudelleen löytynyt työn ilo: ”Voin taas oppia uutta ja kehittyä työssäni”.

Veljeni esimerkkitarina voi koskettaa monia meistä toimialasta ja roolista riippumatta. Työyhteisön tunneilmapiirillä on väliä, ja positiivisilla, tuottavilla tunteilla on konkreettisia hyötyjä. Ne näkyvät liiketoiminnassa parantuneena kannattavuutena ja työn tuottavuuden lisääntymisenä. Yksilötasolla ne näkyvät työhyvinvoinnin, ilon ja motivaation lisääntymisenä sekä pahoinvoinnin vähentymisenä.

Psykologinen turvallisuus

Taustalla vaikuttaa psykologinen turvallisuus. Psykologinen turvallisuus on kokemuksellinen tila, jossa ihmiset tuntevat yhteenkuuluvuutta ja turvaa ryhmässä, kuten työyhteisössä tai tiimissä (Edmondson & Bransby, 2023). Turva tarkoittaa tässä spesifisti tilaa oppia, kokeilla, osallistua ja esittää kysymyksiä ilman pelkoa, että siitä koituu epämieluisia seurauksia. Useimmille ihmisille epämieluisat seuraukset ovat sosiaalisia, ja ne voivat olla esimerkiksi nolaamista ryhmän edessä, syrjäyttämistä tai suoranaisia rangaistuksia, kuten siirtäminen vähempiarvoiseen työhön. Ulos-sulkeminen eli ostrakismi ja lievemmässä muodossa kokemus ulkopuolisuudesta ovat ihmisille syvästi haavoittavia ja stressaavia kokemuksia. Psykologista turvallisuutta ei voida saavuttaa ilman tunneälyä (Clark, 2020). Se on esiin nouseva ominaisuus, joka muodostuu sopivissa olosuhteissa. Toisin sanoen ei ole mahdollista sopimalla aikaansaada psykologisesti turvallista tiimiä tai ilmapiiriä. Yksi vahvimpia psykologisen turvallisuuden tunnusmerkkejä on arvostuksen kokemus. Samalla psykologinen turvallisuus toimii itseään vahvistavana ilmiönä. Työyhteisön psykologisella turvallisuudella on selkeä yhteys parempaan tiedonjakamiseen ja oppimiseen, suoriutumiseen ja työhyvinvointiin (Frazier & Tupper, 2016; Newman ym., 2017).

Työhyvinvointia voi tarkastella yhteisöllisesti

Työhyvinvointi ja työpahoinvointi kulminoituvat usein vuorovaikutuksen osatekijöihin: johtaminen, avoin kommunikaatio, tiedon kulku, arvostus ja työyhteisön tunneilmasto ovat keskeisiä elementtejä työhyvinvoinnin rakentumisessa. Näitä kaikkia yhdistää ja mahdollistaa taito kohdata toinen ihminen myötätunnolla. Toisaalta puutteet johtamisessa, kommunikoinnissa ja tiedon kulussa, arvostuksen puute ja huono tunneilmapiiri ovat keskeisiä syitä työpaikan tai jopa alan vaihtamiseen (Kauppinen ym., 2013; Lähtijät, 2023, 2024).

Työhyvinvointi on monissa yrityksissä myös tunnistettu keskeiseksi tavoitteeksi, mutta keinot sen toteuttamiseen ovat puutteelliset. Työhyvinvointia pyritään hyvässä tarkoituksessa rakentamaan toimimattomilla keinoilla. Tarkastelemme usein työhyvinvointia yksittäisen työntekijän näkökulmasta, ja työntekijöille onkin tarjolla työsuhdepyöriä, liikuntaseteleitä ja tapahtumia. Hyvinvoinnin taustalla vaikuttavia tekijöitä ovat kuitenkin keskeisesti kokemus työn sujuvuudesta, selkeät tavoitteet, työyhteisön sisäinen vuorovaikutus ja johtaminen.

Yritysten tulisikin keskittyä työhyvinvointiin laajempana kysymyksenä ja tarkastella sitä koko työyhteisön näkökulmasta. Hyvinvoiva työyhteisö kannattelee jäseniään. Arvostuksen kokemus, tunneilmapiiri ja sitoutuminen syntyvät kaik-

ki yhteisöllisesti, ihmisten välillä. Iso osa ihmisen hyvinvoinnista rakentuu juuri vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Me emme ole itsestään täyttyviä astioita, vaan tarvitsemme vuorovaikutusta muiden ihmisten kanssa (Waldinger & Schulz, 2023). Työyhteisöt ovat meille elintärkeitä, sillä ihminen viettää keskimäärin noin yhden kolmasosan elämästään töissä. Kaikkein parhaiten työhyvinvointia ennustaa kokemus arvostuksesta.

Arvostuksen kokemus hyvinvoinnin avaimena

Miksi juuri arvostava kohtaaminen on meille niin elintärkeää? Me ihmiset olemme sosiaalisia olentoja. Me tarvitsemme jo heti syntymähetkellä kiintymystä ja välittämistä kokeaksemme turvaa. Tämä psykologinen perustarve ei häviä mihinkään aikuisena, vaan hyvinvointimme ja itsetuntomme on selkeästi sidoksissa siihen, kuinka meidät kohdataan. On arvioitu, että yksinäisyys on terveysriskinä samaa luokkaa kuin 15 savukkeen polttaminen päivittäin (U.S. Surgeon General's..., 2023). Ei ole sattumaa, että häpeärangaistukset ovat olleet niin laajasti käytössä eri kulttuureissa, sillä häpeä on voimakkaasti eristävä tunne. Se saa meidät vetäytymään vuorovaikutuksesta ja pitkittyessään tuntemaan, ettemme edes kelpaa vuorovaikutukseen muiden kanssa (Tangney ym. 2011). Tavoillamme kohdata muita ihmisiä on merkittäviä vaikutuksia sekä omaan terveyteemme että ympärillämme olevien ihmisten terveyteen. Pekka Töllin mukaan (2024) arvostuksen kokemus on ihmisten välinen ilmiö. Se voi siis syntyä vain silloin, kun ihmiset kohtaavat toisensa. Jos emme osaa kohdata muita, jäämme myös itse vaille kohtaamisen ja arvostuksen kokemuksen hyvää tekeviä vaikutuksia. Ja jos eristäydymme muista, tai vetäydymme vuorovaikutuksesta, ryöstämme itseltämme yhden tärkeän hyvinvointia rakentavan ja tukevan tekijän – sosiaalisen kanssakäymisen.

Kaikki sosiaalinen kanssakäyminen ei välttämättä ole vuorovaikutusta, eikä kaikki vuorovaikutus toisaalta automaattisesti johda kohtaamisen kokemukseen.

Tunneälykkään käytöksen rooli työhyvinvoinnin rakentamisessa

Taito kohdata toiset arvostavasti on keskeinen tunneälyn mittari ja tunneälykkään käytöksen tavoite. Tunneälykkäät tai tunneälytaitoiset ihmiset eivät pelkästään tule paremmin toimeen muiden kanssa, vaan heillä on kyky myös vaikuttaa muihin rakentavalla tavalla yhteisten päämäärien hyväksi. He osaavat kehittää, inspiroida, ymmärtää ja vaikuttaa muihin (Porath & Erez 2017; DeGroot ym. 2000). Ristiriitatilanteissa tunneälykäs yksilö osaa sovitella ja ratkaista tilanteen sekä

kykenee jatkamaan yhteistyötä erimielisyyksistä huolimatta. Heillä on myös ymmärrys erilaisista valtasuhteiden virtauksista ja ihmisten välisistä suhteista (Miao ym. 2018).

Tunneälytaidot korreloivat vahvasti empatian ja myötätunnon kanssa. Tunneälyä pitkään tutkineen Daniel Golemanin mukaan 90 % menestyksestä ja 58 % suorituskyvystä selittyy tunnetaidoilla (Goleman 1995; Goleman ym, 2002). Tunneäly toimii käytännössä kahteen suuntaan: sisäänpäin itsetuntemuksena ja taitona tunnistaa, sanoittaa ja hallita omia tunteita paineen alla sekä toisaalta ulospäin toiset huomioivana, rakentavana käytöksenä, joka herättää muissa positiivisia tunteita. Sitä voi ajatella taitona olla läsnä muille.

Tällainen rakentava käytös onkin työhyvinvoinnin kulmakivi. Johtaja mallintaa omalla esimerkillään organisaation ”hyväksymää” käyttäytymistä. Se ei tarkoita sitä, että vain johtaja tarvitsee tai hyötyy tunneälytaidoista ja kohtaamistaidoista. Kaikki työyhteisön jäsenet ovat osallisia ilmapiirin ja kulttuurin rakentamiseen ja vastuullisia ilmapiiristä ja kulttuurista. Esihenkilöillä ja johtajilla on silti erityisasema, sillä heidän esimerkkiään seurataan.

Johtajan merkitys on mitattavissa oleva tekijä. Tutkitusti tunnetaitoisten johtajien alaiset ovat 24 % tyytyväisempiä kuin ei-tunnetaitavien johtajien alaiset ja osoittavat vahvempaa sitoutumista työhönsä (Genos, 2015). Sitoutuminen on keskeisen tärkeää, sillä sitoutuneiden ihmisten suorituskyky on parempi ja heidän halukkuutensa ylimääräisiin ponnisteluihin on huomattavasti suurempi. Samoin tunnetaitoisten johtajien alaiset voivat paremmin, uupuvat vähemmän ja ovat vähemmän sairaina (Genos, 2016). Sairaspoissaolot ja työntekijöiden vaihtuvuus ovat organisaation näkökulmasta merkittäviä ongelmia sekä kustannusten että jatkuvuuden näkökulmasta. Lähtijät-podcastin toteuttaman tutkimuksen mukaan (2023) työntekijän lähtemisen aiheuttamat välilliset kustannukset työnantajalle vastaavat noin 6 kuukauden palkkaa, asiantuntijan kohdalla puhutaan jo 10 kuukauden palkkaa vastaavasta summasta.

Johtajalle itselleen tunnetaidot ovat erityisen tärkeitä omassa työssä onnistumisen näkökulmasta. Se, kuinka työntekijät kokevat johtajan, riippuu yhtä lailla johtajan tunneälytaidoista kuin johtajan persoonallisuudesta (Farh ym, 2012). Myös johtajan oma jaksaminen on kiinni tunneälystä, sillä tunneälyyn liittyvät kompetenssit parantavat resilienssiä ja vähentävät työstressiä. Tunnetaitoiset ihmiset ovat myös avoimempia muutoksille ja uusille kokemuksille (Sadun ym., 2022). Lisäksi tunneäly auttaa tutkitusti johtajia tekemään strategisesti parempia päätöksiä (Vuori & Tushman, 2024).

Työyhteisön joustavuus, sopeutumiskyky, sitoutuminen haastavissakin tilanteissa ja keskinäinen luottamus ovat kaikki ominaisuuksia, jotka korreloivat työhyvinvoinnin kanssa. Samalla ne ovat kaikki tarpeen silloin kun muutosvauhti ja -paine on kova. Tunneälytaidoissa ja kohtaamisessa ei ole kysymys siitä, että työyhteisö toimii jonkinlaisena jaettuna terapiaresurssina, vaan siitä, että uskallamme näkyä ja tulla nähdyiksi työssämme tunteidemme kanssa. Tavoitekirkkaus on keskeinen tekijä, sillä ilman selkeyttä, kirkkautta ja johdonmukaisuutta me ihmiset emme koe tulevamme kohdatuiksi (TalentSmartEQ, 2022; Ikart, 2023).

Kuuntelun jalo taito

Yleisimpiä esteitä työelämän kohtaamisten tiellä ovat hyvin pienet ja arkisuudessaan jopa mitättömän tuntuiset asiat. Jatkuva kiireen kokemus ei rohkaise meitä pysähtymään asioiden äärelle. Keskittymisemme voi olla puutteellista, ja se estää meitä kuuntelemasta toisiamme. Huomion suuntaaminen toiseen ihmiseen, pois kännykästä ja tietokoneesta on kolmas keskeinen haaste. Kun työelämässä lähdetään korjaamaan vuorovaikutuksen haasteita ja rakentamaan parempia kohtaamisia, kannattaa aloittaa kuuntelemisen taidosta ja huomion keskittämisestä toiseen ihmiseen. Myös kiireen kokemus on hyvä nostaa puheeksi.

Tietoinen kuunteleminen on yksi tärkeimmistä empatiakeinoista, joita meillä ihmisillä on käytössämme. Yhdysvaltalainen puhuja ja valmentaja Simon Sinek on kiteyttänyt hienosti, että on eri asia kuunnella kuin odottaa omaa vuoroa puhua. Kuuntelemisen taito korostuu esihenkilötyössä ja johtotehtävissä. Tutkimusten mukaan empatia on keskeinen johtamistaito, jonka myönteiset vaikutukset työntekijöihin ja työhyvinvointiin ovat laajoja (Van Bommel, 2021). Tietoinen kuuntelu on keskeinen tapa osoittaa empatiaa vuorovaikutustilanteessa.

Keskittynyt ja läsnä oleva kuuntelu ei kuitenkaan ole usein helppoa ilman harjoittelua. Se tarvitsee tuekseen pysähtymisen kiireen kokemuksesta huolimatta ja taidon suunnata huomio toiseen ihmiseen. Lisäksi vuorovaikutus mielletään usein aktiivisen osallistumisen eli puhumisen ja kielen kautta. Taitavat vuorovaikuttajat ovat kuitenkin juuri hyviä kuuntelijoita. Kuuntelun taidossa tärkeää on aito uteliaisuus. Mielipiteet ja ajatukset saattavat olla ristiriidassa, mutta uteliaisuus toisen kokemusta kohtaan voi silti olla mahdollista.

Yhteenveto

Arvostava kohtaaminen on taito, jota voi opetella. Keskeiset askelmerkit onnistuneen kohtaamisen rakentamiseksi ovat turvan tunteen luominen, sosiaalisen läsnäolon taito ja kuunteleminen. Arvostava kohtaaminen työhyvinvoinnin väli-

neenä onkin myös johtamiskysymys. Työhyvinvoinnin kannalta keskeistä on, että koko tiimi saadaan toteuttamaan voimavaroja ja arvostuksen kokemusta tuottavaa mallia ja käytöstä. Tiimin jaettu resilienssi lisääntyy ja hyvän kierre, kerran käynnistyttyään, ruokkii ja voimistaa itse itseään. Kun tiimi pystyy tuottamaan arvostuksen kokemusta sisäisesti, on kaikilla tiimin jäsenillä paremmat edellytykset toipua kuormittavistakin tilanteista.

Abstract: Respectful interaction and workplace wellbeing

Respectful interaction is a skill that can be learned. The key steps to building a successful interaction are creating a sense of safety, mastering social presence, and listening. Using respectful interaction as a tool for workplace wellbeing is also a matter of leadership. For workplace wellbeing, it is essential that the entire team adopt a model of behaviour that fosters a sense of empowerment and appreciation. The team's shared resilience increases, and a positive cycle, once initiated, sustains and strengthens itself. When the team can generate a sense of appreciation internally, all team members are better equipped to recover, even from demanding situations.

LÄHTEET

Aino. (i.a.). Sairauspoissaolojen todelliset syyt Suomessa. Retrieved January 20, 2025 from https://www.ainohealth.com/knowledge-center-white-paper

Clark, T. (2020). *The 4 Stages of Psychological Safety*. Berrett-Koehler Publishers.

DeGroot, T., Kiker, D. S., & Cross, T. C. (2000). A meta-analysis to review organizational outcomes related to charismatic leadership. *Canadian Journal of Administrative Sciences, 17*(4), 356– 371. http://dx.doi.org/10.1111/j.1936-4490.2000.tb00234.x

Edmondson, A., & Bransby, D. (2023). Psychological Safety Comes of Age: Observed Themes in an Established Literature. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 10, 55–78*. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-055217

Farh, C. I. C. C., Seo, M.-G., & Tesluk, P. E. (2012). Emotional intelligence, teamwork effectiveness, and job performance: The moderating role of job context. *Journal of Applied Psychology, 97*(4), 890–900. https://doi.org/10.1037/a0027377

Frazier, M. L., & Tupper, C. (2018). Supervisor Prosocial Motivation, Employee Thriving, and Helping Behavior: A Trickle-Down Model of Psychological Safety. *Group & Organization Management, 43*(4), 561-593. https://doi.org/10.1177/1059601116653911

Genos International. (2015). *Leadership, Emotional Intelligence and Employee Engagement – IBM.* Case study. https://www.genosinternational.com/ibm-case-study/

Genos International. (2016). *Reducing HR-related costs in a large company. Case study.* https://www.genos-international.com/reducing-hr-related-costs/

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Bantam Books, Inc.

Goleman, D., Boyatzis, & McKee. (2002). *Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence*. Harvard Business School Press.

Ikart, E. (2023). *Emotional Intelligence: Why Its Matters in Change Leadership and Innovation in the 21st Century Styles of Work.* http://dx.doi.org/10.34624/ijbi.v2i4.34732

Kauppinen, T., Mattila-Holappa, P., Perkiö-Mäkelä, M., Saalo, A., Toikkanen, J., Tuomivaara, S., Uusulainen, S., Viluksela, M., & Virtanen, S. (toim.) (2013). *Työ ja terveys Suomessa 2012: seurantatietoa työoloista ja työhyvinvoinnista.* Työterveyslaitos.

Lahtijät. (26.4.2023). *Miksi me lähdemme -tutkimus* [Audio, Podcast-jakso #29]. https://open.spotify.com/episode/6XIkvlnHxNNdHbhdt0vw7a?si=kCNQYRzwQ3CpXy01KD6-cg.

Lahtijät. (8.5.2024). *Sitoutumista edistävä johtajuus -tutkimuksen julkistus*. [Audio, Podcast-jakso #59]. https://open.spotify.com/episode/1xSFAbbn3DwfAJr08J5JZT?si=-_CFSLAvSoaH4Tkng8x0bA

Miao, C., Humphrey, R., & Qian, S. (2018). A cross-cultural meta-analysis of how leader emotional intelligence influences subordinate task performance and organizational citizenship behavior. *Journal of World Business, 53*(4), 463-474. https://doi.org/10.1016/j.jwb.2018.01.003

Newman, A., Donohue, R., & Eva, N.. (2017). Psychological safety: A systematic review of the literature. *Human Resource Management Review, 27(*3) 521-535. https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2017.01.001

Palmer, B., & Jennings. S. (2007). Enhancing sales performance through emotional intelligence developent. *Organisations and People, 14*(2), 55–61.

Palmer, B., Gignac, G. F., Ekermans, G., & Stough, C. (2008). A comprehensive framework for emotional intelligence. In R. Emmerling, M. K. Mandal, & V. K. Shanwal (Eds.), *Emotional intelligence: Theoretical & cultural perspectives* (pp. 17–38). Nova Science Publishing.

Porath, C., & Erez, A. (2017). *Does Rudeness Really Matter? The Effects of Rudeness on Task Performance and Helpfulness,* https://doi.org/10.5465/amj.2007.20159919

Sadun, R., Fuller, J., Hansen, S. & Neal, P.J. (2022). The C-Suite Skills That Matter Most. *Harvard Business Review.* https://hbr.org/2022/07/the-c-suite-skills-that-matter-most

Seeck, H. & Järvelä, S. (2007). Katsaus taylorismin saapumisesta Suomeen ja sen asemasta työnjohtokoulutuksen osana 1910–1950. *Työelämän tutkimus, 5*(3), 243–251. https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87572

Stenborg, M., Maliranta, M., Kiema, I., Huovari, J., Elmgren, P. (2021). *Tuottavuus ja voimavarojen kohtaanto – Digitaalisten palveluiden tuottavuuden taso ja kehitys Suomessa heikko.* (Valtiovarainministeriön julkaisuja 2021:58). Valtiovarainministeriö. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-709-8

TalentSmartEQ. (2022). *Beyond Theory: Key Research Findings on Team Emotional Intelligence*. https://www.talentsmarteq.com/wp-content/uploads/2024/09/TS_TeamsEQResearchReport_r4.pdf

Tangney, J. P., Stuewig, J., Mashek, D., & Hastings, M. (2011). Assessing Jail Inmates' Proneness To Shame and Guilt: Feeling Bad About the Behavior or the Self? *Criminal Justice and Behavior, 38*(7), 710-734. https://doi.org/10.1177/0093854811405762Tölli, P. (2024). *Minä näen sinut. Arvostuksen psykologia*. Tammi.

U.S. Surgeon General's Advisory on the Healing Effects of Social Connection and Community Surgeon General's Advisory. (2023). *Our Epidemic of Loneliness and Isolation*. https://www.hhs.gov/sites/default/files/surgeon-general-social-connection-advisory.pdf

Van Bommel, T. (2021). *The power of empathy in times of crisis and beyond*. Catalyst. https://www.catalyst.org/reports/empathy-work-strategy-crisis/

Vuori, T. & Tushman, M. (2024). Strategic decision-making at platform transitions: The case of Nokia (2010–2011) *Strategic Management Journal, 45*(10), 2018-2062. https://doi.org/10.1002/smj.3608

Waldinger, R. & Schulz, M. (2023). *The Good Life: Lessons From the World's Longest Scientific Study of Happiness*. Simon & Schuster.

Riitta Lahtinen & Sanna Nuutinen

IKÄÄNTYMISEN JA PITKÄIKÄISYYDEN TUOMIA KOMMUNIKAATIO- JA TOIMINTAMUUTOKSIA KUULONÄKÖVAMMAISELLE ASIAKKAALLE

Elämme pitempään kuin aikaisemmin. Kehomme muuttuu ikääntymisen myötä, kuuleminen ja näkeminen rappeutuvat yksilöllisesti. Pitkäikäisillä sairaudet, kuten nivelrikot, muistiongelmat ja masennus, lisääntyvät. Tämänkaltaiset sairaudet aiheuttavat vaikeuksia kommunikaatiossa, liikkumisessa ja arkitoiminnoissa. Nämä muutokset heijastuvat myös kuulonäkövammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun käyttöön ja arjen toimintoihin. Kommunikaatiomenetelmät voivat muuttua kuulonäkövamman edetessä tai eri sairauksien vuoksi. Esimerkiksi nivelrikko vaikeuttaa kädestä käteen viittomisen ja sormittamisen vastaanottamista. Myös muut kommunikaatiomenetelmät voivat muuttua kuulonäkövamman edetessä, ihmisen ikääntyessä ja eri sairauksien lisääntyessä. Tasapaino-ongelmat ja hidastunut liikkuminen muuttavat opastuksen tapoja. Tietyt sairaudet aiheuttavat haasteita käyttää tulkkauspalvelua.

Ikääntymisen tuomia muutoksia selvitettiin haastattelemalla viittä yli 65-vuotiasta tulkkipalvelua käyttävää itsenäisesti kotona asuvaa henkilöä. Ajatuksia koottiin myös kuurosokeiden keskustelupiireissä, joissa keskusteltiin ikääntymisestä. Tämä artikkeli avaa kuulonäkövammaisten ikääntyvien ajatuksia kommunikaatiosta, arjen toiminnoista, liikkumisesta ja tiedon saamisesta. Ikääntyville kuulonäkövammaisille ammattitaitoiset tulkkaus- ja avustajapalvelut ovat erittäin tärkeitä. Ne ovat osa arkitoimintaa, sosiaalisia suhteita ja osallistumista. Haastatteluissa pohdittiin myös tulevaisuuden ennakointia, kuten mitä toiveita ikääntyvät henkilöt kirjoittavat hoitotahtoon, miten he toivovat tulkin läsnäoloa

hoitotilanteissa, miten he toivovat toimittavan palliatiivisessa ja saattohoidossa. Pohdittiin myös, onko tulkin käytössä jokin ikäraja, jonka jälkeen palvelua ei enää pysty käyttämään. Tulkkauspalvelun käytön ikärajaa ei kuitenkaan ole, vaan käyttäjiä on kaikissa ikäluokissa alle kouluikäisestä yli 90 vuotiaisiin saakka.

Kuulonäkövammaisuudesta

Yhteispohjoismaisen määritelmän (2011) mukaan kuurosokeus ja vaikea kuulonäkövammaisuus vaikuttavat neljään eri osa-alueeseen. Nämä osa-alueet ovat kommunikaatio, liikkuminen ja orientaatio, tiedonsaanti sekä arkitoiminnot. Kaukoaistien muuttuessa lähiaistien tärkeys kasvaa ja korostuu. Tunto-, haju- ja makuaisti tulevat arkitoimissa luotettavimmiksi aistikokemuksiksi.

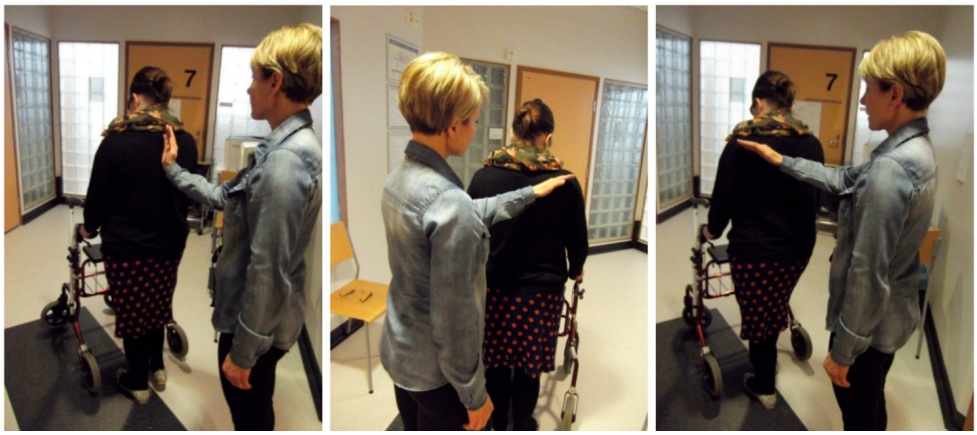
Ikäinstituutin (2021) tutkimusten mukaan pitkän iän saavuttaa yhä useampi, ja ennusteen mukaan 85 vuotta täyttäneiden määrä kolminkertaistuu vuoteen 2050 mennessä. Suomen Kuurosokeat ry:n 2023 tilastojen mukaan 1031 asiakkaasta 63-vuotiaita ja vanhempia on 47 % (n=489) ja yli 80-vuotiaita on 18,5% (n=191). Tämä osoittaa sen, että ikääntyvien asiakkaiden ja tarpeiden määrä lisääntyy. Yhteiskunnan eri palvelujen tulee ennakoida tulevaa ja kehittää palveluja niin, että pitkäikäisten hyvinvointi säilyy. Tämä tarkoittaa palveluja, joilla tuetaan ikääntyvän väestön fyysisiä, henkisiä ja terveydellisiä tarpeita. Näkymiä ikääntymisen tulevaisuuteen (2021) jaetaan nykyään paljon, ja muuttuva vanhuus on useiden eri ammattilaisten osaamisen aluetta.

Viimeisen 10 vuoden aikana Kommunikaatiopalvelujen opetus- ja ohjaustilanteissa on seurattu läheltä monien kuurosokeiden ja lähipiirin toimintaa ja kirjoitettu useita julkaisuja (Kuurosokean kohtaaminen, i.a.). Tässä artikkelissa pohditaan erityisesti kuulonäkövammaisten ikääntyvien henkilöiden arkea. Kaksoisaistivammaiselle henkilölle normaalit ikääntymisen muutokset tuovat lisähaasteita. Monet toiminnat ovat jo sinällään haastavia vaikeasti kuulonäkövammaisena elävälle. Osalla kuulonäkövamma on ollut lapsuudesta saakka ja edennyt aikuisiällä. Perinnöllisiin sairauksiin kuten Usherin oireyhtymään ja moniin retinitis-sairauksiin liittyy verkkokalvon toiminnan rappeutuminen, samoin kuulovamma voi heikentyä erilaisiin sairauksiin liittyen. Moni käy läpi ikääntymisen aikana myös monenlaisia aistitoimintojen muutoksia. Uusien ja jatkuvien haasteiden edessä täytyy oppia uusia strategioita, vaikka samaan aikaan mahdollisuus uuden oppimiseen voi olla vaikeutunut. Ikääntymisen luennoilla monet kuulonäkövammaiset henkilöt kommentoivat ja kertoivat arjestaan. Näitä ajatuksia on koottu tähän artikkeliin.

Ikääntyneiden kokemuksia arjessa kehon muuttuessa

Me kaikki ikäännymme päivittäin ja elämme pitempään kuin aikaisemmin. Ikääntyessämme kehomme eri osissa tapahtuu monenlaisia muutoksia. Olemme myös alttiita saamaan erilaisia sairauksia, jotka vaikuttavat eri tavoin ihmisten arjen toimintoihin niitä hidastaen tai jopa estäen. Eletty elämä heijastuu hyvinvoinnissamme. Yksilölliseen ikääntymiseen liittyy mm. kuulemisen ja näkemisen rappeutumista. Myös erilaiset sairaudet, kuten nivelrikot, muistiongelmat ja masennus, lisääntyvät. Tällaiset sairaudet aiheuttavat vaikeuksia liikkumisessa ja arkipäivän toiminnoissa. Eri yhteiskunnallisten palveluiden tarve lisääntyy, mutta myös niiden käyttämisessä voi olla enemmän haasteita. (Lahtinen & Nuutinen, 2020.)

Vaikka kuulonäkövammaiset ovat oppineet sopeutumaan muutoksiin ja eri strategioiden käyttämiseen, ei sopeutuminen välttämättä helpotu ikääntyessä. Muutoksia tiedonsaantiin, kommunikaatioon, liikkumiseen ja päivittäisten arkitoimiin ilmenee jatkuvasti. Uusien toimintatapojen ja apuvälineiden päivittäminen ja opiskelu on jatkuva prosessi. Esimerkiksi rollaattorin kanssa kulkemiseen liittyy myös kommunikaatiosta sopiminen. Oppaan kanssa sovitaan mm. kummalla puolella hän on ja miten annetaan tieto liikkumisen suunnista esimerkiksi keholle (Lahtinen ym., 2020). Kuvassa 1 on esimerkki, kuinka liikkujalle osoitetaan suuntia. Ikääntymisen luennon aikana osallistujat kertoivat, että rutiinit ovat tärkeä osa arkea. On helpompi muistaa ja toteuttaa yksi asia kerrallaan. Kun toimintatapa on itselle tuttu, varmistetaan itsenäinen asioiden kontrollointi ja toiminnan järjestys. Kun kuulonäkövammaisia haastateltiin luentojen aikana, osa heistä kommentoi, että vierailevan henkilön, esimerkiksi avustajan, kanssa toimimiselle on olemassa arjen sujuvuutta olevia itsestäänselvyyksiä. Tavaroita ei siirretä toiseen paikkaan ilman lupaa. Lisäksi henkilökohtaisesta ja kodin siisteydestä kerrotaan rehellisesti. Vaatteissa olevat rikkinäiset kohdat tai likaläikät ilmaistaan asiallisesti. Monet ovat huomanneet, että valon tarve arkitoimien suorittamisessa ja tilan hahmottamisessa on lisääntynyt. Joitakin heikkonäköisiä auttaa riittävän hyvä valaistus ruuan laitossa, pyykkien pesussa ja lukiessa. (Lahtinen 2024, s. 10–11.)



Kuva 1. Suuntien osoitus keholle rollaattorin kanssa kulkiessa. (Lahtinen, Liukkonen & Kumpula 2020, s. 7)

Erilaisten sairauksien vaikutukset kuulonäkövammaisen kommunikaatioon

Kuulonäkövammaiset haastateltavat kertoivat, että erilaiset sairaudet heikentävät myös ikääntyneiden toimintaa. Nivelrikot aiheuttavat sormien särkyä ja liikeratojen pienentymistä. Nivelten jäykistyminen vaikeuttaa kädestä käteen kommunikaatiota, viittomisen ja sormittamisen vastaanottamista, kun sormet ovat jäykistyneet eivätkä enää taivu. Myös viittomisen tuottaminen muuttuu. Tällöin tarvitaan tuttuja henkilöitä, jotka ymmärtävät muuttunutta viittomista.

Nivelten muutokset hankaloittavat myös erilaisten kommunikaatiota tukevien apuvälineiden käyttöä. Osa haastateltavista kokee, että kuulolaitteiden pienten osien ja uusien pattereiden vaihto hankaloituu ja että pienet osaset putoilevat käsistä. Arjessa pudonneiden tavaroiden löytäminen vie paljon aikaa, ja monilla onkin yksilöllisiä ratkaisuja putoavien tavaroiden löytämiseksi. Tällöin toiminnat tehdään pöydän, kulhon tai tarjottimen päällä. Myös lämpötilaerot koetaan erilaisina. Kylmänarkuus talvella voi olla este kädestä käteen sormittamiselle ja viittomiselle ilman lapasia. Ihon vanhenemiseen liittyy ihon ohenemista, kuivumista ja rasvakerroksen vähenemistä. Tällaiset muutokset voidaan kokea epämiellyttävänä. Esimerkiksi koskettamisen kokeminen voi muuttua. Jotkut tulevat hyvin herkiksi, ja toisilla päinvastoin, kevyttä kosketusta on vaikea hahmottaa.

Erilaisten sairauksien vaikutukset kuulonäkövammaisen liikkumiseen

Liikkumisen kursseilla yleisiä huomioita on, että myös kuulonäkövammaisilla iäkkäillä liikkuminen hankaloituu, varsinkin jos keho kipuilee ja jäykistyy. Ikääntyessä kuulonäkövammaisen liikkumisen vauhti voi hidastua. Kaatumisen pelko ja ympäristön hahmottaminen pelkästään tuntoaistilla tuovat ympäristön turvallisuuden tarkistamisen tarpeen. Kiireessä henkilö ei ehdi reagoida ympäristön muutoksiin riittävän hyvin. Jos tasapainossa on ongelmia, tasoerot tekevät kulkemisesta katkonaisempaa ja alaspäin portaissa liikkumiseen tarvitaan kaiteesta lisätukea. Kun lihasvoima ja asennonhallinta heikentyvät ja luustokato etenee, kaatumisen tunne voi lisääntyä. Valkoinen keppi muuttuukin tällöin ehkä tukikepiksi liikkumista tukemaan. Osalla ikääntyvistä opastusote voi muuttua koko käsivarsiotteeksi. Tämä saattaa näkyä ensin liukkailla kelillä ja epätasaisissa maastoissa. Kuurosokeat haastateltavat kokevat, että kun opas ymmärtää ja huomioi kuulonäkövammaisen kanssa turvallisen liikkumistavan, hän valitsee sopivan kulkuvauhdin ja tasaisemman maaston.

Erilaisten sairauksien vaikutukset kuulonäkövammaisen arjen toimintoihin

Kuulonäkövammaisia iäkkäitä haastateltiin koulutusten yhteydessä. Useimmat ikääntyvät vaikeasti kuulonäkövammaiset kertovat suorittavansa arjen toiminnat yhden kerrallaan. Kun näköaistia ei voi käyttää asioiden tarkistamiseen, täytyy luottaa tuntoaistiin. Tämä vie enemmän aikaa ja toiminta tuntuu hidastuvan. Ajan käyttö muuttuu. Kun näkövamma etenee, muisti kuormittuu. Kaikki arjen toiminnot perustuvat muistamiselle. Esineiden paikat, kesken jääneet asiat, ruuan laittaminen, reseptit ja muut tekemiselle välttämättömät seikat rakentuvat muistin varaan. Jos arkiaskareiden aikaan soi puhelin, henkilön voi olla vaikea muistaa, mihin hän jätti kädessä olleen tavaran. Jotkut haastateltavat kuulonäkövammaiset kokevat, että heidän lähimuistinsa on heikentynyt vuosien kertyessä. Tällöin varsinkin tutut toimintatavat, esineiden tutut paikat ja reitit sekä tuttujen ihmisten kanssa toimiminen rauhoittavat mieltä.

Ikääntyvän kuulonäkövammaisen henkinen, sosiaalinen ja fyysinen hyvinvointi

Joskus ikääntyvälle kuulonäkövammaiselle haasteena on yksinasuminen. Syitä voi olla monia, esimerkiksi asuinympäristön hankaluus iän tuomien lisäsairauksien tai heikentyneiden aistien vuoksi. Yhteydenpito voi olla vaikeampaa, kun

lapset ja lapsenlapset asuvat etäällä. Jopa sään vaihtelut voivat eristää ikääntyneen sisätiloihin pitkäksikin aikaa, kun ei uskalla yksin tai avustajankaan kanssa lähteä ulos. Muita syitä yksinäisyyteen voivat olla kommunikointikeinojen vähäisyys tai jopa puuttuminen aistivammojen edetessä, arjen taitojen ja tukiverkoston puuttuminen. Sosiaalista eristäytyneisyyttä lisäävät mahdollisesti ero, leskeys tai heikot sosiaaliset taidot. Yksinäisyys itsessään voi aiheuttaa erakoitumista sekä nostaa päihteiden käytön ja mielenterveysongelmien riskiä. Viimeisimpien tutkimusten mukaan nimenomaan kuulemisen heikentyminen, eli kun sanoista on vaikea saada selvää ja hälyssä kuuleminen hankaloituu, aiheuttaa väärinkäsityksiä, väsymystä ja sosiaalisten tilanteiden välttelyä (Ikähuonokuuloisuus, 2024).

Luentoon osallistunut kuulonäkövammainen kommentoi, että pelkästään aamutoimiin tarvitaan apua ja aikaa. Avun saamiseksi taas tarvitaan sujuvaa kommunikointia lähipiirin ja avustavan henkilöstön kanssa. Ystävien ja sukulaisten tuki on tarpeen jokaiselle, mutta kaikilla ei niitä välttämättä ole. Usein hoivatiimiltä vaaditaan teknisiä taitoja ja tietoa suorittaa asiakkaan kanssa vaikkapa tulkkitilaus.

Keinoja hyvinvoinnin lisäämiseen löytyy, kun tarjotaan esimerkiksi oikea-aikaista kuntoutusta ja kehitetään yhdessä asiakkaan kanssa tukiverkostoa esimerkiksi tulkkauspalvelujen, tukihenkilön, avustajan tai kotihoidon avulla. Tärkeintä on, että tukiverkosto hallitsee kommunikaation ja turvallisen liikkumisen. Arkea voisi helpottaa myös ruokapalvelu tai tavoitteellinen suunnitelma ohjattuun oman arjen hallinnan oppimiseen, jos taidot eivät ole kunnossa.

Yksi haastateltava kuulonäkövammainen henkilö korosti, että sopivien apuvälineiden esittely ja niiden riittävä käytön ohjaus tulee muistaa tarkistaa ja päivittää iän vaatiman tason mukaisesti. Keskusteluissa tuotiin esille kokemuksena, että yhteiskunnan palveluiden suunta on viime vuosina ollut laskeva tiukentuneen taloustilanteen ja kuntien suurten sisäisten muutosten vuoksi. Tästä syystä kuntoutus tai avun saaminen jäävät toisinaan vajaaksi. Seuraavissa sitaateissa kiteytyy neljän ikääntyneen kuulonäkövammaisen kokemuksia vuorovaikutuksesta ympäröivän maailman kanssa, varsinkin kun henkilöllä on lisäksi aistivamma ja muita sairauksia.

Jos jokin prosessissa pettää, itsenäinen päätös ei toteudu.
Matka vieraaseen ympäristöön pelottaa.
Netissä tilaaminen ja asioiminen vaatii paljon energiaa
Lääkärin tai muun viranomaisen tapaaminen – jo pelkästään liukas sää voi rajoittaa ihmistä ja liikkumista.

Kehon ja kognitiivisten toimintojen muuttumisen lisäksi muuttuvat myös kommunikaatiotavat. Erityisen haavoittuvassa asemassa ovat yksin asuvat ikääntyneet kuulonäkövammaiset henkilöt. Ilman tukea ja läheisiä asioiden yhteys toisiinsa katkeilee, ei muisteta välttämättä laittaa asioita ylös tai sitten ei muisteta viittomia. Sellaistakin on havaittu, että kuuroutuneet ikäihmiset unohtavat vähitellen sanoja/viittomia, eikä heillä ole välttämättä muita menetelmiä hallussaan. Ikänsä viittomakielinen henkilö saattaakin vaihtaa iän myötä viittomakielestä puheeseen, vaikka ei osaisi puhua kunnolla. Näissä erityistilanteissa esineillä sekä muiden aistien ja menetelmien yhdistelmillä on tärkeä rooli yhteyden säilymisen kannalta.

Käytännön ratkaisuja kuulon ja näön heikentyessä

Ikäkuulon aiheuttavat ikääntymisen myötä ilmenevät sisäkorvan ja kuulohermoratojen rappeutumismuutokset. Joskus ne aiheuttavat myös tinnitusta. Kuulemisen apuvälineitä hankitaan, kun kuulon alenema vaikeuttaa vuorovaikutusta ja asiointia. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi, että ovikellon tai puhelimen soittoääntä ei kuule, keskustelussa kasvokkain tai puhelimessa tulee väärinkuulemista tai että radion/television ääntä on kovennettava. Apuvälineitä voivat olla mm. puhelimeen liitettävä vahvistin tai puhelimeen liitetty induktiosilmukka, joka yhdistetään kuulolaitteeseen. Television kuulemista tukevat erilaiset kuulokkeet, tyynysilmukka, langaton pienoisinduktiosilmukka tai huoneistoon asennettu induktiosilmukka. Televisio-ohjelmia voi myös seurata Teksti-TV:n avulla.

Kuulovamma voi aiheuttaa ikääntyneellä eristäytymistä sosiaalisista tilanteista ja yhteydenpidosta. Koetaan, että ryhmätilanteissa kommunikaatio on haasteellista. Itsenäinen asiointi yleisissä tiloissa, kuten pankissa, kaupoissa ja virastoissa, vaikeutuu taustahälyn vuoksi. Ikääntymiseen voi liittyä myös kuulemisen heikkenemisen vuoksi puheen tuottamisen hidastumista, jolloin kommunikaatioaika lisääntyy. Hälytys- ja varoitusääniä voidaan havaita erilaisten hälytinjärjestelmien avulla. Hälytykseksi voi valita äänen, valon tai tärinän. Palovaroitin toimii äänellä ja tärinällä esimerkiksi yöllä, kun kuulon apuvälineet eivät ole käytössä. Kolmannen sektorin kuuloalan järjestöt ja vertaistuki antavat lisäohjeistusta ja kertovat kokemuksistaan arkitoimintoihin liittyen.

Näön heikkeneminen tuo haasteita liikkumiseen ja tiedon saamiseen. Henkilöitä ei tunnisteta, lukeminen vaikeutuu ja yksin liikkuminen on turvatonta. Yleisempiä apuvälineitä ovat riittävät valaistusjärjestelyt, valkoinen keppi, suurennuslasit, nauhurit sekä isonäppäimiset puhelimet ja tietokoneet. Toimintaa helpottavat riittävän isolla tuotettu (yksilöllinen) teksti, selkeät värit ja kontrastit.

Tavarat pidetään järjestyksessä ja samoilla paikoilla. Yhdessä kuljettaessa käsivartta voi tarjota opastuksen tueksi.

Ikähuonokuuloisuus ja -heikkonäköisyys voivat ilmetä henkilöllä myös samanaikaisesti. Tämä ilmenee esimerkiksi kuulo- tai näkövammaisille suuntautuneissa tapahtumissa, joissa tapahtumiin osallistujat tulevat kyselemään eri aistien toiminnoista. Kokemusten mukaan ikääntynyt kuulonäkövammainen kommunikoi usein puheella itse. Hänelle tuotettu kieli ja menetelmät voivat vaihdella. Henkilöllä voi olla näöntarkkuuden heikkenemistä, näkökentän kaventumista, kontrastien erotuskyky saattaa olla heikkoa ja värien erottelu vaikeaa. Osalla silmien sopeutuminen valaistuserojen muutokseen kestää pitkään. Silmä ei enää mukaudu eri etäisyyksille.

Tulkkauspalvelu on kuurosokeiden arjessa itsenäistä toimintaa lisäävä palvelu. Itsemääräämisoikeus merkitsee myös sitä, että henkilö itse päättää asioistaan, hänelle luodaan mahdollisuus tehdä valintoja, mennä ja tulla omasta tahdostaan joko avustettuna tai ilman, mahdollisuus osallistua, harrastaa ja tehdä haluamiaan asioita. Tulkkien, avustajien ja muiden työntekijöiden kohtaamisissa kuulonäkövammaisten kanssa on tietyistä toimintatavoista hyötyä. Näitä ovat mm.:

- Kun lähestyt, voit koskettaa toista rauhallisesti olkapäälle.
- Kerro asiakkaasi nimi, kun puhut hänelle. Näin hän varmistuu, että hänelle puhutaan.
- Kerro, kuka olet ja mikä on ammattisi. Äänestä voi olla vaikea tunnistaa tulijaa. Näkövamman vuoksi tulijaa ei aina erota taustasta tai toisista työntekijöistä.
- Kohtaa asiakkaasi kasvokkain niin, että huulioluku mahdollistuu. Ole sopivalla korkeudella ja etäisyydellä. Älä peitä huuliota tai puhu pää alaspäin.
- Valitkaa yhdessä sopiva kommunikaatiotapa (puhe, kirjoitus, viittomat, suuraakkoset tms.)
- Tarkista, että apuvälineet toimivat.
- Varmista, että tilassa on riittävä ja hyvä valaistus.
- Poista taustahäly, kuten TV, radio tms. Jos tämä ei ole mahdollista, etsikää hiljainen tila.
- Anna riittävästi aikaa reagoimiseen ja varaa riittävästi aikaa vuorovaikutustilanteeseen
- Rauhallista ja selkeää puhetta on helpompi seurata.
- Kuvaile asioita ja ympäristöä, kerro mitä teet.
- Asioita voidaan toistaa ja tarkentaa kirjoittamalla.

- Kerro, kun poistut tilanteesta. (Ikähuonokuuloisuus, i.a.; Kun kohtaat näkövammaisen, i.a., Kuurosokean kohtaaminen, i.a.)

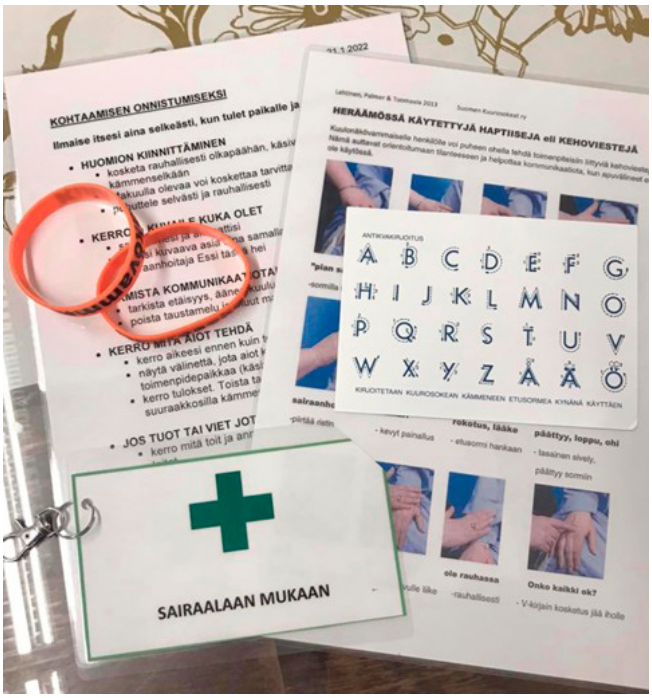
Tulkin tarve terveydenhuoltotilanteessa

Kun kyseessä on toimenpide, johon valmistaudutaan hyvissä ajoin, tulkin tarve tulisi aina ensisijaisesti selvittää ja oikeanlainen tulkki tilata paikalle koko sairaalassa olon ajaksi, jolloin potilaalla on tasavertainen mahdollisuus keskustella ja saada tietoa reaaliajassa. Sama tulkki turvaa käytettyjen käsitteiden samankaltaisuuden ja mahdollisesti sovittujen kommunikaatiotapojen käytön. Vain siten voidaan aidosti turvata potilaan omatoimisuus ja itsemääräämisoikeus. Tulkkiahan ei tarvita, jos henkilökunta osaa kommunikoida suoraan potilaan kanssa oikealla menetelmällä tai tuntevat ainakin toimivan kommunikaation perusteet. Ratkaisuna tähän olisi lääkärien ja sairaanhoitoalan opiskelijoiden pakollinen perustietokurssi eri vammaisryhmien kohtaamisesta. Vähintäänkin sairaanhoitopiireillä pitäisi olla tietoa tulkkitilausten tekemisestä kuurosokeille asiakkaille sekä toimiva tulkkauspalvelujärjestelmä.

Hoitotilanteisiin sairaalakansio ja -reppu

Esineiden ja kuvien lisäksi arjen toimintojen sujumisessa on hyvä miettiä muitakin kommunikaatiota tukevia materiaaleja. Kuulonäkövammaisella henkilöllä voi olla muitakin hoitoa vaativia sairauksia. Tällöin kommunikointi voi olla haasteellista esimerkiksi avustajien, kotihoidon, sairaalan ja muiden terveydenhuollon ihmisten kanssa, kun yhteistä kieltä ei ole. Erityisesti korona-aika toi monenlaisia rajoitteita eri toimintoihin, ja osa ikääntyvien ryhmästä kuului riskiryhmään. Aiemmin kokeillusta kosketusviesteillä sujuvasta kommunikaatiosta kehittyi ajatus tietoa sisältävästä ja kommunikaatiota tukevasta kootusta kansiosta tai repusta, josta voisi olla apua kotona ja jonka voi ottaa mukaan terveydenhoitotilanteisiin. (Lahtinen, Palmer & Tuomaala, 2016.) Sairaalakansioon kootun materiaalin ajatuksena oli toimia nopeana ja yhdestä paikasta pidettävästä ohjekansiosta. Kuulonäkövammaisten kanssa keskustelujen tuloksena kansion pilotointi ja kokeilu oli vuosina 2020–21 terveydenhuoltotilanteisiin. Neljän vuoden aikana tuotetta on räätälöity ja ohjattu 40 kuurosokealle tai kuulonäkövammaiselle henkilölle. Heistä yli puolet ovat ikääntyneitä. Palautteet materiaalin toimivuudesta ovat vaihtelevia – toisille materiaaleista on ollut enemmän hyötyä kuin toisille. Hyödylliseksi materiaalin ovat kokeneet he, jotka ovat käyttäneet sitä aidoissa tilanteissa. Kuulonäkövammaiset kertoivat sairaalakansion ja -repun tuovan turvallista oloa, jos hoitotilanteet ovat yhtäkkisiä tai jos paikalle ei olla saatu

viittomakielen tulkkia (Lahtinen & Nuutinen 2020). Kansion sisältötietoja on merkitty myös omaan hoitotahtoon. Tuotteesta voisi olla hyötyä myös muille, kuten maahanmuuttajille, ikääntyneille ja asiakkaille, joilla on kielellisiä haasteita. Palautteina on saatu kiitosten lisäksi myös huomioita tiedon ja ymmärryksen lisääntymisestä, ammattilaisten tahdosta oppia lisää sekä omaisten helpotuksesta. Sairaalakansion ja repun sisältö räätälöidään yksilöllisesti ja valitaan yhdessä kunkin asiakkaan kanssa ne materiaalit, joita juuri hän osaa ja voi käyttää sairaalassa kommunikoidessaan. Samaa materiaalia voi hyödyntää myös kotisairaanhoidon, avustajien kanssa ja muissakin kommunikointitilanteissa. Kuvassa 2 on esimerkki repusta ja sen sisällöstä.



Kuva 2. Sairaalarepun materiaalia. Kuva: Riitta Lahtinen.

Seuraava esimerkki kuvaa sairaalarepun käyttäjien kokemuksia:

> *Kuurosokealle kosketus ilmaisee läsnäoloa, ja hänelle voi kirjoittaa suuraakkosilla kämmenpohjaan sanoja. Hän vastaa itse äänellä. Kuuron asiakkaan kanssa voi keskustella kirjoittamalla paperille tai älylaitteen kautta voi myös sormittaa tai viittoa. Jos tulkki on äkillisesti estynyt tai ei heti ole paikalla, sairaalarepun materiaalit, kuten sormiaakkoset, suuraakkoset, sairaalahaptiisit ja kohtaamisen*

ohjeistus, toimivat ensiapuna kommunikointiin. Lisäksi repussa kulkevat mukana potilaan henkilökohtaiset apuvälineet ja muut tarvikkeet. Suositeltavaa olisi avustaa potilasta niiden kanssa, koska ne ovat tärkeä osa sujuvaa vuorovaikutusta.

Ikääntyvän kuulonäkövammaisen kunnioittava arki

Ikääntyvien kuulonäkövammaisten kanssa mietittiin luennon aikana, mitä yksin asuvat henkilöt tarvitsevat hyvän elämän toteutumiseen. Kuulonäkövammaisten keskusteluissa toivottiin, että ihminen tulisi kohdata aina ihmisenä, vaikka henkilö olisi jo ikääntynyt ja ehkä muistisairauden alkuoireita olisi havaittu. Hän on edelleen sama henkilö, joka on tehnyt ja kokenut elämässään monenlaista pidempään kuin nuoremmat.

Käytännössä asiat eivät aina toteudu niin kuin tahtoisi, tai sitten ei vain ole mahdollista toteuttaa kaikkea. Haastateltavat kertoivat, että käytännön asioiden hoitamiseen vaaditaan henkilön vahvaa omaa tahtoa, ystäviä, tukiverkostoa sekä omaa kykyä ja taitoa toimia pitkään itsenäisesti. Tarvitaan myös hyvät vuorovaikutustaidot sekä toisinaan myös taloudellisia resursseja. Osa haastateltavista kokivat, että he joutuvat ”taistelemaan” asioiden toteutumisen vuoksi esimerkiksi saadakseen hoitoa, apua, haluamansa apuvälineen tai palveluja.

Niille kuulonäkövammaisille ikääntyneille, joilla aistivamma ja muut sairaudet vaikuttavat vahvasti kommunikointiin ja toimintakykyyn, tilanne on haastava. Viittomakieliselle esimerkiksi arjen asioiden hoitaminen tuo haasteen. Yksinkertaisen toiminnan suunnittelu on pitempi prosessi. Esimerkiksi jos viittomakielisen henkilön pitää soittaa tai käydä asioimassa viranomaisen luona, hän ei voi soittaa äänipuhelua itse. Hän joutuu miettimään, miten asia hoidetaan, tilaako hän tulkin tilanteeseen vai riittääkö avustaja puhelun toteuttamiseen? Yksinkertaisenkin asiointipuhelun järjestämiseen viittomakielinen näkövammainen tarvitsee ennakkosuunnittelua, aikaa ja myös taitoa käyttää erilaisia apuvälineitä puhelun toteuttamiseksi.

Ikääntyneillä kommunikaatiokin saattaa muuttua kehon muuttuessa. Myös vuorovaikutuskeinot saattavat muuttua. Toisaalta henkilö pitkäikäisenä ja muuten terveenä osaa edelleen ilmaista tahtonsa selkeästi, mutta on myös niitä, joilla ikääntyessä tulee luonnepiirteisiin ja käyttäytymiseen muutoksia. Kunnioittavan kohtaamisen periaatetta tulee kuitenkin noudattaa loppuun saakka. Ikääntyneiden ja pitkäikäisten asiakkaiden kohdalla kasvaa huoli yhteiskunnan vastuusta. Pystytäänkö iäkkäille tarjoamaan riittävästi omankielisiä ja kulttuurin tuntevia palveluja? Ikääntyneiden ja pitkäikäisten arjen kartoituksissa ammattilaisilla tulisi olla ymmärrys kaksoisaistivamman tuomista haasteista ja siitä, miten kom-

munikaatio saadaan sujumaan. Hoitaja, joka vain pesee ja antaa lääkkeet, mutta ei pysty vuorovaikutukseen viittomakielisen kanssa, ei voi tukea kielellistä eikä kulttuurilista osallisuutta. Tämä vaikuttaa ikääntyneen hyvinvointiin. Kuulonäkövammaisen asiakkaan tarpeiden huomioiminen ja asiakkaan oman aktiivisuuden ja osallistumisen mahdollistaminen mahdollisimman pitkään on kaikkien etu.

Palvelujen toimivuus ja osaavuus vähentävät arkistressiä. Sujuvat ja saavutettavat palvelujärjestelmät luovat mahdollisuuden hyvään ikääntymiseen. Keskusteluissa nousivat tässä yhteydessä erityisesti tutut tulkit (tulkkilista), taksinkuljettajat ja avustajat. Tuttujen henkilöiden kanssa on kuulonäkövammaisen helppo kommunikoida ja toimia. Helposti tilattava tulkkauspalvelu lisää osallisuutta. Oikein suoritettu opastus voi auttaa laskemaan näkövammaisen tai aistivammaisen potilaan stressitasoa ja lisätä turvallisuuden tunnetta.

Ikääntyvien kuulonäkövammaisten haastattelujen pohjalta mietimme, miten ikääntyneiden henkilön muuttuneita tarpeita voitaisiin huomioida. Ikääntymiseen liittyy myös elämän loppuvaihe. Saattohoito herätti ajatuksia tietojen saamisesta omalla kielellä loppuun saakka. Aiheesta on kirjoittanut Wallenius-Penttilä (2018), ja viittomakielisenä tallenteena löytyy opas viittomakieliseen saattohoitoon (2021). Lahtinen ja Nuutinen (2021) jakavat kuurosokean kohtaamisesta tietoa osana viittomakielistä saattohoitomateriaalia. Ikääntyessä korostuu erityisesti tuttujen tulkkien saatavuus. Heille ei tarvitse opettaa omia toimintatapojaan. Tulkeilta vaaditaan myös muutosten havaitsemisen kykyä. Muuttuvat kommunikaatio-, kuvailu- ja opastamistarpeet onkin osattava havaita. Jospa olisi tulkkeja, jotka ovat erikoistuneet pitkäikäisten tulkkaukseen? Tähän liittyisi erityistilanteiden, kuten palliatiivisen hoidon ja saattohoidon, tulkkaus.

Abstract: Communication and functional changes brought about by aging and longevity for a client with hearing and visual impairments

We live longer than before. Our bodies change with age; hearing and vision deteriorate individually. Diseases such as osteoarthritis, memory problems, and depression can worsen. These cause challenges in communication, movement, and activities that are reflected in the use of the interpreting service. Communication methods may change as hearing and vision deteriorate, or due to a different illness. For example, osteoarthritis makes it difficult to receive hands-on signing and

fingerspelling. Other communication methods can be changed as hearing and/or visual impairment and various diseases progress. Balance problems change ways of guiding. Certain diseases cause challenges when using the interpreting service. The effects of ageing were investigated by interviewing five people over the age of 65 who use an interpreter and live alone. This article illuminates the thoughts of aging dual sensory impaired people about communication, everyday life, movement, and getting information.

LÄHTEET

Kuuloliitto. (i.a). *Ikähuonokuuloisuus.* Saatavilla 5.9.2024 https://ikakuuloiset.fi/ikahuonokuuloisuus/

Näkövammaisten liitto. (7.10.2021). *Kun kohtaat näkövammaisen.* https://www.nakovammaistenliitto.fi/fi/kun-kohtaat-nakovammaisen

Suomen kuurosokeat ry. (i.a). Kuurosokean kohtaaminen. Saatavilla 5.9.2024 https://kuurosokeat.fi/palvelut/kommunikaatiopalvelut/kuurosokean-kohtaaminen/

Lahtinen, R., Liukkonen, K., & Kumpula, S. (2020). Opastusvinkkejä kuulonäkövammaiselle rollaattorin käyttäjälle. Saatavilla 23.08.2024 Kuva 2, Kuva https://kuurosokeat.fi/wp-content/uploads/2024/09/Opastusvinkkeja-rollaattorin-kayttajalle.pdf

Urtano, A. (5.5.2021). Näkymiä ikääntymisen tulevaisuuteen (2021). Ikäinstituutti. https://www.ikainstituutti.fi/vanhuus/nakymia-ikaantymisen-tulevaisuuteen/

Lahtinen, R. (2024). Ikääntyminen - opittuja käytänteitä, uuden oppimista. *Tuntosarvi,* (1), 10–11. https://kuurosokeat.fi/wp-content/uploads/2024/01/Tuntosarvi_01_2024_netti.pdf

Lahtinen, R. & Nuutinen, S. (2020). Kuulonäkövammainen henkilö asiakkaana ja potilaana. Teoksessa A. L. Karjalainen, & K. Wallenius-Penttilä (toim.), *Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä* (s. 86–98). (Diak Opetus 5). Diakonia-ammattikorkeakoulu. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-359-9

Lahtinen, R. & Nuutinen, S. (6.9.2022). Kommunikaatio. Teoksessa K. Wallenius-Penttilä, J. Lajunen, & M. Kursi, [Turun ev.lut. seurakunnat], *Saattohoito-opas viittoen* [Video]. https://www.youtube.com/playlist?list=PLfKjJCgq0P1jDbGRzZs7Gm0KCYGAq3ejp

Lahtinen, R., Palmer, R. & Tuomaala, S. (2016). Using haptices in health care settings. *DbI Review* (January), 18–19.

Pohjoismainen kuurosokeusmääritelmä. (i.a.). Suomen Kuurosokeat ry. Saatavilla 5.9.4.2024 https://kuurosokeat.fi/kuurosokeus/maaritelma/

Tilastot. (2023). Suomen Kuurosokeat ry. [julkaisematon tiedonanto]

Wallenius-Penttilä, K. (2018). *Oikeus kuolla omalla kielellään? Viittomakielisen potilaan saattohoito* [Opinnäytetyö (YAMK), Diakonia-ammattikorkeakoulu]. https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018121822318

Wallenius-Penttilä, K., Lajunen, J. ,& Kursi, M. (2021). *Opas viittomakieliseen saattohoitoon.*Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä ja Kuurojen Palvelusäätiö. https://viittomakielinenkirjasto.fi/video/saattohoito-opas-viittomakieliseen-saattohoitoon

Lena Segler-Heikkilä

HOW ARE YOU, COMMUNITY INTERPRETER?

A study completed in 2024 revealed details related to the occupational wellbeing of community interpreters in Finland. The study surveyed community interpreters' views on factors that promote or hinder their wellbeing at work. Additionally, it examined how community interpreters perceive their control over their work and how they influence their own wellbeing.

Work in various environments and situations with different clients

A community interpreter facilitates communication between a client and an authority or other service provider. Their services are used in situations where the parties do not share a common language that would allow them to communicate effectively. Community interpreting is particularly used in municipalities, joint municipal authorities, and welfare areas in social and health services. In addition to interpreting work related to promoting integration, community interpreters' services are used in initial integration measures for immigrants or in school cooperation between the family and the school or daycare (Koskinen et al., 2018; Karinen et al., 2020).

The interpreter's work includes remote interpreting and the use of technology, on-site interpreting and the physical transitions involved, the heterogeneity of interpreting situations and content, the variability of the behaviour of the people involved, and encountering unexpected situations. Community interpreters work in diverse work environments and situations, and with different types of clients. The clientele and the content handled can affect the wellbeing of the

community interpreter. The matters discussed can evoke strong emotions in the interpreter, which must not interfere with their interpreting work. For example, Anu Viljanmaa (2018) has studied emotions in the work of community interpreters and their impact on interpreting.

In Finland, the title of interpreter is not protected, nor is the profession regulated. To advance the issue, organisations representing interpreters have tried to influence decision-makers in favour of an interpreter law and interpreter register, for example, through public statements (Gorschelnik, 2023; SKTL, i.a., SKTL, 2023). Not all community interpreters have formal training, and therefore their skill level can vary greatly. Nevertheless, they can all perform similar tasks regardless of formal qualifications and education.

External factors affecting the occupational wellbeing of community interpreters include legislation in the interpreting field, procurement procedures, competitive bidding, the diversity of the community interpreting field, and compensation. In addition to these external factors, the wellbeing of community interpreters is also influenced by personal factors, such as education and skills, work methods, experience, taking care of their own health, attitude, motivation and willingness to learn new things, personality, and the ability to manage emotions and utilise their own character strengths.

Community interpreters often work as entrepreneurs or freelancers and less frequently as permanent employees in interpreting companies. Unlike an employee hired by a company, an interpreter entrepreneur must ensure their own livelihood and assignments and pay special attention to self-management.

Principles guiding the interpreter

A community interpreter operates in interpreting situations according to the principles of the interpreter's professional code of conduct. The professional code provides an ethical foundation for the interpreter's work and also affects the interpreter's role and behaviour in the interpreting situation. The interpreter has a duty of confidentiality. They are expected to prepare carefully for their task and to interpret comprehensively without omitting anything or adding anything irrelevant. The professional code requires them to "behave in a manner appropriate to the situation and assignment." However, the interpreter is expected to be an impartial communicator, and their feelings, attitudes and opinions should not affect the interpretation (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto [SKTL], 2021).

This ethical guideline, recorded in the professional code of conduct for community interpreters, places the interpreter in a role that can involve ethical

dilemmas and mentally challenging situations. They have a duty of confidentiality and cannot disclose information obtained from one party to a third party, even if they know from previous interpretations content that would be relevant to the decision.

Community interpreting situations are often multidimensional and complex and can cause ethical dilemmas for the community interpreter, which can have significant impacts on their wellbeing. Anni-Kaisa Leminen and Sari Hokkanen (2024) studied the impact of ethical dilemmas on the wellbeing of community interpreters. According to their research, resolving these dilemmas requires the active agency of the community interpreter and emotional work to cope with the mentally demanding phenomena related to the content of the interpretations.

Results

Considering the background information mentioned above, the study examined community interpreters' views on factors that promote and hinder their wellbeing at work. Additionally, their assessments of their own motivation, work ability, and health were investigated. The survey was answered by 90 individuals, 82.2% of whom had training in the interpreting field. Most respondents performed other expert tasks alongside community interpreting, and only two respondents worked full-time as community interpreters; 37.8% worked as entrepreneurs, 27.8% as freelancers, and 34.4% as employed in one single company. The length of experience working as an interpreter ranged among respondents from one to over 10 years. The qualitative research data collection method used was a survey in which respondents were asked to share their views on factors that promote and hinder their wellbeing in their work as community interpreters. Additionally, they were asked to describe example situations that they felt clearly promoted or hindered their wellbeing. They were also asked about negative experiences affecting their wellbeing in interpreting situations and whether they had encountered dangerous situations, unpleasant behaviour or other disturbances that negatively impacted their wellbeing. The survey also included questions focusing on the interpreters' assessments of their own job control and skills, maintenance of professional networks, health, motivation, and self-confidence. The analysis identified eight factors that promote wellbeing and eight that hinder wellbeing, as well as an overall picture of the community interpreter as a maintainer and developer of their own wellbeing.

Factors Promoting Wellbeing in the Work of Community Interpreters

The most empowering and wellbeing-promoting factor was situations where the interpreter's work is appreciated, for example, in the form of thanks and praise (75%). The second most important factor was the feeling that one's work is necessary and meaningful (51.2%). In this context, situations were mentioned where the interpreter noticed that things were progressing due to their help or where they strongly sensed their necessity in enabling people to understand and be understood. The third most frequently mentioned factor promoting wellbeing was the sense of success from a job well done (39%). For example, the feeling after a particularly well-executed or highly demanding interpretation is considered to promote wellbeing. Additionally, functional settings, encountering different people, continuous learning and development as an interpreter, the diversity and variability of the work, and the freedom, independence, and flexibility associated with the job were considered to be important factors promoting wellbeing.

Factors Hindering Wellbeing in the Work of Community Interpreters

The most frequently mentioned factor hindering wellbeing was concerns and fears related to livelihood (93.9%). This includes the variability of the workload, uncertainty about assignments, irregular income, worry about livelihood, decreasing fees and price undercutting. The second most mentioned factor was problems related to technology and technical issues (46.1%). This category particularly highlighted poor sound quality in remote interpreting, especially in telephone interpreting. The third most mentioned factor was problems related to scheduling and bookings (39%). This category includes the necessity to stay alert, travel long distances, cope with meeting times that are too short, and deal with malfunctioning booking systems. Other issues mentioned were the impossibility of preparation, difficult and/or content-heavy topics, a lack of knowledge about interpreting or the use of an interpreter among participants in the interpreting situation, the content of the matters being interpreted, and loneliness (lack of colleagues, networks, and/or guidance), as well as parties behaving inappropriately, including dangerous and threatening situations.

The Community Interpreter as a Maintainer and Developer of Their Own Wellbeing

The community interpreters who participated in the study have a very positive view of their job control and job content. They feel they are doing well at work and believe they have sufficient skills for their current tasks. They have clear and diverse work tasks and can utilise their skills in various ways. Community interpreters feel they act professionally in interpreting situations and in unexpected situations related to interpreting. They know how to communicate to all parties what the interpreter's tasks are, introduce themselves before the interpreting situation begins, and consider the improvement suggestions made by colleagues.

According to the responses, community interpreters are physically and mentally quite well and take care of their health. They have a healthy diet and exercise fairly regularly. They generally get sufficient and good-quality sleep, and balance their work and private life quite well.

Based on the survey responses, community interpreters have a very high motivation to do their work and possess excellent self-awareness and self-confidence. They feel they know their strengths and areas for development very well and have a positive attitude towards new things. They have the courage to express their opinions, are satisfied with their work performance or achievements, enjoy their work, and are persistent and resilient. Community interpreters have a very positive view of their skills, motivation, self-awareness and self-confidence. They are also generally satisfied with the content of their work.

Conclusions

A common feature of the empowering and wellbeing-promoting factors identified in the study is that all three most frequently mentioned factors relate to competence, which, along with autonomy and relatedness, is one of the basic psychological needs of humans (Deci & Ryan, 2022). They also relate to the value of self-actualisation, which is one of the main categories of work-related basic needs and values mentioned in the research literature (see, e.g., Ros et al., 1999). Experiencing appreciation for one's work is a motivator that is connected to self-efficacy, maintaining a sense of control, and self-esteem (Judge & Bono, 2021). Additionally, experiencing necessity and meaningfulness through meaningful activities is a key work-related human motivator and is related to the experience of achieving meaningful things in society (Bateman & Barry, 2012). The experience of a job well done is linked to utilising one's skills and experiencing peak achievements (Csikszentmihalyi & Lefevre, 1989).

In addition to the results presented in the article, the study also revealed the professional wishes and needs of community interpreters, their views on good leadership, and their thoughts on factors that promote and hinder wellbeing in the interpreting field broadly. These results will be presented in detail in a research article to be published in 2025.

Factors hindering the wellbeing of community interpreters, such as concerns and fears related to livelihood, technical issues, and scheduling problems, could be mitigated or at least reduced by increasing the appreciation and awareness of the interpreting field and the work of interpreters. I hope that the work of community interpreters will be recognised, acknowledged, and valued at a societal level as an important profession that promotes democracy. This requires continued, active advocacy and dialogue with authorities from interpreting field experts.

Tiivistelmä: Mitä kuuluu, asioimistulkki?

Syyskuussa 2024 valmistunut tutkimus paljasti asioimistulkkien työhyvinvointiin liittyviä yksityiskohtia. Tutkimuksessa kartoitettiin asioimistulkkien näkemyksiä työhyvinvointia edistävistä tai heikentävistä tekijöistä. Lisäksi selvitettiin, millä tavoin asioimistulkki kokee hallitsevansa työnsä ja millä tavoin hän itse vaikuttaa omaan työhyvinvointiinsa. Tärkeimpänä voimaannuttavana ja työhyvinvointia edistävänä tekijänä koetaan tilanteet, joissa tulkin työlle osoitetaan arvostusta esimerkiksi kiitoksen ja kehun muodossa. Lisäksi tärkeänä koetaan tunne siitä, että oma työ on tarpeellista ja merkityksellistä. Työhyvinvointia edistävänä tekijänä mainitaan myös onnistumisen kokemus hyvin tehdystä työstä. Lisäksi toimivat puitteet, erilaisten ihmisten kohtaaminen, jatkuva oppiminen ja kehittyminen tulkkina, työn monipuolisuus ja vaihtelevuus sekä työhön liittyvä vapaus, itsenäisyys ja joustavuus koetaan tärkeinä työhyvinvointia edistävinä tekijöinä. Useimmiten mainittu työhyvinvointia heikentävä tekijä on toimeentuloon liittyvät huolet ja pelot. Lisäksi mainitaan teknologiaan ja tekniikkaan sekä aikatauluun ja varauksiin liittyvät ongelmat. Asioimistulkeilla on erittäin myönteinen kuva omasta työnhallinnasta ja työn sisällöistä. He voivat fyysisesti ja psyykkisesti melko hyvin ja huolehtivat terveydestään, ja heillä on hyvin korkea työmotivaatio sekä erinomainen itsetuntemus ja itseluottamus.

REFERENCES

Asioimistulkin ammattisäännöstö. (1.1.2021). https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tyokalupakki-ammattilaiselle-ja-/asioimistulkinammattisaannosto21/

Bateman, T., & Barry, B. (2012). Masters of the long haul: Pursuing long-term work goals. *Journal of Organizational Behavior, 33*(7), 984–1006.

Csikszentmihalyi, M., & LeFevre, J. (1989). Optimal Experience in Work and Leisure. *Journal of Personality and Social Psychology, 56*(5), 815–822.

Deci, E., & Ryan, R. (2002). *Handbook of Self-Determination Research*. The University of Rochester Press.

Gorschelnik, H. (16.2.2023). *Kielialan toimijat: Suomi tarvitsee tulkkilain.* Kieliasiantuntijat. https://kieliasiantuntijat.fi/kielialan-toimijat-suomi-tarvitsee-tulkkilain/

Karinen, R., Luukkonen, T., Jauhola, L., & Määttä, S. (2020). *Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta*. (Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:45). Työ- ja elinkeinoministeriö. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-556-0

Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of Core Self-Evaluations Traits—Self-Esteem, Generalized Self-Efficacy, Locus of Control, and Emotional Stability—With Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology Issue 86*(1), 80–92. https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.80

Koskinen, K., Vuori, J., & Leminen, A.-K. (2018). *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Vastapaino.

Leminen, A.-K., & Hokkanen, S. (2024). *Exploring ethical dilemmas encountered by public service interpreters and their effect on job satisfaction*. Tampere University. https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202405075524

Ros, M; Schwartz, S. H., & Surkiss, S. (1999). Basic Individual Values, Work Values, and the Meaning of Work. *Applied Psychology, 48*(1), 49–71. https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.1999.tb00048.x

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto [STKL]. (2023). *Keskustelutilaisuus: Tulkkaus julkishallinnossa – miten sitä voidaan kehittää?* https://www.sktl.fi/?x445743=3469561

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto [STKL].(i.a.). *Tulkkilaki*. Retrieved May 12, 2024, from https://www.sktl.fi/liitto/sktl-n-hallinto/sktl-n-hallitusohjelmatavoitteet/tulkkilaki/

Viljanmaa, A. (2018). Inhimillinen tekijä: tunteet asioimistulkin työssä. In K. Koskinen, J. Vuori, & A.-K. Leminen, (Eds.), *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea* (pp. 121–156). Vastapaino.

KIRJOITTAJAT

Tanja Gavrilov on filosofian maisteri (FM), viittomakielen tulkki (AMK), ammatillinen opettaja (AmO) ja medianomi (AMK). Hän työskentelee lehtorina Humanistisessa ammattikorkeakoulussa tulkkauksen ja kielellisen saavutettavuuden vahvuusalalla.

Päivi Kluuskeri on viittomakielen tulkki (AMK), Master of Humanities (EUMASLI) ja rekisteröity oikeustulkki. Hän toimii viittomakielen tulkkina Tulke oy:ssä. Häntä kiinnostavat erityisesti työelämätulkkaus asiantuntija-ammateissa sekä tulkkaus viitotusta kielestä puhuttuun kieleen.

Riitta Lahtinen, KT, on johtava kommunikaatioasiantuntija Suomen Kuurosokeat ry:ssä. Hän tekee jatkotutkimusta sosiaalis-haptisesta kommunikaatiosta. Muita tutkimusaiheita ovat moniaistinen kuvailu ja haptiikka. Hän on mukana EU- projektin ohjausryhmässä, jossa kehitetään älyvaatteita kuurosokeille.

Anu Lyra on ratkaisukeskeinen valmentaja, joka toimii tunneälyvalmentajana valmennustalo Adeptuksessa. Hän on tutkinut työssään varsinkin kohtaamis- ja tunneälytaitojen valmentamista työyhteisöissä. Hänen vastuulleen kuuluu johtajien tunnetaitojen valmentaminen, jossa hyödynnetään Genos Internationalin tutkittua arviointimenetelmää. Häntä kiinnostaa erityisesti tunteiden merkitys työhyvinvoinnille ja työn tuottavuudelle.

Marjukka Nisula, KM, toimii lehtorina Humanistisessa ammattikorkeakoulun Kuopion alueyksikössä. Hän työskentelee lehtorina tulkkauksen ja kommunikaatio-ohjauksen koulutusohjelmassa. Hänen vastuullaan on puhevammaisten tulkkaus, jossa tulkkauksen keinoina ovat eri AAC-menetelmät. Häntä kiinnostavat erityisesti kehitysvammaiset kuurot ja heidän kielitaitonsa.

Sanna Nuutinen on kokemusasiantuntija. Hänen erityisaiheitaan ovat kosketusviestit, taktiilit ja muut kuurosokean käyttämät monimuotoiset kommunikaatiomenetelmät. Hän tekee tilaustöinä ohjauksia eri tahoille, kuten DIAK, HUMAK, Kuulo-Auris ja Suomen Kuurosokeat ry.

Lena Segler-Heikkilä, FT, toimii Diakonia-ammattikorkeakoulussa moninaisuuden, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden yliopettajana. Hän on erityisesti kiinnostunut vuorovaikutuksen ja hyvinvoinnin suhteesta ja kirjoittaa tulkkaukseen, kielelliseen saavutettavuuteen tai kielellisiin oikeuksiin liittyviä tutkimusartikkeleita.

AUTHORS

Tanja Gavrilov holds a Master of Arts (MA) degree and is a sign language interpreter (BA), a vocational teacher (AmO), and a Bachelor of Media Studies (BA). She works as a lecturer at the Humak University of Applied Sciences in the field of interpreting and linguistic accessibility.

Päivi Kluuskeri is a sign language interpreter (BA), holds a Master of Humanities degree (EUMASLI), and is a registered legal interpreter. She works as a sign language interpreter at Tulke Oy. Her interests include workplace interpreting in professional fields and interpreting from signed language into spoken language.

Riitta Lahtinen, PhD, is a leading communication specialist at the Finnish Deafblind Association. She conducts further research on social-haptic communication. Her other research topics include multisensory description and haptics. She is part of the steering group for an EU project developing smart clothing for deafblind individuals.

Anu Lyra, a solution-focused coach, works as an emotional intelligence coach at the coaching firm Adeptus. In her work, she has particularly studied the coaching of interaction and emotional intelligence skills in work communities. She is responsible for coaching leaders in emotional skills, utilising the assessment method of Genos International. She is particularly interested in the significance of emotions for workplace wellbeing and productivity.

Marjukka Nisula, MA, works as a lecturer at the Kuopio unit of Humak University of Applied Sciences. She teaches in the interpreting and communication guidance degree program. Her area of responsibility includes interpreting for individuals

with speech impairments, utilising various AAC methods. She is particularly interested in deaf individuals with intellectual disabilities and their language skills.

Sanna Nuutinen is an expert by experience. Her specialities include tactile communication, touch messages, and other diverse communication methods used by deafblind individuals. She provides guidance on request to various organisations, including DIAK, HUMAK, Kuulo-Auris, and the Finnish Deafblind Association.

Lena Segler-Heikkilä, PhD, works at Diaconia University of Applied Sciences as a principal lecturer in diversity, equality, and inclusion. She is particularly interested in the relationship between interaction and wellbeing. She writes scientific articles related to interpretation, linguistic accessibility, and linguistic rights.

DIAK PUHEENVUORO

DIAK PUHEENVUORO -sarjassa julkaistaan ajankohtaisia Diakin opetus-, tutkimus- ja kehittämistyöhön pohjautuvia puheenvuoroja, katsauksia ja pamfletteja.

Diak Puheenvuoro 50. Lena Segler-Heikkilä (toim.), 2025. Kielellinen saavutettavuus hyvinvoinnin edistäjänä – International Days of Linguistic Accessibility (IDLA) 2023 and 2024. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-451-0

Diak Puheenvuoro 49. Mikko Malkavaara ja Helka Repo (toim.), 2025. Elämäni käsitteet – Mikko Malkavaaran esseitä sanoista ja merkityksistä. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-444-2

Diak Puheenvuoro 48. Senni Laine ja Sonja Hämäläinen, 2025. Yhdessä yössä aikuiseksi – Selvitys lastensuojelusta itsenäistyvien nuorten asumisen haasteista. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-445-9

Diak Puheenvuoro 47. Ari Nieminen, 2023. Yritysten muutoskyvykkyys – kohti sosiaalista ja taloudellista kestävyyttä. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-433-6

Diak Puheenvuoro 46. Henna Harju, 2023. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kokemusosaaminen – Tunnistaminen, hyödyntäminen ja merkitys opinnoissa ja työssä. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-424-4

Diak Puheenvuoro 45. Susanna Hyväri ja Elli Hyväri, 2023. Vanhusten ja vammaisten henkilöiden hoiva – Selvitys hoivan palvelutarjonnasta ja tukityötehtävistä Etelä-Savossa. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-423-7

Diak Puheenvuoro 44. Sakari Kainulainen, Reija Paananen, Raino Ketola ja Petta Porko, 2023. Osallisuutta ja vaikuttavuutta vahvistavat 3X10D-elämäntilannemittarit. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2023041236130

Diak Puheenvuoro 43. Sandra Hagman ja Margarita Sakilayan-Latvala (toim.), 2023. Kenen koti? Keskusteluja moninaistuvasta Suomesta. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2023041236125

DIAKONIA-AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUSARJAT

DIAK OPETUS -sarjassa julkaistaan pedagogista kehittämistä kuvaavia julkaisuja, oppimateriaaleja, oppaita ja työkirjoja.

DIAK PUBLICATIONS -sarjassa julkaistaan Diakin opetus-, tutkimus- ja kehittämistyöhön sekä kansainvälisiin kumppanuuksiin liittyviä julkaisuja, joiden kieli on muu kuin suomi.

DIAK PUHEENVUORO -sarjassa julkaistaan ajankohtaisia Diakin opetus-, tutkimus- ja kehittämistyöhön pohjautuvia puheenvuoroja, katsauksia ja pamfletteja.

DIAK TUTKIMUS-sarjassa julkaistaan uutta ja innovatiivista tietoa tuottavia tieteellisiä tutkimuksia Diakonia-ammattikorkeakoulun opetus-, tutkimus- ja kehittämistoiminnan alueilta. Julkaisut ovat monografioita tai artikkelikokoelmia. Diakin ulkopuolisen vertaisarvioijan lisäksi sarjassajulkaistavan tutkimuksen lukee diakilainen tutkijakoulutuksen saanut lukija. Sarjaan voivat tarjota julkaisuja sekä Diakonia-ammattikorkeakoulun omat työntekijät että ulkopuoliset kirjoittajat.

DIAK TYÖELÄMÄ -sarja levittää Diakin tutkimus-ja kehittämistoiminnassa syntynyttä tietoa. Sarjassa julkaistaan esim. hankeraportit.

DIAK VUOSIKIRJA – DIAK YEARBOOK -sarjassa ilmestyy Diakonia-ammattikorkeakoulun vuosikirja.

Julkaisut ovat luettavissa avoimesti verkossa ammattikorkeakoulujen Theseus-julkaisuarkistossa. https://www.theseus.fi

Diak Puheenvuoro | 50

ISBN 978-952-493-451-0 (verkkojulkaisu)
ISSN 2343-2217 (verkkojulkaisu)

KIELELLINEN SAAVUTETTAVUUS liittyy ihmisen perusoikeuteen ymmärtää ja tulla ymmärretyksi riippumatta hänen kielellisestä taustastaan ja mahdollisista kielellisistä haasteista.

Tähän julkaisuun on koottu artikkeleita vuosina 2023 ja 2024 järjestetyistä International Days of Linguistic Accessibility (IDLA) -seminaareista.

Kirja alkaa vuoden 2023 IDLA-seminaarin kielelliseen saavutettavuuteen ja työelämään liittyvillä artikkeleilla. Artikkeleissa kuvataan työelämätulkkausta, viittomakielen koulutusta ja tulkin tehtäviä sekä kuulovammaisen henkilön näkökulmasta työpaikan muuttuvia olosuhteita ja sosiaalisia tilanteita. Osioon sisältyy myös artikkeli kielellisesti saavutettavan seminaarin järjestämiseen liittyvistä yksityiskohdista ja muistettavista asioista.

Vuoden 2024 IDLA-seminaarin teemana oli kielellinen saavutettavuus ja hyvinvointi. Artikkeleissa käsitellään kohtaamisen merkitystä sekä ikääntymisen ja pitkäikäisyyden kuulovammaisille henkilöille tuomia kommunikaatio- ja toimintamuutoksia. Julkaisun viimeisessä artikkelissa esitellään asioimistulkkien työhyvinvointiin liittyvän tutkimuksen tuloksia.

IDLA-seminaaria järjestävät Diakonia-ammattikorkeakoulu ja Humanistinen ammattikorkeakoulu. Julkaisuun sisältyy sekä englanninkielisiä että suomenkielisiä artikkeleita.

Diakonia-ammattikorkeakoulu

diak.fi

DIAK