



**HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU**

OPINNÄYTETYÖ

**”Että jotenkin semmonen yhteen hiileen
puhaltaminen enemmän.”**

Viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan roolit samoissa
tilanteissa kuurosokean asiakkaan kanssa

Saija Lohioja

Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op)

Huhtikuu / 2015

www.humak.fi

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Viittomakielentulkin koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Saija Lohioja	Sivumäärä 51 ja 4 liitesivua
Työn nimi ”Että jotenkin semmonen yhteen hiileen puhaltaminen enemmän.” Viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan roolit samoissa tilanteissa kuurosokean asiakkaan kanssa.	
Ohjaava(t) opettaja(t) Hanna-Kaisa Turja	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Suomen Kuurosokeat ry, kommunikaatiopäällikkö Riitta Lahtinen	
Tiivistelmä <p>Tässä opinnäytetyössä selvitettiin viittomakielentulkki- ja viittomakielen ohjaajien rooleja toimittaessa samoissa tilanteissa kuurosokean asiakkaan kanssa. Tavoitteena oli saada tietoa tulkin ja ohjaajan rooleista nimenomaan heidän omasta näkökulmastaan. Tutkimuskysymyksillä pyrittiin saamaan vastauksia roolikysymyksen lisäksi viittomakielentulkki- ja viittomakielen ohjaajien yhteistyön kehityskohteista. Opinnäytetyön tilaajana oli Suomen Kuurosokeat ry ja työelämäohjaajana toimi kommunikaatiopäällikkö Riitta Lahtinen.</p> <p>Tutkimus oli kvalitatiivinen eli laadullinen. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoituja teemahaastatteluja. Haastattelut toteutettiin kahdelle viittomakielentulkille sekä kahdelle viittomakielen ohjaajalle vuoden 2015 tammi-helmikuussa.</p> <p>Haastateltavien mukaan viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan keskinäisten roolien jaossa käytetään ohjenuoraa, jonka mukaan viittomakielen ohjaaja ohjaa ja viittomakielentulkki tulkkaa. Käytännössä keskinäiset roolit eivät ole näin mustavalkoisia, vaan niihin vaikuttavat useat eri seikat. Näitä ovat esimerkiksi tilanne itsessään, kuurosokea asiakas, viittomakielentulkin sekä viittomakielen ohjaajan persoonat ja sukupuoli.</p> <p>Viittomakielen ohjaajien rooliin katsottiin kuuluvan enemmän kuvailua ja opastusta kuin tulkille. Kuitenkin taktiillilla, kädestä käteen, viittomakielellä tapahtuva kuvailu sekä selkään kuvailu nimettiin tulkeille kuuluviksi tehtäviksi. Ohjaaja hoitaa pääasiallisesti ruokailut, tauot sekä vessakäynnit, kun taas viittomakielentulkki keskittyy kielelliseen tulkkaukseen. Jos ohjaaja ei ole paikalla, tulkki joustaa usein omassa roolissaan. Tästä syystä ohjaajan läsnäolo koettiin tulkki- ja ohjaajien taholta omaa työtä helpottavaksi seikaksi. Tulkki- ja ohjaajien välistä yhteistyötä voidaan pitää moniammatillisena.</p> <p>Yhteistyön kehityskohteeksi haastateltavat nimesivät muun muassa koulutustahojen välisen yhteistyön. Opiskeluaikana alkava yhteistyö ja –toiminta edesauttaisi ammattiryhmiä lisäämään tietoisuutta toisistaan ja työnkuvasta. Myös ammattiyhdistystasolle toivottiin yhteistyötä esimerkiksi erilaisten yhteisten tilaisuuksien ja tapahtumien muodossa. Viittomakielentulkin ja etenkin viittomakielen ohjaajan työnkuvasta sekä yhteistyömahdollisuuksista tiedottaminen yleisellä tasolla sekä asiakkaiden keskuudessa koettiin myös tärkeäksi kehityskohteeksi. Tuloksista esiin nousi tarve kirjallisille yhteistyöohjeille, joista koettiin olevan hyötyä tarkoituksenmukaisemman yhteistyön luomisessa.</p> <p>Viittomakielentulkki- ja viittomakielen ohjaajien keskinäisiä rooleja samoissa asiakastilanteissa ei ole tutkittu aiemmin. Opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja aiheeltaan ajankohtainen. Työtä voidaan hyödyntää viittomakielentulkki- ja viittomakielen ohjaajien koulutuksessa sekä yhteistyön kehittämisessä.</p>	
Asiasanat viittomakieli, ohjaajat, viittomakielentulkkit, roolit, kuurosokeat	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Saija Lohioja	Number of Pages 51 and 4 appendices
Title "More like pulling to together." The roles of the sign language interpreters and the sign language instructors in the same situations with the deaf-blind customer.	
Supervisor(s) Hanna-Kaisa Turja	
Subscriber and/or Mentor The Finnish Deafblind Association, Head of communication unit Riitta Lahtinen	
Abstract <p>The purpose of this Thesis was to examine the roles of the sign language interpreters and sign language instructors in the same situations with the deaf-blind customer. The objective was to gather information about the roles of the interpreter and the instructor from their point of view. The objective of the research questions, was also to find out development areas of the collaboration between sign language interpreters and instructors. The Thesis was commissioned by The Finnish Deafblind Association. Head of communication unit Riitta Lahtinen acted as Mentor.</p> <p>The study was qualitative. The material was collected by two sign language interpreters and two sign language instructors of the individual theme interviews. The interviews were made between January 2015 and February 2015.</p> <p>The guideline is that the sign language instructor takes care of the instructing and the interpreter handles the interpreting. In practice the division of the role is not so tight. For example the certain situation, the deaf-blind customer, the personalities and sex of the interpreter and the instructor may have effect on the roles.</p> <p>The research revealed that the role of the sign language instructor includes more descriptioning and guiding than the sign language interpreter. However when using tactile sign language the descriptioning or drawing the receiver's back the descriptioning is the interpreter's task. The instructor takes care of the lunch or other breaks and toilet visits, when the sign language interpreter focuses on the interpreting. If the instructor is not present the interpreter has to be flexible in his/her role. For this reason the interpreters felt it easier if the instructor was present. Cooperation between interpreters and instructors can be seen as multi-professional.</p> <p>As development area the interviewees named collaboration between educational institutions. It would increase knowledge if the collaboration started already during the studenthood. Also collaboration between labor unions was mentioned as development area as well as sharing information about the work nature of the sign language interpreters and the sign language instructors both generally and among customers. There would be need for written collaboration guide.</p> <p>The roles between sign language interpreters and instructors in customer situations have not been researched before. The research is necessary and timely. This research can be exploited in sign language interpreters and instructors education and development of collaboration.</p>	
Keywords sign language, instructors, sign language interpreters, roles, deaf-blind	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
1 JOHDANTO	5
2 VIITTOMAKIELENTULKIN JA VIITTOMAKIELEN OHJAAJAN KOULUTUS SEKÄ AMMATINKUVA	7
2.1 Viittomakielentulkkien koulutushistoria	8
2.2 Viittomakielentulkin ammatinkuva ja tulkkaukspalvelu	9
2.3 Viittomakielen ohjaajien koulutus ja ammatinkuva	10
2.4 Koulutuksien sisällön vertailu	12
3 KUUROSOKEUS	14
3.1 Opastus	16
3.2 Kuvailu	17
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	18
4.1 Tutkimusmenetelmä	18
4.2 Aineistonkeruumenetelmä	19
4.3 Luotettavuus ja eettisyys	20
4.4 Haastateltavien joukko ja haastattelujen toteutus	21
4.5 Aineiston analysointi	22
5 TYÖN TULOKSET	23
5.1 Viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan roolit samoissa asiakastilanteissa	23
5.2 Yhteistyön kehityskohteet	40
6 POHDINTA	44
LÄHTEET	49
LIITTEET	52
Liite 1: Tulkin ammattisäännöstö	52
Liite 2: Teemahaastattelun runko, tulkit	53
Liite 3: Teemahaastattelun runko, ohjaajat	54
Liite 4: Haastattelukutsu	55

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aihe valikoitui Suomen Kuurosokeat ry:n ylläpitämältä aihelistalta. Aiheen valintaan vaikutti oma kiinnostukseni kuurosokeiden ryhmää kohtaan sekä ammatillinen taustani koulunkäyntiavustajana. Tulkin ja avustajan roolit sekä työnkuvan erot ovat mietityttäneet minua erityisesti viittomakielentulkikoulutuksen aikana. Olen myös pohtinut avustajan ja viittomakielen ohjaajan ammattien eroja. Työntilaa-jana toimii Suomen Kuurosokeat ry ja työelämäohjaajani on kommunikaatiopäällikkö Riitta Lahtinen. Tavoitteenani on tehdä työelämän näkökulmasta hyödyllinen ja ajan-kohtainen tutkimus.

Viittomakielen ohjaajan ammatti on suhteellisen tuore, eikä alaa ole vielä laajemmin tutkittu. Viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan roolin eroja ei myöskään ole juurikaan aiemmin vertailtu, joten aihe on mielestäni ajankohtainen. Humanistisessa ammattikorkeakoulussa tehtiin vuonna 2005 opinnäytetyö kuurosokeiden kokemuk-sista ja ajatuksista viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan käytöstä (Hihnala 2005). Tuolloin viittomakielen ohjaajat olivat olleet työelämässä vasta vuoden ajan, joten tuoreelle tutkimustiedolle on tilausta. Ensimmäiset viittomakielen ohjaajaopiske-lijat aloittivat opintonsa vuonna 2001 ja valmistuivat työmarkkinoiden käytettäviksi vuonna 2004. Lukion käyneenä tutkinnon voi suorittaa kahdessa vuodessa, mutta muille opiskelijoille koulutus on kolmevuotinen. (Salonsaari & Haaksilahti & Laatikai-nen & Rainò & Aunola 2012, 5 ; Opetushallitus 2014.)

Viittomakielen ohjaajat ovat kasvava ammattikunta ja tulevaisuudessa etenkin kuu-rosokeat henkilöt tulevat käyttämään ohjaajien työpanosta enenevissä määrin. Viit-tomakielen ohjaaja ei kuitenkaan käännä kieltä eikä toimi tulkkina, vaan hän on asi-akkaalle avustaja, ohjaaja sekä tukija. Jos tilanteessa tarvitaan kielenkääntäjää, on se viittomakielentulkin työtä. Näin ollen viittomakielen tulkit ja ohjaajat tulevat toden-näköisesti tekemään jatkossa yhteistyötä samoissa asiakastilanteissa koko ajan enemmän. (Salonsaari ym. 2012, 289.)

Viittomakielentulkin tärkein tehtävä on viestin merkityksen välittäminen tulkatuissa tilanteissa. Tulkki onkin kahden kielen ja kulttuurin asiantuntija, jonka asiakaskuntaan

kuuluvat muun muassa viittomakieliset kuurot, kuuroutuneet, kuurosokeat, huonokuuloiset sekä kuulevat asiakkaat. Kuurosokeiden asiakkaiden parissa tulkin työnkuvaan kuuluu tulkkaus, joka sisältää myös opastamisen sekä kuvailun. Viittomakielentulkin ammattitutkinto on nelivuotinen ja sitä järjestävät sekä Humanistinen ammattikorkeakoulu että Diakonia-ammattikorkeakoulu. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2014.)

Opinnäytetyössäni pyrin selvittämään, kuinka viittomakielentulkkit ja ohjaajat määrittelevät oman roolinsa ja työtehtävänsä sekä kuinka työtehtävät jaetaan samoissa tilanteissa kahden ammattilaisen kesken. Pyrin saamaan vastauksen myös siihen, millaisia kehityskohteita viittomakielentulkeilla ja viittomakielen ohjaajilla on yhteistyöhönsä liittyen. Työelämän näkökulmasta tilaajatahoa kiinnostaa kahden eri palvelun yhdistäminen tietyissä asiakastilanteissa sekä kentällä syntyneet käytänteet ja käytännön ratkaisut yhteistyöhön liittyen.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Miten viittomakielentulkkit ja viittomakielen ohjaajat määrittelevät omat roolinsa työskennellessään samoissa asiakastilanteissa kuurosokean asiakkaan kanssa?
2. Millaisia kehityskohteita yhteistyöhön viittomakielentulkeilla ja viittomakielen ohjaajilla on?

Toteutan opinnäytetyöni haastattelemalla kahta viittomakielentulkkiä sekä kahta viittomakielen ohjaajaa. Käytän aineistonkeruumenetelmänä puolistrukturoitua teema-haastattelua ja haastattelut toteutetaan yksilötilanteina. Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus.

Aluksi opinnäytetyössä määritellään työn keskeiset käsitteet: viittomakielentulkki, viittomakielen ohjaaja sekä kuurosokeus. Viittomakielentulkin ja ohjaajan käsitteisiin perehdytään koulutuksen sekä ammatinkuvan kautta. Kuurosokeus-luvussa esitellään myös opastus ja kuvailu, jotka molemmat kuuluvat viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan työtehtäviin. Opinnäytetyön toteutus -luvussa esitellään työssä

käytettävää tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmää sekä aineisto. Pohdinnassa esitellään työn yhteenveto sekä johtopäätökset. Opinnäytetyössäni käytän viittomakielentulkista myös nimitystä tulkki ja viittomakielen ohjaajasta nimitystä ohjaaja.

2 VIITTOMAKIELENTULKIN JA VIITTOMAKIELEN OHJAAJAN KOULUTUS SEKÄ AMMATINKUVA

Viittomakielentulkki on kahden kielen ja kulttuurin, suomalainen viittomakieli ja suomen kieli, ammattilainen sekä asiantuntija, jonka tärkein tehtävä on viestin merkityksen välittäminen lähtökielestä kohdekieleen. Viittomakielentulkit voivat työskennellä esimerkiksi opiskelu- ja asioimistulkkeina, ja heidän laajaan asiakaskuntaansa kuuluvat muun muassa viittomakieliset kuurot, huonokuuloiset, kuuroutuneet, kuurosokeat sekä kuulevat asiakkaat. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2014.)

Viittomakielen ohjaaja puolestaan tukee asiakkaidensa kielellisiä taitoja ja kommunikaatiota sekä arvioi, suunnittelee ja toteuttaa tavoitteellista viriketoimintaa asiakkailleen. Työhön kuuluu myös asiakkaan avustaminen ja ohjaaminen viittomakielellä tai muilla asiakkaan käyttämällä kommunikaatiomenetelmillä. Viittomakielen ohjaajan tulee omata hyvän kielitaidon lisäksi erilaisia puhetta korvaavia tai tukevia kommunikaatiokeinoja sekä arviointi- ja suunnittelukykyä. (Salonsaari & Haaksilahti & Laatikainen & Rainò & Aunola 2012, 14-15.)

Kuurosokeiden asiakkaiden kanssa toimittaessa viittomakielentulkin tehtävä on tulkkaminen. Lahtinen (2006, 184) jaottelee kuurosokeille tulkkauksen kolmeen eri osa-alueeseen; viestin välittämiseen kieleltä toiselle, kuvailuun sekä opastamiseen. Viittomakielen ohjaajan ammatinkuvaan kuurosokeiden kanssa työskenneltäessä sisältyy ohjaamisen lisäksi opastaminen sekä kuvailu (Salonsaari ym. 2012, 15).

2.1 Viittomakielentulkkien koulutushistoria

Viittomakielentulkkeja voidaan pitää suhteellisen nuorena ammattikuntana kolmikymmenvuotisen koulutushistoriansa vuoksi. Tulkkipolkuun sai alkusysäyksensä vuonna 1962 järjestetystä viikonloppukurssista, jonka aikana 35 henkilöä sai testata tulkkaustaitojaan muun muassa lavastetun oikeudenkäynnin muodossa (Salmi & Laakso 2005, 276). Vuonna 1978 Kuurojen Liitto aloitti viittomakielen asioimistulkkipolun 170 tuntia kestäneellä kurssilla. Saman vuoden aikana järjestettiin myös kaksi tulkkipolun kuurosokeiden tulkeille. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014 ; Salmi ym. 2005, 280.)

Virallisesti tulkkipolku käynnistyi maassamme vuonna 1979 invalidihuoltolakiin tehdyn tulkkipolun koskevan lisäyksen myötä (Kalela 2010, 15). Syksyllä 1983 Turun kristillisessä opistossa alkoi vuoden mittainen viittomakielen linja, jonka aikana koulutettiin ”samanaikaistulkintaan” eli tulkkipolun pystyviä tulkeja. Samana vuonna Kuopion kansanopistossa koulutettiin viittomakielen opettajia opistojen ja ammatillisen koulutuksen tarpeisiin. (Salmi ym. 2005, 281.)

Viittomakielentulkkipolun koulutus laajeni vuosien mittaan ensin kaksi- ja sitten kolmi-vuotiseksi, kunnes vuonna 1998 koulutus muuttui ammattikorkeakoulututkinnoksi ja kestoltaan 3,5 vuotiseksi (SVT ry 2014). Viittomakielentulkkipolun koulutus on pysynyt nykyvuotoisena vuodesta 2003 lähtien, jolloin koulutus muuttui nelivuotiseksi ja laajeni 240 opintopisteeseen (Kalela 2010, 15).

Viittomakielentulkkipolun voi opiskella kolmessa eri kaupungissa: Turun Diakonia-ammattikorkeakoulussa sekä Humanistisessa ammattikorkeakoulussa Kuopiossa ja Kauniaisissa. Jokainen tulkkipolun opiskelija valitsee oman suuntautumisvaihtoehdon viimeistään kolmannen opiskeluvuoden keväällä. Näitä suuntautumisvaihtoehtoja ovat kääntäminen, tulkkaus, tulkkaus kuurosokeille, kuuroutuneille ja huonokuuloisille, kansainvälinen suuntautuminen sekä pedagogiikka eli viittomakommunikaation opettaminen. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2014.)

Kela on antanut määräyksen, jonka mukaan viittomakielentulkeilla tulee olla suoritettuna kuulonäkövammaisille tulkkausta koskevat erikoistumisopinnot 31.12.2015

mennessä voidakseen tehdä kyseessä olevalle asiakasryhmälle tulkkauksia. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että viittomakielentulkkien tulisi suorittaa ammattikorkeakoulututkinnon yhteydessä kuurosokeille, kuuroutuneille ja huonokuuloisille tulkkauksen suuntautumisopinnot tai lisäkoulutuksena vähintään 10 opintopisteen laajuiset erikoistumisopinnot, jotka antavat riittävät valmiudet toimia kuulonäkövammaisten tulkkina sekä kuvailla ja opastaa tulkkauksen yhteydessä. (Kela 2013.)

2.2 Viittomakielentulkin ammatinkuva ja tulkkauspalvelu

Viittomakielentulkkit ovat kielen ja kulttuurin asiantuntijoita, jotka työskentelevät sekä viittomakielisten että suomenkielisten henkilöiden tulkkeina. Tulkkit työskentelevät tilanteissa, joissa kaikki osapuolet eivät osaa samaa kieltä. (SVT ry 2014.) Viittomakielentulkki tarvitsee työssään muun muassa laajaa yleissivistystä, hyvää muistia, vuorovaikutus- ja kielitaitoa sekä visuaalista hahmotuskykyä (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2014).

Viittomakielentulkki on tulkkauksen ja viestinnän ammattilainen, jonka työn perustana ovat vahva ammattietiikka sekä ammattieettisten sääntöjen noudattaminen (liite 1) (SVT ry 2014). Kuurosokean asiakkaan kanssa työskenneltäessä joitakin sääntöjä tulee tulkita joustavasti, sillä tulkki ei voi olla ”vain” tulkki kyseessä olevan asiakasryhmän parissa. Vaikka viittomakielentulkin työ kiteytyy puolueettomaan ja neutraaliin tulkkaukseen puhutulta kieleltä viitotulle kielelle sekä päinvastoin, kuurosokean asiakkaan kanssa tulkkaukseen sisältyvät myös opastus sekä kuvailu. (SVT ry 2014 ; Humanistinen ammattikorkeakoulu 2014.)

Ennen vuoden 1979 invalidihuoltolakiin tehtyä lisäystä, tulkin tehtäviä hoitivat muun muassa kuurojen lähiomaiset sekä tuttavat. Vuonna 1994 tulkkipalveluista tuli subjektiivinen oikeus kuulo- sekä kuulonäkövammaisille, tulkkipalveluiden osalta voimaan tulleen vammaispalvelulain myötä. (Silberstein 2011, 19.) Lain tullessa voimaan tulkkipalveluiden järjestämisvelvollisuus siirtyi valtiolta kunnille, jolloin kaupungit perustivat omia tulkkikeskuksiaan. Tuolloin suuri osa viittomakielentulkeista työskenteli free-

lance-tulkkina, ilman pysyvää työsuhdetta. (Kalela 2010,15 ; Salmi &Laakso 2005, 286.)

Vuoden 2010 alkusyksystä vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluiden järjestämistä vastuu siirtyi kunnilta Kelalle. Muutoksella tavoiteltiin muun muassa alueellisen yhdenvertaisuuden parantamista. (SVT ry 2014.) Tulkki välitys järjestettiin tulkkauspalveluiden tuottajilta ostopalveluna vuoteen 2014 saakka. Tulkki välitystä varten oli käytössä viisi alueellista välityskeskusta ja tulkkauspalvelu oli erikseen kilpailutettua. (Åby 2011, 17-18.) Vuoden 2014 alussa tulkki välitys- ja etätulkkauspalvelut keskittettiin Turussa sijaitsevaan Vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen, kun Kela ryhtyi tuottamaan niitä omana toimintanaan (Kela 2014).

Vammaisten tulkkauspalvelut on tarkoitettu kuulovammaisille, kuulonäkövammaisille sekä puhevammaisille henkilöille, jotka asuvat Suomessa. Kuuroilla henkilöillä tulkkauspalvelun käyttöoikeus on vähintään 180 tuntia ja kuurosokeilla henkilöillä 360 tuntia vuodessa. Tulkkaus tunteja kohdistuvat pääasiassa erilaisiin asioimistilanteisiin, kuten lääkärissä käymiseen. Tulkkaus tunteja on mahdollista hakea lisää, mikäli tulkkauspalvelun tarve on perusteltua. (SVT ry 2014.) Vuonna 2014 tulkkauspalveluun oikeutettuja kuulonäkövammaisia oli Kelan (2015) mukaan 336 henkilöä ja heistä 264 henkilöä käytti tulkkauspalveluita kyseessä olevan vuoden aikana. Kaiken kaikkiaan kuulonäkövammaiset käyttivät vuonna 2014 yhteensä 81 576 tuntia tulkkauspalveluita. (Kela 2015.)

2.3 Viittomakielen ohjaajien koulutus ja ammatinkuva

Viittomakielisen ohjauksen perustutkinto on melko uusi, eikä muissa maissa ole vastaavaa tutkintoa. Tutkinnon perusteet, toisin sanoen koulutuksen sisällöt ja ammattitaidon tavoitteet, vahvistettiin ensimmäisen kerran vuonna 2000, ja ne uudistettiin kymmenen vuotta myöhemmin, vuonna 2010. (Salonsaari ym. 2012, 5.) Viittomakielen ohjaajakoulutus on opistotasoinen, toisen asteen ammatillinen koulutus, jonka laajuus on 120 opintoviikkoa. Lukion käyneenä tutkinnon voi suorittaa kahdessa vuodessa, mutta muille opiskelijoille koulutus on kolmevuotinen. (Opetushallitus 2014.)

Viittomakielen ohjaajaksi voi opiskella Kuopiossa Pohjois-Savon opistossa, Rovaniemellä Rovala-opistossa sekä Turun kristillisessä opistossa. Tutkinnon yhteydessä opiskelijat saavat yleisen jatko-opintokelpoisuuden yliopistoon tai ammattikorkeakouluun. Ensimmäiset viittomakielen ohjaajaopiskelijat aloittivat opintonsa vuonna 2001 ja valmistuivat työmarkkinoiden käytettäväksi vuonna 2004. (Opetushallitus 2014 ; Pohjois-Savon opisto 2014 ; Rovala-opisto 2014 ; Turun kristillinen opisto 2014.)

Viittomakielen ohjaajia voidaan pitää pienenä, mutta tärkeänä ammattiryhmänä, jolla on merkittävä tehtävä muiden ammattien joukossa. Viittomakielen ohjaajat työskentelevät viittomakielisten, kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten sekä kielihäiriöisten ohjaus-, avustamis- sekä kasvatustehtävissä. Viittomakielen ohjaajat tukevat eri-ikäisten asiakkaidensa kommunikaatiota sekä kielellisiä taitoja. Ammatin ydinosana voidaan pitää asiakkaan avustamista ja ohjaamista suomalaisella viittomakielellä, viittomiin pohjautuvilla menetelmillä, muilla puhetta tukevilla ja korvaavilla kommunikaatiomenetelmillä sekä selkokielellä. (Salonsaari ym. 2012, 5, 14.)

Viittomakielen ohjaaja toimii muuttuvissa ympäristö- ja ohjaustilanteissa asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Hän auttaa asiakasta tämän jokapäiväisissä toiminnoissa, joista asiakas ei selviydy yksin. Käytännön ohjaus- ja avustamistoiminnassa korostuvat vastuu asiakkaiden turvallisuudesta sekä yhteistoiminnasta ympäristön kanssa. Kuurossokean asiakkaan kanssa työskennellessä, ohjaaja myös opastaa ja kuvailee ympäristöä. Viittomakielen ohjaajan pääasiallisia työpaikkoja voivat olla esimerkiksi päiväkodit, oppi- ja hoitolaitokset, palvelutalot sekä eri-ikäisten asiakkaiden vapaaajantoiminta. (Ammattinetti 2014 ; Salonsaari ym. 2012, 15-16.)

Vaikeavammaisilla henkilöillä, jotka tarvitsevat apua päivittäisissä toimissa, opiskelussa, työssä tai harrastuksissa niin kotona kuin kodin ulkopuolella, on oikeus sosiaalitoimen myöntämään henkilökohtaiseen apuun eli henkilökohtaiseen avustajaan. Avun tarkoituksena on tukea ja edistää arkielämän toiminnoista suoriutumista, sosiaalista vuorovaikutusta sekä henkilön yhteiskunnallista osallistumista. Henkilökohtaisen avustajan saamiseksi henkilöllä tulee olla jokin pitkäaikainen sairaus tai vamma sekä välttämätön ja toistuva toisen henkilön avun tarve. Tarve ei saa kuitenkaan liittyä pääasiallisesti ikääntymiseen. Henkilökohtaisen avun järjestäminen kuuluu kuntien erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin. Vuodesta 2011 lähtien henkilökohtaisen

avun määrä on ollut vähintään 30 tuntia kuukaudessa. Tuntien myöntäminen on kuitenkin harkinnanvaraista, joten palvelua voidaan myöntää yli tai alle minimimäärän asiakkaan avuntarpeesta riippuen. (Kovanen 2012, 113.)

Henkilökohtaisen avustajan koulutusta ei ole määritelty vammaispalvelulaissa tai sitä täydentävässä asetuksessa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että henkilökohtaisena avustajana voi toimia kuka vaan, aiempaan koulutukseen ja kokemukseen katso-matta. Suomen Kuurosokeat ry on pyrkinyt edistämään viittomakielen ohjaajien työl-listymistä kuurosokeiden henkilöiden henkilökohtaisiksi avustajiksi, sillä koulutus antaa valmiudet toimia eri kommunikaatiomenetelmiä käyttävien kuurosokeiden kanssa. Ongelmaksi on muodostunut kuntien maksaman korvauksen pienuus, jolloin henkilökohtaisena avustajana työskentelevälle viittomakielen ohjaajalle ei voida maksaa koulutusta vastaavaa palkkaa. Osa viittomakielen ohjaajakoulutuksen saaneista työskentelee kuitenkin henkilökohtaisen avustajan nimikkeellä kuurosokeiden asiak-kaiden parissa. (mt., 115-116.)

2.4 Koulutuksien sisällön vertailu

Viittomakielentulkin koulutusohjelman tavoitteena on kouluttaa asioimis- ja opiskelu-tulkkeja sekä kääntäjiä, jotka ovat tulkkauksen, kääntämisen, ihmisten välisen kom-munikaation ja vuorovaikutuksen ammattilaisia. Ammattikielten sujuva hallinta, am-mattieettisyys, tulkkausprosessin hallinta, laaja yleissivistys sekä kahden kulttuurin erityispiirteiden tuntemus luovat perustan viittomakielentulkin ammattitaidolle. Koulu-tuksen kokonaistavoitteena on kouluttaa sellaisia tulkkeja, jotka pystyvät tarjoamaan tulkkipalveluita kaikissa niissä elämäntilanteissa, joihin ihmiset koulutuksessa, työssä tai vapaa-ajallaan osallistuvat. (Martikainen 2010, 5.)

Viittomakielisen ohjauksen perustutkinnon tavoitteena on tuottaa sellainen ammatti-taito, jossa voidaan ohjaus- ja avustustyössä suomalaista viittomakieltä sekä erilaisia puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä käyttämällä tukea yksilön yhdenvertaisuutta ja ilmaisunvapautta. (Pohjois-Savon opisto 2014, 34.)

Tässä luvussa keskityn vertailemaan Humanistisen ammattikorkeakoulun ja viittomakielen ohjaajakoulutusta tarjoavien opistojen opetussuunnitelmia. Diakonia-ammattikorkeakoulu kouluttaa myös viittomakielentulkkeja, mutta koulutusohjelma rakentuu eri tavalla kuin Humanistisessa ammattikorkeakoulussa. Viittomakielentulkin koulutusohjelma on laajuudeltaan 240 opintopistettä. Viittomakielen ohjauksen perustutkinnon laajus on puolestaan 120 opintoviikkoa, joka vastaa noin 180 opintopistettä. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2015 ; Pohjois-Savon opisto 2014.)

Viittomakielentulkin opinnot ja viittomakielen ohjaajan koulutus eroavat sisällöllisesti eniten siinä, että viittomakielen tulkkiopiskelijat opiskelevat ammattikieliä (suomalainen viittomakieli ja suomen kieli) yhteensä 80 opintopisteen verran, joista suomalaisen viittomakielen osuus on 50 opintopistettä. Viittomakielen ohjaajaopiskelijoilla suomalaisen viittomakielen hallintaa opiskellaan yhteensä 20 opintoviikon verran, mikä opintopisteiksi muutettuna vastaa vain noin 30 opintopisteen määrää. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2015 ; Pohjois-Savon opisto 2014, 44.)

Ammattikielten lisäksi viittomakielen tulkkiopiskelijat opiskelevat tulkkausta yhteensä 55 opintopisteen verran ja kääntämistä 20 opintopisteen verran. Viittomakielen ohjaajien koulutukseen sisältyy viittomakielen lisäksi puolestaan 10 opintoviikon laajuinen Kommunikaatiomenetelmät ja kommunikaation tukeminen –opintokokonaisuus, johon kuuluu muun muassa selkokielen, tukiviittomien, viitotun puheen ja muiden kommunikatiota tukevien ja korvaavien menetelmien opiskelua. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2015 ; Pohjois-Savon opisto 2014, 81-82, 87.) Selkokielellä tarkoitetaan yleiskieltä ymmärrettävämpää kieltä, jota on myös helpompi lukea. Tukiviittomat ovat viittomakielen perusviittomia, mutta niillä ilmaistaan yleensä vain viestin merkityksen kannalta keskeisimmät sanat. Viitottu puhe puolestaan tarkoittaa viittomista suomen kielen kieliopin ja sanajärjestyksen mukaan selkeää artikulaatiota käyttäen. (Papunet 2015.)

Viittomakielentulkin koulutusohjelmaan sisältyy kolmenlaista harjoittelua: perus-, syventävää ja kehittävää harjoittelua. Perustason harjoittelulla tarkoitetaan esimerkiksi viittomakielialan edunvalvontajärjestön toimintaan tutustumista, syventävällä opiskelu- ja asioimistulkkauksen harjoitteluita tulkkauspalveluita tuottavassa yrityksessä ja kehittävä harjoittelu puolestaan tarkoittaa opiskelijan valitseman suuntautumisen harjoittelua. Varsinaisten työelämän kanssa yhteistyössä tapahtuvien harjoittelujen li-

säksi tulkkio opiskelijat suorittavat eri opintojaksoihin kuuluvia itsenäisiä harjoittelutehtäviä, joihin kuuluu esimerkiksi hengellinen tulkkaus. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2015.)

Viittomakielisen ohjauksen perustutkintoon sisältyy vähintään 20 opintoviikkoa työssäoppimista. Työssäoppimispaikkoina voivat toimia esimerkiksi palvelutalot, koulut ja päiväkodit. Työssäoppimisen yhteydessä opiskelija suorittaa ammattiosaamisen näyttöt, joiden perusteella arvioidaan opiskelijan ammattitaitoa ja oppimista. (Pohjois-Savon opisto 2014.)

Jos viittomakielen tulkkio opiskelija valitsee suuntautumisekseen tulkkauksen kuurosokeille, kuuroutuneille ja huonokuuloisille, tarkoittaa se sitä, että hän suorittaa 30 opintopisteen laajuiset suuntautusmisopinnot (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2015). Viittomakielen ohjauspuolella opiskelija voi suorittaa Pohjois-Savon opistossa 10 opintoviikon laajuisen Kuurosokeiden ohjaus –opintokokonaisuuden. Opintokokonaisuus koostuu Kuurosokeus-kurssista (6 ov) ja Kuurosokeiden opastaminen ja ohjaus –kokonaisuudesta (4 ov). (Pohjois-Savon opisto 2014, 98-99.)

Rovaniemen Rovala-opiston kuurosokeusopinnot muodostuvat opettaja, Petri Siparin (henkilökohtainen tiedonanto 11.11.2014) mukaan puolestaan viiden opintoviikon Kuurosokeiden ohjaus –kurssista. Turun kristillisen opiston viittomakieliyksikön koulutusvastaavan, Tiina Haaksilahden (henkilökohtainen tiedonanto 1.10.2014) mukaan Kuurosokeiden ohjaus –tutkinnon osaa ei toteuteta lainkaan Turussa. Opisto tarjoaa kuitenkin opiskelijoille vapaasti valittavissa olevan Kuurosokeus-kurssin, jonka laajuus on 2 opintoviikkoa.

3 KUUROSOKEUS

Pohjoismaisen toiminnallisen määritelmän mukaan kuurosokeus on erityinen kuulon ja näön toimintarajoitteiden yhdistelmä, toisin sanoen kaksoisvamma. Suurin osa kuurosokeaksi määritellyistä ihmisistä näkee ja kuulee vähän tai jonkin verran. Kuurosokean ei siis tarvitse olla täysin kuuro tai sokea. (Suomen Kuurosokeat ry 2011, 9, 11–13.)

Kuurosokeat voidaan jakaa kahteen pääryhmään sen mukaan, missä kielenkehityksen vaiheessa kuurosokeutuminen on tapahtunut. Ennen kielenkehitystä kuurosokeutuneita pidetään syntymästään kuurosokeina ja kielenkehityksen jälkeen ilmenevästä kaksoisvammasta käytetään termiä myöhemmin kuurosokeutunut.

(Rouvinen 2003, 13.)

Kuurosokeuden yleisimmät aiheuttajat ovat Usherin oireyhtymä sekä CHARGE-oireyhtymä. Usherin oireyhtymä on resessiivisesti eli peittyvästi periytyvä sairaus, joka kuuluu suomalaiseen tautiperintöön. Siihen liittyy sisäkorvaperäinen kuulonalentuma tai kuurous sekä etenevä verkkokalvon rappeuma, joka aiheutuu silmän aistisolujen vaurioitumisesta. (Wetterstrand 2011, 5.) Myös tasapainoelimen häiriöitä voi ilmaantua (Sankila 2011, 8). Usherin oireyhtymä on tavallisin kuulonäkövammaisuutta aiheuttavista oireyhtymistä ja se on diagnosoitu noin puolella Suomen Kuurosokeat ry:n asiakkaista (Wetterstrand 2011, 5).

CHARGE-oireyhtymä tarkoittaa samanaikaisesti esiintyvää oirekokonaisuutta, joka on synnynnäinen ja jonka perussyitä ei tunneta. Se on nykyään yleinen synnynnäisen kuurosokeuden aiheuttaja ja siihen liittyy myös useita muunlaisia ongelmia ja haasteita eri aistialueilla. Vammat ja niiden asteet vaihtelevat yksilöittäin ja kehitysvamman taso vaihtelee myös normaalista vaikeaan kehitysvammaan. (Suomen Kuurosokeat ry 2014.)

Kuulon ja näön, kahden pääaistin, toiminnan heikentyminen tekee toiminnasta haastavaa kaikilla elämän alueilla. Erityisesti vaikeuksia koetaan kommunikaatiossa, tiedonhankinnassa, liikkumisessa, toiminnassa ja ympäristöön orientoitumisessa. Haasteita ilmenee esimerkiksi sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, yhteiskunnalliseen toimintaan osallistumisessa sekä opiskelu- ja työelämässä. (Lahtinen 2008, 20.)

Kuurosokeat ovat kielellisesti sekä kulttuurillisesti heterogeeninen ryhmä, johon kuuluu kaiken ikäisiä henkilöitä. Osa kuurosokeista on menettänyt kuulonsa ja/tai näkönsä kokonaan, osalla kuulo ja näkö on heikentynyt vähitellen ja osalla kuurosokeita toinen aisteista on saattanut pysyä pitkäänkin samanlaisena toisen heikentyessä. (Mustonen 2006, 8.)

Kommunikaatiomenetelmät vaihtelevat paljon kuurosokeiden keskuudessa. Jos kyseessä on myöhemmin kuurosokeutunut henkilö, voi hän itse kommunikoida puhumalla, mutta käyttää viestin vastaanottamisen apuna esimerkiksi viitottua puhetta, viittomakieltä tai taktiilia, kädestä käteen, viittomista oman näkökykynsä mukaisesti. Voi myös olla, että kuurosokea kykenee kommunikoimaan kuulolaitteen avulla tai leikkauksella asennetun sisäkorvaistutteen avulla, mikäli kuulolaite ei pysty tarjoamaan riittävää apua. Syntymästään kuurosokeat henkilöt käyttävät yleensä taktiilia viittomakieltä kommunikointimenetelmänään. Myös pistekirjoituksesta ja sormiaakkosviestinnästä, jokaisen sanan ensimmäinen kirjain tuotetaan sormiaakkosin, voi olla apua kuurosokeiden henkilöiden kommunikoinnissa. Suomessa on noin 850 kuurosokeaa henkilöä, joista 336 henkilöä oli oikeutettuja käyttämään tulkkauspalvelua vuonna 2014. (Suomen Kuurosokeat ry 2015 ; Kela 2015.)

3.1 Opastus

Opastaminen kuuluu osana sekä viittomakielentulkin että viittomakielen ohjaajan työnkuvaan, kun asiakkaana on kuurosokea henkilö. Lahtisen (2006, 194) mukaan opastaminen voi olla monimuotoista ja tapahtua paikasta toiseen liikkeessä tai paikallaan ollessa. Kuurosokean asiakkaan kanssa opastus voi pitää sisällään, esimerkiksi opastamisen tulkkauspaikalle, ruokailun ja taukojen aikana opastamista sekä liikennevälineisiin opastamista. Se voi olla joko fyysistä tai ei-fyysistä.

Fyysisessä opastuksessa asiakas ja opas ovat fyysisessä kosketuksessa joko opastusotteella tai muulla kontaktilla. Opastusotteessa asiakas ottaa omalla kädellään kiinni oppaan kyynärvarren yläpuolelta tai olkapäästä, mikäli pituusero on suuri. Tällaista opastusotetta kutsutaan pullo-otteeksi. Asiakkaan ja oppaan välinen kontakti voi muodostua myös apuvälineen, esimerkiksi narun tai valkoisen kepin, kautta. (Lahtinen 2006, 194.)

Ei-fyysisessä opastamisessa asiakas seuraa puhetta kuulemalla tai näönvaraisesti edellä kulkevaa opasta. Kuurosokea asiakas voi turvautua oppaan kehon liikkeiden

antamaan informaatioon tai käyttää apunaan näköä. Asiakas saa valkoisen kepin avulla tietoa mahdollisista esteistä sekä maaston muutoksista. (Lahtinen 2006, 194.)

Yleisimmin opastusta käytetään kodin ulkopuolisissa tilanteissa, asiakkaalle oudoissa tai hämärissä paikoissa. Opastus tapahtuu aina kuurosokean asiakkaan omien toiveiden ja tarpeiden mukaan: kun asiakas sekä opas omaavat yhteiset toimintatavat sekä opastamisen tekniikat, on opastus turvallista ja toimivaa. Virallisissa opastuksen ohjeissa määritellään muun muassa, kuinka puolen vaihto ilmaistaan tai kuinka portaissa tulisi opastaa. (Lahtinen 2006, 194-195.)

3.2 Kuvailu

Kuvailu ja opastus liittyvät olennaisesti kuurosokeiden tulkkausprosessiin. Kuurosokealle asiakkaalle kuvailua voi sisältyä sekä viittomakielentulkin että viittomakielen ohjaajan työhön tietyissä tilanteissa. Kuvailulla tarkoitetaan yleisen, sosiaalisen sekä henkilökohtaisen tilan ja toiminnan kuvailua, jossa vastaanottajalle jaetaan muun muassa auditiivista (kuulo) ja visuaalista (näkö) aistitietoa joko kielellisesti, puheen tai viittomakielen avulla, tai jollain muulla asiakkaan kanssa sovitulla tavalla, esimerkiksi osoittamalla tai keholle piirtämällä. (Lahtinen & Palmer & Lahtinen 2009, 12, 62.)

Kuvailun avulla asiakokonaisuudet hahmottuvat asiakkaalle paremmin, jolloin tilanteiden hallinta helpottuu. Kuurosokea muodostaa myös käsityksensä ympäristöstä kuvailun avulla. Sosiaalista tietoa voidaan välittää, esimerkiksi, nimeämällä paikalla olijat sekä sijoittamalla heidät kuvailun avulla tilaan. Paikalla olijoiden toimintaa ja reaktioita eri tilanteissa sekä yleistä ilmapiiriä voidaan myös kuvailla. Viittomakielentulkki tai viittomakielen ohjaaja voi kuvailla myös tilanteessa kuuluvia ääniä asiakkaalle. Äänimaailman kuvailu voi pitää sisällään esimerkiksi esineiden aiheuttamia ääniä, kuten erilaisten koneiden ääniä, luonnon ääniä, kuten ukkosen ja sateen ääniä, tai ihmisten ääniä, onko henkilön ääni korkea tai kuulostaako henkilö flunssaiselta. (Lahtinen 2006, 191.)

Kuvailun avulla kuurosokean asiakkaan itsenäisyys sekä toiminnan valinnan mahdollisuudet kasvavat. Samalla turvallisuuden tunne vahvistuu, kun henkilö on tietoinen mahdollisista ympäristössä olevista esteistä. (Lahtinen ym. 2009, 12.) Riitta Lahtisen (2006, 193) mukaan yksi yleisimmistä kuvailumenetelmistä on kerrontatulkkkaus, jossa tulkki tai ohjaaja kuvailee asiakkaalle ympäristöä joko puhuen tai viittomakieltä käyttäen. Asiakas voi esittää häntä askarruttavia kysymyksiä, jolloin tilanteessa on kyse vastavuoroisesta kuvailukeskustelusta. Toiminnallisesta tulkkauksesta puhutaan silloin, jos kuvailun aikana käytetään esineitä ja liikettä tarkemman mielikuvan saamiseksi.

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui puolistrukturoitu teemahaastattelu. Tässä luvussa käsitellään tutkimusmenetelmän ja aineistonkeruumenetelmän lisäksi tutkielman luotettavuutta ja eettisyyttä.

4.1 Tutkimusmenetelmä

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana voidaan pitää todellisen elämän kuvaamista. Tutkimuksen pyrkimyksenä on olemassa olevien väittämien todentamisen sijaan, paljastaa tai löytää tosiasioita, jotka ovat välittömän havainnon tavoittamattomissa. Laadullinen tutkimus on kokonaisvaltaista ja siihen liittyvä aineisto saadaan todellisista ja luonnollisista tilanteista. Tästä johtuen tutkimusaineistoksi soveltuvat yhtä hyvin niin ihmisen puhe kuin kirjoitelmatkin. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2008, 157; Vilka 2007, 98, 100.)

Vilkan (2007, 103) mukaan laadullisen tutkimuksen tärkeä tehtävä on olla emansipatorinen. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimus vaikuttaa myönteisesti tutkittavien ajatteluun ja toimintapoihin tutkittavaa asiaa kohtaan tutkimuksen lisäämän ymmärryksen myötä. Tällä ei tarkoiteta negatiivisessa mielessä ajatusten manipulointia tai johdatte-

lua haastattelutilanteessa, vaan voidaan ajatella, että haastateltavat tulevat tietoisemmaksi omasta toiminnastaan ja pystyvät refleктоimaan sitä paremmin tulevaisuudessa.

Koin laadullisen tutkimuksen soveltuvan parhaiten oman aiheeni tarpeisiin, koska tavoitteenani on selvittää haastateltavien omia, subjektiivisia kokemuksia heidän omasta roolistaan ja työskentelystään toisen ammattikunnan edustajan kanssa. Määrällisen, kvantitatiivisen, tutkimusmenetelmän käyttö olisi saattanut vaikuttaa tulosten laatuun jättämällä ne pintapuolisiksi, sillä tarkentavia kysymyksiä ei olisi voinut esittää.

4.2 Aineistonkeruumenetelmä

Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi puolistrukturoidun teemahaastattelun, sillä koin sen sopivan parhaiten kahden eri ammattikunnan haastattelemiseen samoista aihealueista. Haastattelun arvioidaan olevan yleisin tapa laadullisen aineiston keräämiseen Suomessa. Haastattelua voidaan hyödyntää sekä laadullisessa että määrällisessä tutkimuksessa. Haastattelun tavoite on yksinkertaisesti ilmaistuna selvittää, mitä haastateltava ajattelee tutkittavasta asiasta. (Eskola & Suoranta 2008, 85.)

Haastattelussa tutkija ja tutkittava ovat suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa, siksi sitä voidaankin pitää ainutlaatuisena tiedunkeruumenetelmänä (Hirsjärvi ym. 2008, 199). Hirsjärven ym. (2008, 200) mukaan haastattelun etuna voidaan pitää sitä seikkaa, että haastattelussa aineiston keruuta voidaan säädellä joustavasti tilanteen mukaan. Haastattelijalla on mahdollisuus tarvittaessa oikaista väärinkäsityksiä, toistaa kysymys, selventää ilmausten sanamuotoa sekä käydä keskustelua haastateltavan kanssa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73).

Arkikeskusteluun verrattaessa tutkimushaastattelulla on erityinen tarkoitus. Myös osallistujien roolit ovat erityiset: tieto on haastateltavalla ja tietämätöntä osapuolta edustaa haastattelija. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 22.) Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi puolistrukturoidun teemahaastattelun, sillä halusin nähdä ihmisen tutkimustilanteessa subjektina ja kuulla hänen subjektiivisia kokemuksiaan työhönsä liittyen

(liite 2 & 3). Haastateltavan on annettava tuoda itseään koskevia asiota esille mahdollisimman vapaasti. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35.)

Puolistrukturoidun teemahaastattelun lähtökohtana toimivat tutkimusongelmasta poimitut keskeiset aiheet eli teema-alueet, jotka ovat tutkimusongelmaan vastaamisen kannalta välttämättömiä (Vilkka 2007, 101). Haastattelussa teema-alueet ovat siis etukäteen määrätyt, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Haastattelijalla on vastuu kaikkien teema-alueitten läpi käymisestä haastateltavan kanssa, mutta niiden laajuus ja keskinäinen järjestys voivat vaihdella haastattelusta toiseen. (Tuomi ym. 2009, 86.) Puolistrukturoidussa haastattelussa haastateltavat saavat vastata kysymyksiin omin sanoin, sillä valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole (Eskola & Suoranta 2008, 86).

4.3 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimusetiikka eli hyvä tieteellisen käytännön noudattaminen liittyy monella tavalla tutkimuksen tekemiseen. Se kulkee tiiviisti mukana koko tutkimusprosessin ajan, aina ideoinnista tutkimustuloksista tiedottamiseen saakka. (Vilkka 2007, 29.) Tutkimustekstissä tulisi kuvata mahdollisimman tarkasti aineistonkeruu ja analysointivaiheet. Tällainen kuvailu lisää tutkimuksen luotettavuutta lukijan silmissä. (Eskola & Suoranta 2008, 213.) Kävin kunkin haastattelun alussa läpi, mihin tarkoitukseen kerään tietoa, kuinka analysoin kerätyt tiedot sekä missä tulokset julkaistaan. Korostin myös, että analysointia varten nauhoittamani haastattelut hävitetään opinnäytetyöni valmistuttua.

Pyrin rakentamaan teemahaastattelun rungon siten, että haastateltaville jäisi mahdollisimman paljon vapautta kertoa mieleen tulevista asioista. Muotoilin osan kysymyksistä kuitenkin siten, että sain haastattelujen pohjalta vastaukset tutkimuskysymyksieni, mutta muuten haastateltaville jäi omaa tilaa vastauksissa. Esitin haastateltaville tarpeen vaatiessa tarkentavia kysymyksiä, mutta pyrin asettelemaan kysymykseni siten, etten johdatellut haastateltavia mihinkään suuntaan. Kysymyksen muotoilu voikin olla ongelmallista ja käytettävien sanamuotojen kanssa täytyy olla tarkkana, jottei

vastaaja voi tunnistaa haastattelijan omia käsityksiä asiasta ja vastata hänen toivomallaan tavalla (Vilkkä 2007, 105).

4.4 Haastateltavien joukko ja haastattelujen toteutus

Minulla oli tarkoituksena saada haastateltavaksi kaksi viittomakielentulkkiä ja kaksi viittomakielen ohjaajaa, joilla on kokemusta työskentelystä toistensa ammattiryhmien kanssa samoissa asiakastilanteissa, joissa asiakkaana ovat kuurosokeat henkilöt. Lähetin viittomakielentulkkien haastattelukutsun (liite 4) ensin Suomen Viittomakielentulkki ry:n (SVT) valmiiden postituslistojen kautta kaikille Suomen tulkkialan yrittäjille sekä yrityksille. Tätä kautta en kuitenkaan saanut yhtään myöntävää vastausta, joten lähetin saman kutsun uudelleen käyttäen kaikkia Suomen alueellisia tulkki listoja (9 kappaletta). Tämän jälkeen sain kaksi vastausta, joissa tulkit kertoivat omaavansa kokemusta kyseisistä tilanteista ja olivat valmiita osallistumaan haastatteluun. Molemmat vastanneet tulkit ovat mukana lopullisessa aineistossa.

Sain henkilökohtaisen kontaktin kautta kahden viittomakielen ohjaajan yhteystiedot, jotka olivat kiinnostuneita osallistumaan opinnäytetyöni toteuttamiseen. Otin molempiin ohjaajiin yhteyttä, mutta sain vain toiselta vastauksen. Jouduin aloittamaan toisen haastateltavan ohjaajan etsinnän alusta. Lopulta toinenkin haastateltava löytyi henkilökohtaisen kontaktin kautta, vaikkakin kyseessä oli eri kontakti kuin ensimmäisen ohjaajan kohdalla.

En määritellyt viittomakielentulkkiä haastattelukutsussa, kuinka paljon heillä tulisi olla kokemusta työskentelystä samoissa tilanteissa viittomakielen ohjaajan kanssa. Toisella haastatteluun osallistuneista tulkeista (T1) on kokemusta vain yhdestä tällaisesta tilanteesta. Mielestäni se on kuitenkin riittävä kokemus opinnäytetyötäni ajatellen.

Haastateltavista kaksi työskentelee Itä-Suomen alueella, yksi Länsi-Suomessa ja yksi Pohjois-Suomessa. Toisella tulkeista (T2) on työkokemusta viittomakielialalta noin 20 vuotta, tulkki 1:llä ja molemmilla ohjaajilla työkokemusta on hieman vajaa kymmenen vuotta. Jotta haastateltavien anonyymiteetti säilyisi, en erittele tarkasti,

kuka haastateltava on miltäkin alueelta tai kerro heidän tarkkoja valmistumisvuosiaan ja –paikkojaan. Viittomakielentulkit sekä viittomakielen ohjaajat ovat suhteellisen pieniä ammattiryhmiä, joten tarkempien tietojen kertominen saattaisi vaarantaa haastateltavien anonymiteetin.

Tein haastattelut vuoden 2015 tammikuun ja helmikuun aikana. Haastateltavat saivat tutustua teemahaastattelun runkoon ennen haastattelun alkua. Kävimme rungon pääpiirteittäin läpi myös yhdessä haastattelun alussa. Haastatteluista kaksi toteutui kasvotusten ja kaksi puhelimen välityksellä. Kaikki haastattelut nauhoitettiin analysointia varten mp3-soittimella. Haastattelujen kesto vaihteli puolesta tunnista puoleentoista tuntiin. Yksi haastatteluista järjestettiin haastateltavan itse ehdottomassa paikassa ja yksi Humanistisen ammattikorkeakoulun tiloissa. Olen nimennyt haastateltavat analyysivaiheessa siten, että tulkit ja ohjaajat on helppo erottaa toisistaan. Viittomakielentulkit olen nimennyt T1 ja T2 sekä viittomakielen ohjaajat O1 ja O2. Annoin haastatelluille numerot heidän keskinäisen haastattelujärjestyksen mukaisesti.

4.5 Aineiston analysointi

Haastattelujen toteuttamisen jälkeen purin jokaisen haastattelun sanasta sanaan eli litteroin aineiston. Kaiken kaikkiaan litteroitua aineistoa tuli 47 sivua. Litteroinnin jälkeen luin koko aineiston useaan kertaan. Tämän jälkeen tein aineistoon alleviivauksia ja huomioita eri väreillä. Jokainen käyttämäni väri tarkoitti eri asiaa liittyen tutkimuskysymyksiini.

Käytin analysointivaiheessa teemoittelua, jolla tarkoitetaan laadullisen aineiston pilkkomista ja ryhmittelyä eri aihepiireihin. Teemoittelu soveltuu nimenomaan puolistrukturoidun teemahaastattelun analysoimiseen, sillä haastattelut on rakennettu eri teemoista. (Tuomi ym. 2009, 93.) Teemoittelun apuna käytinkin haastattelun kysymyksiä. Tämän jälkeen yhdistin eri värikoodit teemoihin ja jaottelin aineiston niiden mukaan. Luvussa 5 esittelen työntulokset käyttämieni teemojen avulla.

5 TYÖN TULOKSET

Opinnäytetyön tulokset on teemoiteltu tutkimuskysymysten mukaisesti kahteen pääluokkaan: viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan roolit samoissa asiakastilanteissa sekä yhteistyön kehityskohteet. Ensimmäinen pääluokka on jaettu kahdeksaan pienempään luokkaan teemahaastattelun kysymyksiä apuna käyttäen. Tässä luvussa vastaan opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiin.

5.1 Viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan roolit samoissa asiakastilanteissa

Ensimmäisellä tutkimuskysymykselläni, ”Miten viittomakielentulkit ja viittomakielen ohjaajat määrittelevät omat roolinsa työskennellessään samoissa asiakastilanteissa kuurosokean asiakkaan kanssa?”, pyrin selvittämään millaisiksi tulkit ja ohjaajat ajattelevat omat roolinsa samoissa asiakastilanteissa sekä mitkä asiat mahdollisesti vaikuttavat roolien muodostumiseen.

Haastatellut viittomakielentulkit ja viittomakielen ohjaajat kertoivat toimineensa yhteistyössä monissa erilaisissa tilanteissa, joissa asiakkaana oli kuurosokea henkilö. Yleisimpinä tilanteina mainittiin erilaiset kokoukset ja koulutukset, joiden pituudet vaihtelivat muutamista tunteista useampaan päivään. Kokouksista haastateltava T2 mainitsi erikseen kuurosokeiden vuosikokoukset. Haastateltava O1 mainitsi myös erilaiset kuurosokeiden leirit sekä kerhot ja haastateltava O2 kertoi toimineensa yhteistyössä viittomakielentulkin kanssa myös lääkärikäynneillä sekä kotimaan ja ulkomaan matkoilla.

Etukäteistieto ja yhteydenotto asiakkaaseen

Kuten luvussa 2.2 totesin, vuodesta 2014 lähtien Kela on tuottanut tulkkivälityksen omana toimintanaan vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen kautta. Ohjaajilla tällaista välitysjärjestelmää ei ole, vaan työtehtävät voivat tulla esimerkiksi kuurosokeiden aluesihteerien kautta tai suoraan asiakkailta. Tästä seikasta johtuen kuurosokeiden

henkilöiden ohjaajapäätösten määrästä ei ole tarkkaa tietoa, sillä välityksen puuttessa mikään taho ei tilastoi ohjaajien työtehtäviä.

Kysyttäessä haastateltavilta etukäteistiedon saamisesta tulevasta asiakastilanteesta, Tulkki 2 kertoi saavansa tietoa Kelan asiakasprofiilien kautta esimerkiksi asiakkaan kommunikaatiomenetelmästä sekä onko kyseessä opastettava tai taktiili asiakas. Tulkkitilauksen yhteydessä voidaan myös joskus kertoa, onko ohjaaja mukana asiakastilanteessa. Tätä tietoa ei kuitenkaan ole aina saatavilla tilauksessa. Ohjaaja 1 kertoo saavansa etukäteistietoa esimerkiksi Suomen Kuurosokeat ry:n aluesihteerin kautta.

Kuurosokeat ry:n aluesihteerin täällä, se on aika paljon mennyä niin, kun meille viittomakielen ohjaajille ei oo semmosta omaa välitystä, niin sen aluesihteerin kautta. Se on monesti ottanu yhteyttä...

Haastateltava O2 kertoo joutuneensa selvittämään itse, mitä asioita tilaisuudessa käsitellään, jotta osaisi valmistautua tilanteeseen. Haastateltava O2 on joutunut selvittämään asioita etukäteen myös asiakkaan puolesta, kuten hän kertoo.

Ja oon sitten joutunu soittamaan ihan esimerkiks niinku terveyskeskukseen, että saako asiakas, jos sitä tietoo ei oo tullukaan muualta, niin saako asiakas syödä ja juoda ja pitääkö olla niinku ravinnotta ja tällä lailla...

Kysyttäessä tulkeilta, ovatko he etukäteen yhteydessä asiakkaaseensa, haastateltava T2 ei keksi tilannetta, jossa hän ottaisi yhteyttä asiakkaaseen. Sen sijaan tulkkipariin voidaan olla etukäteen yhteydessä tulkkaustilanteeseen liittyvistä käytännön asioista, kuten haastateltava T2 kertoo.

Ehkä siihen tulkkipariin on yhteydessä ja vähän niinku sovitaan työaikoja, mitenkä tehdään... Kela antaa mahdollisuuden niille tulkkipareille niinku sopia, että toinen tekee vaikka kaheksan tuntia ja toinen kaheksan tuntia, mutta ohjelmallisia osuuksia jaetaan, varsinkin jos on taktiili, niin silloin pyritään tekemään ne paritulkkausena. Mutta muuten niinku aikalailta sovitaan, että minä teen nyt aamua ja sinä iltaa.

Paritulkkausta käytetään tulkkauksen laadun ylläpitämiseksi sekä virheiden vähentämiseksi. Vuoroja voidaan vaihtaa esimerkiksi puheenvuoroittain tai 15 minuutin välein. Paritulkkaus vähentää merkittävästi työn psyykkistä ja fyysistä rasitusta, joka saattaa korostua etenkin kuurosokean taktiilia viittomakieltä käyttävän asiakkaan kohdalla. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2015.)

Haastateltava O1 kertoo olevansa asiakkaisiinsa yhteydessä sähköpostilla etukäteistietoa saadakseen. Haastateltava O1 kertoi myös muita keinoja etukäteistiedon hankkimiseen.

Jos asiakas on vaikka joku taktiiliviittoja, se voi olla hankalaakin se kommunikointi sähköpostilla tai suomen kielellä. Jos tuntee viittomakielen ohjaajan, jonka kanssa se on ollu, niin sit siltäkin voi kysellä. Tai aluesihteeriltäkin oon kyselly sitten monesti tietoja.

Myös haastateltava O2 kertoo olevansa etukäteen yhteydessä asiakkaisiinsa: "... yleensä sitten sovitaan jo asiakkaan kanssa, meenkö kotoo hakemaan tai sitten tavaataan jossakin."

Viittomakielen ohjaajilla ei ole viittomakielentulkkien kaltaista työtilausten välitystä, vaan he voivat saada työtilaukset useaa eri kautta, esimerkiksi suoraan asiakkailta, kuten haastateltava O2 huomauttaa.

Meillä ei oo mitään välityssysteemiä. Mutta käytännössä se niinku toimii sillälailla, että... ne on niinku vakkariasiakkaita, kenen kans ollaan suoraan yhteydessä. Mut sitten on joku tietty taho saattanu soittaa. Esimerkiksi Kuurojen Liitosta joku soittanu mulle. Mut se asiakas on silloin ollu jo tietonen siitä, että minua pyydetään siihen mukaan ja hän on myöskin halunnu minut siihen mukaan.

Päällekkäiset työt (opastus ja kuvailu)

Kuten luvussa 2 todettiin, opastus ja kuvailu kuuluvat sekä viittomakielentulkin että viittomakielen ohjaajan työtehtäviin toimittaessa kuurosokean asiakkaan kanssa. Asiakastilanteissa asiakas itse voi määritellä päällekkäisten töiden hoitamisen, mutta tulkit ja ohjaajat voivat sopia töiden jakamisesta myös keskenään.

Haastateltava T1 kertoo asiakkaan määritelleen päällekkäisten töiden hoitamisen itse. Asiakkaasta huomasi, että hän käyttää paljon ohjaajaa ja tulkkia, ja osaa jaotella heidän käyttöönsä, luoden tilanteesta selkeän ja toimivan. Haastateltava T2 kertoo tiettyjen asiakkaiden määrittelevän tilanteissa päällekkäisten töiden jakamisen. Jos asiakas ei itse jaa tehtäviä, kysytään häneltä kuitenkin mielipidettä sitä kunnioittaen, kuten haastateltava T2 toteaa.

Asiakasta tietysti kuunnellen, onko hänellä toiveita. Varsinkin, jos vaikka ohjaaja on hänelle tutumpi, taikka niinku hän haluaa sitä johonkin tiettyihin. Niin toki tietysti sit ihan kunnioittaa sitä asiakkaan toivetta.

Haastateltava O2:lla on myös samantapaisia kokemuksia kuin edellä mainittu. Tulkki on ehdottanut töiden jakamista tulevan tilanteen sisältöä ajatellen.

Tulkki on ehdottanut mulle sitä. Tavallaan kuitenkin semmosta järkipeliä siinä, et tilanteesta, jossa olis voinu olla myöskin tulkki mukana, mut mihin on kuulunu ohjausta ja mikä on niinku järkevämpää tai tarkoituksenmukasempaa ohjaajan mennä sinne.

Päällekkäisten töiden jakamiseen voi vaikuttaa myös tilanne ja sen eteneminen, kuten haastateltava T2 kertoo.

Sit varmaan ihan niinku sen ohjelman mukaan. Jos vaikka jotakin linja-autosiirtymisiä, joissa siirrytään jonnekin, missä sitten on enemmän sitä kielellistä tulkkamista, niin ehkä sitten matkalla se ohjaaja ottaa enemmän sitä roolia.

Haastateltavan O1 kokemusten mukaan tulkit ovat pääasiallisesti hoitaneet kuvailun, opastamisen ollessa enemmän ohjaajan vastuulla. Kyseessä on ollut niin sanottu hiljainen sopimus eli asiasta ei ole sen enempää sovittu keskenään kuin asiakkaan kanssa. Ohjaaja voi kuitenkin auttaa tulkkeja kuvailussa, mikäli asiakkaalla on vaikeuksia ymmärtää asiaa, kuten haastateltava O1 kuvailee.

Ehkä sitä yrittää kuitenkin helpottaa sitä tilannetta ja sit jotenkin toisella tavalla sanoa ja sit pääsis eteenpäin... Monesti voi olla, että kun sanoo tai kuvailee tai kertoo vähän eri tavalla, niin sitten se aukeaa paremmin.

Haastateltava O2 korostaa tilannekohtaisuutta opastuksen ja kuvailun jakamisessa: ”Se, kumpi on siinä tilanteessa, niin toimii sitten”.

Myös asiakkaan tuttuus vaikuttaa töiden jakamiseen, esimerkiksi ruokailutilanteissa, jouhevoittaen kuvailua ja tuoden siihen henkilökohtaisemman otteen, kuten haastateltava O2 toteaa.

Sitten kun on tuttuja asiakkaita, niin ruokailut sujuu tavallaan niinku jouhevasti... Pystyy siinä sitten vaikka keskustelemaan, asiakkaalle jo kertomaan, että oi tuolla on noita ihania tuommosia, mistä sinä aina tykkäät.

Luvussa 3.2 totesin, että kuurosokean asiakkaan itsenäisyys sekä toiminnan valinnan mahdollisuudet kasvavat kuvailun avulla. Tämä toteutuu ruokailutilanteissa esimerkiksi siten, että kuvailun kautta asiakas saa itse päättää, mitä ruokia ja kuinka paljon hän haluaa lautaselleen.

Jos asiakas ei itse määrittele opastuksen ja kuvailun jakoa, voi töiden jakaminen, haastateltava O2 mukaan, tulkin ja ohjaajan kesken osoittautua haasteelliseksi. Varsinkin, jos tulkki ja ohjaaja eivät ole aiemmin tavanneet, voi tilanteeseen tarttuminen ja sovitussa pysyminen tuntua alkuun hankalalta.

Tulkeille kuuluvat opastuksen ja kuvailun osa-alueet

Teemahaastattelun kysymyksellä ”Löytyykö opastuksen ja/tai kuvailun alueilta osa-alueita, jotka kuuluvat mielestäsi selkeästi tulkeille?”, halusin selvittää, onko haastateltavien mielestä tulkeilla paremmat valmiudet tiettyjen opastuksen ja kuvailun osa-alueiden käyttämiseen. Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että lähtökohtaisesti sekä tulkki että ohjaaja voivat kuvailla ja opastaa kuurosokean asiakkaan kanssa työskennellessään. Haastateltava T2 kuitenkin muistuttaa, että kuurosokeille tulkkauks sisältää myös opastuksen ja kuvailun. Kelan mukaan nämä kolme osa-aluetta tulee täyttyä, jotta kyseessä on kuurosokeille tulkkaminen.

Haastateltavat T2 ja O2 korostavat jokaisen tilanteen olevan omansa, joten arviointi opastuksen ja kuvailun suhteen on tehtävä tilannekohtaisesti. Tulkeille kuuluvista ku-

vailun osa-alueista esille nousi taktiiliviittomakieltä käyttäville asiakkaille kuvailu, jonka mainitsivat yksi tulkeista (T1) ja yksi ohjaajista (O2).

Haastateltava T1 pohtii kuvailun osa-alueita taktiiliasiakkaan kautta: ”Miks ei sitä [kuvailu] vois tehdä joku muukin kuin tulkki. Et tavallaan niinku, tulkki on kielenkääntämiseen ja siinä tilanteessa. Mut mä en tiä, tuleeko siitä kielenkääntämisen kautta, jos vaikka taktiilisti viitotaan, siinä samallahan kuvaillaan... Kuka puhuu, kuka kertoo, kuka kommentoi. Siinä tulee niitä lisäyksiä, mitkä muuten näkisi”.

Myös haastateltava O2 nostaa esille taktiilia viittomakieltä käyttävät kuurosokeat asiakkaat.

No periaatteessa molemmat pystyy, mut jos on esimerkiksi taktiili asiakas, niin kyllähän silloin periaatteessa viittomakielentulkilla voi olla parempi kielitaito siihen, niinku kuvailla värikkäämmiin sitä ympäristöä.

Ulkomaan matkoilla kuurosokealle asiakkaalle kuvailu korostuu entisestään, koska ollaan uudessa, vieraassa ympäristössä. Tällaisessa tilanteessa kuvailijan valinta täytyy miettiä tarkkaan, kuten haastateltava O2 kertoo.

Oltiin reissussa ulkomailla ja pohdittiin, kuka lähtee asiakkaan kanssa kaupungille kiertoajelulle. Niin minä sanoin siihen, että tulkki... Tietysti puheella kuvailu on aina helpompi, mutta taktiili... Minä koen sen, että ammattinsa osaava ja taitava tulkki on parempi, jos jossain vieraassa, hienossa kulttuurikaupungissa ollaan.

Keholle piirtäminen on yksi kuvailun osa-alueista. Joillekin kuurosokeille henkilöille kuvaillaan keholle ympäristöä tulkkauksen yhteydessä, jolloin asiakas saa tietoa esimerkiksi tilasta sekä tapahtumien suhteista. Tällöin kohdetta kuvaillaan sormella tai kädellä esimerkiksi asiakkaan selkään. Kuvailija voi tuottaa kädellään ympäristön visuaalisia muotoja sekä ihmisten toimintaa ja käyttäytymistä. (Lahtinen ym. 2009, 123.) Myös sosiaaliset pikaviestit ovat keholle tuotettuja nopeita viestejä, jotka eivät häiritse itse tilannetta. Tällaisia viestejä voivat olla esimerkiksi henkilöiden poistumiset tilasta ja tulemiset tilaan, yleisön puheenvuoron pyytämiset sekä ihmisten reaktiot (nauru, pään nyökkäys tai pudistaminen). (mt., 122.)

Haastateltava O2 kertoo, että hänen kokemuksensa mukaan tilanteissa, joissa kuurosokealla asiakkaalla on ollut kaksi viittomakielentulkkiä, on toinen tulkeista kuvailut asiakkaan selkään samalla, kun toinen, aktiivivuorossa oleva, tulkki on tulkannut. Tilanteessa, jossa läsnä ovat yksi tulkki ja ohjaaja, tällaisista asioista ei välttämättä sovi etukäteen, koska oletusarvona on, että tulkki hoitaa selkään kuvailun tulkkauslomassa.

Jos tilanteen pelisäännöistä ei sovi etukäteen, voi se heikentää esimerkiksi kuvailun lopputulosta, kuten haastateltava O2 kertoo.

Ja sitten on tilanteita, jolloin on voinut olla, että ois tehnyt tavallaan mieli mennä siihen mukaan, mutta ei oo sitten, kun siitä ei oo sovittu etukäteen. Niin tulkki ei oo kaikkien pystynyt kuvailemaan siinä sitten.

Asiakkaan tietoisuus tulkin ja ohjaajan rooleista

Viittomakielen ohjaajat ovat suhteellisen uusi ammattikunta, eikä kaikille tulkkeja ja ohjaajia käyttäville kuurosokeille asiakkaille ole täysin selvää näiden kahden eri ammattikunnan työnkuvien ja roolien erot. Kuten luvussa 2.3 totesin, vaikeavammaisilla henkilöillä on oikeus sosiaalitoimen myöntämään henkilökohtaiseen apuun. Joitakin viittomakielen ohjaajia toimiikin kuurosokeiden henkilöiden henkilökohtaisina avustajina Suomen Kuurosokeat ry:n kannustuksella. (Kovanen 2012, 113, 115-116.) Tämä seikka saattaa kuitenkin vaikuttaa roolien ja työkuva erojen tiedostamiseen negatiivisesti, sillä Kovanen (2012, 116) mukaan kuurosokeilla asiakkailla on ollut vaikeuksia erottaa myös tulkin ja henkilökohtaisen avustajan työtehtäviä toisistaan.

Haastateltavien T2 ja O1 mukaan asiakkaan tietoisuus rooleista riippuu muun muassa asiakkaan iästä, tasosta sekä asuinalueesta. Myös kuurosokean henkilön kehitysvamma voi vaikuttaa tietoisuuteen, kuten haastateltava O1 ilmaisee.

Jos on vaikka jotain kehitysvammaa tai jotain tämmöstä, niin silloin ne ei kyllä oikein osaa erottaa sitä ja onhan se monille vielä... huomaa, että se on jotenkin semmonen häilyvä käsite.

Haastateltava T1 ilmaisee huolensa asiakkaiden tiedon määrästä koskien tulkkien ja ohjaajien yhteiskäyttöä. Hän kertoo kuulleensa toiselta tulkilta kuurosokeasta asiakkaasta, jolle roolit eivät olleet lainkaan selvät.

Toinen tulkki sanoi, että jopa kuurosokea asiakas oli kertonut, ettei tarvitse ohjaajaa, koska on tulkki. Eli asiakaskunta ei osaa käyttää ohjaajaa ja tulkkia yhdessä. Et sit käyttää joko tai, vaikka on ohjaajapäätös ja tulkkipäätös, niin sitten käyttää aina eriaikaisesti heitä. Ei vaan osaa käyttää samaan tilanteeseen tulkkia ja ohjaajaa.

Joskus voi käydä niin, että ohjaaja tai tulkki tilataan paikalle väärin perustein. Tällaisessa tilanteessa voi olla kyse siitä, ettei asiakas ole tiedostanut tulkin ja ohjaajan roolien eroja. Haastateltava O1 kertoo esimerkin omasta työhistoriastaan, jolloin hänet oli tilattu ohjaajaksi implantoidulle asiakkaalle. Tilanteen edetessä ohjaajalle selvisi, että paikalle olisi tarvittu hänen sijastaan viittomakielentulkki, kuten haastateltava O1 kertoo.

Yks asiakas, jolla oli implantti, mutta se oli vastalaitettu se implantti, niin tarvis viittomia, vaikka sanottiin, et se on puheella kommunikoiva. Sit se asiakas yhtä äkkiä olikin, että voitko alkaa tulkkamaan niinku puhetta, kun oli kyseessä kokous tai joku tämmönen tapahtuma. Sit mä olin vain, että ei, en minä pysty... Sit se järjestykin silleen, että tilaisuudessa oli toinen tulkki ja tämä seurasi sitten sitä... Niin että nekin joskus on semmosia, että asiakas saattaa luulla, et se tilanne on vähän erilainen, kun sit oikeesti onkaan.

Haastateltava O2 toteaa asiakkaan kannalta ihanteellisimman tilanteen olevan sellainen, jossa sekä viittomakielen ohjaaja että viittomakielentulkki ovat läsnä:” Et kun sehän ois hirveen ihanteellinen tilanne niinku varsinkin kuurosokeittein asiakkaitten kohalla. Mutta monien viittomakielistenkin, ihan näkevien asiakkaiden kohalla, että voi olla ohjaaja ja tulkki mukana”.

Viittomakielentulkin rooli

Tämän otsikon alle olen koonnut haastatteluista esille nousseita ajatuksia tulkin roolista. Viittomakielentulkkit määrittivät itse oman roolinsa samoissa asiakastilanteissa

viittomakielen ohjaajan kanssa, mutta myös viittomakielen ohjaajat kertoivat haastatteluissa omat kokemuksensa roolien jaosta.

Haastatteluista kävi ilmi, että viittomakielentulkille ja viittomakielen ohjaajalle on olemassa tietty ennakoasettelu roolien suhteen toimittaessa samoissa tilanteissa, kuten haastateltava T2 kuvailee.

Tulkki hoitaa ne kielelliset tulkkaukset ja sit se ohjaaja niinku muut opastukset ja ruokailut. Jotenkin ehkä semmonen on jo niinku ennakoasetelma.

Haastateltava O2 kiteyttää roolien jakamisen toteamalla: ”Se on semmosta luovimista aina. Että mikä määrää sen, että kuka tekee ja missä tekee ja miten tekee. Se on semmosta yhteistyötä. Ja se on just niinku vähän hankalaa... Et oikeestaan yks ainut sääntö on semmonen, ja ohjenuora on se, että viittomakielen ohjaaja ohjaa ja tulkki tulkkaa. Ja se, että ohjaaja ei tulkkaa ja tulkki ei avusta... Siitä lähetään rakentamaan sitä palapeliä”.

Haastateltavat korostavat tulkin ja ohjaajan välistä keskustelua ja roolien jaosta sopimista etukäteen, jotta tilanteesta saataisiin mahdollisimman sujuva ja asiakasystävällinen. Jokainen tilanne on omanlainen, eikä kaikkea voi välttämättä sopia etukäteen. Tilanne saattaa muuttua, jolloin myös roolien jaot voivat muuttua kesken tilanteen.

Haastateltava T1 kertoo roolien jaosta tilanteessa, jossa kuurosokealla asiakkaalla oli kaksi tulkkiä sekä ohjaaja: ”Koulutuksen ajan tai sen ajan, kun opiskeltiin tai koulutettiin kyseistä asiaa, niin tulkit toimi siinä. Tukitulkki kuvaili/opasti mikäli tarvitsi siinä tilanteessa siirtyä tai oli selkään kuvailua tai muuta. Niin siinä tilanteessa tulkit oli työssään. Sit kun tuli tauko, niin sit silloin ohjaaja oli niinku tavallaan asiakkaan kanssa”.

Joskus rooleista ei sovita etukäteen, vaan tulkit ja ohjaajat lukevat tilannetta ja saavat sen sujumaan luontevasti, kuten haastateltava T1 toteaa.

Ei varmaan niinku kukaan selittänyt, että miten tässä nyt niinku toimitaan. Vaan et se oli niinku kauheen luontevaa ja meni tosi helposti, että nyt on tää koulutus ja tulkit vetää sen.

Tulkkien ja ohjaajien yhteistyötä pidettiin myös omaa työtä helpottavana seikkana. Haastateltava O2 kertoo saaneensa tulkeilta tilanteessa palautetta siitä, kuinka mukavaa on, kun paikalla on myös ohjaaja. Myös haastateltava T1 kokee ohjaajan läsnäolon hyvänä asiana oman työnsä kannalta.

Siinä oli paritulkkkaus ja kumpikin koko ajan teki töitä, että tauot tosiaan oli tarpeen. Sitten se ohjaaja otti niinku tauoille opastuksen ja kuvailun sinne. Niin se oli aivan mahtavaa!

Viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan yhteistyö voidaan nähdä moniammatillisena yhteistyönä. Moniammatilliselle yhteistyölle ei ole olemassa tarkkaa määritelmää, joten sitä käytetään monissa eri merkityksissä. Yhdessä suoritettavaa työtä, tehtävää tai päätöstä kutsutaan yhteistyöksi. Moniammatillisen yhteistyön lähtökohdiana on kokonaisvaltaisesti huomioitava asiakas ja tavoitteena eri asiantuntijoiden tiedon ja taidon kokoaminen yhteen, kaikkien ulottuville. (Isoherranen & Rekola & Nurminen 2008, 13-15.)

Myös asiakkaan sukupuoli voi vaikuttaa viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan rooleihin. Jos tulkki ja ohjaaja sattuisivat olemaan eri sukupuolta, vaikuttaisi silloin kuurosokean asiakkaan sukupuoli roolien jakamiseen esimerkiksi uimahallitilanteissa, kuten haastateltava T2 mainitsee.

Ohjaaja voi sitten ne sauna- ja pukuhuonejutut opastaa. Ja sitten, jos on joku allasjumppa, niin sen voin sitten minä tulkata.

Kuurosokeiden kursseilla tai leireillä voi olla esimerkiksi toiminnallisia askartelutuokioita, joissa tulkki ja ohjaajat voivat toimia yhteistyössä, kuten haastateltava O1 kertoo.

Silleen selkee semmosissa tilanteissa roolin jako, et kun hän tulkkaa, niin ite siinä voi sit avustaa tai auttaa muuten. Jos on askartelutilannekin, niin sit tulkki voi olla siinä vähän etäisyyden päässä ja niinku kertoo niitä ohjeita ja ite voi sit niinku ihan konkreettisesti siinä vieressä hakea sitä ma-

teriaalia ja näyttää sitä, laittaa käteen sitä kartonkia. Se tulee jotenkin elävämmäksi se tilanne.

Viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan persoonat ja oma asenne voivat myös vaikuttaa roolien jakoon asiakastilanteissa. Kaikessa toiminnassa tulisi kuitenkin muistaa, että asiakkaan tarpeet ovat etusijalla, kuten haastateltava O1 toteaa.

Persoonastakin riippuu, että millä tavalla haluaa ja kyllä sitä sit ite antaa-kin paljon tilaa sille tulkille. Se semmonenhan on se ihannetilanne, että kumpikin kokee, ettei oo mitenkään astumassa toisen varpaille tai hidastamassa toisen työtä. Vaan olis tukemassa sitä, että asiakas sais kuitenkin sen parhaan... se on niinku asiakkaan tarpeista lähtevää, että se sais sen suurimman hyödyn siitä. Sillai kun siihen asennoituukin, sit tuota joustavammin menee.

Viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan ammateissa voidaan puhua myös asiakaslähtöisyydestä. Molempien ammattikuntien tulee toimia siten, että asiakkaan yksilölliset tarpeet ja omat toivomukset otetaan huomioon, itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. (Tesso 2015.) Myös haastateltava O2 muistuttaa yhteisestä päämäärästä, asiakkaan oikeuksista ja hyvinvoinnista, roolikysymystä pohdittaessa.

Ja siinä niinku aina on sitten kuitenkin se yhteinen päämäärä. On sitten kirkkaana siinä se asiakkaan hyvinvointi ja asiakkaan oikeudet. Se on tavallaan aina sitten ohjannu ja selkeyttää paljon sitä yhteistyötä.

Sekä tulkeilla että ohjaajilla on omat henkilökohtaiset rajat sekä ammattikuvaansa liittyvät rajat, jotka vaikuttavat heidän toimintaansa asiakastilanteissa. Viittomakielen-tulkkien toimintaa ohjaavat ammattieettiset säännöt (kts. liite 1). Viittomakielen ohjaajille ei ole vielä laadittu virallisia ammattieettisiä ohjeita, mutta ne ovat muotoutumassa (Salonsaari ym. 2012, 275). Omien sekä toisen ammattilaisen rajojen tiedostaminen voi olla helpottava tekijä yhteistyötä ajatellen, kuten haastateltava O2 kertoo.

Erilaisia tulkkeja on vastaan tullu, et toiset on tiukempia niissä omissa rajoissa, mutta sitten toiset on löysempiä. Sitten kun tuntee henkilön, tulkin, että tiiän, että joku tekee ehkä enemmänkin kun mitä tarviis... Toisaalta se helpottaa sitä yhteistyötä, kun tietää ne molempien rajat.

Kuurosokean asiakkaan kanssa toimittaessa samat viittomakielentulkit ja viittomakielen ohjaajat saattavat työskennellä useinkin samoissa tilanteissa. Toisen tunteminen

ja hänen työtapojensa tietäminen voivat sujuvoittaa työskentelyä, kuten haastateltava O2 toteaa.

Oon niinku onnellisessa asemassa ollu, että tunnen paljon tulkkeja. Niin sitten kun on jo tavallaan semmonen tuttuus ja tuntee tyylejä ja on muutenkin semmonen henkilökohtainen tuttuus ihmiseen, niin se on aika parempi pohja lähtee tekemään. Että se on semmosta, niinku jouhevampaa sitten ollu.

Haastateltujen ohjaajien mukaan kuurosokeiden asiakkaiden kanssa toimivat viittomakielentulkit ovat kuitenkin venyttäneet rajojaan ja tekevät kuurosokeiden asiakkaiden kanssa työskennellessään erilaisia asioita kuin jos asiakkaana olisi kuuro henkilö. Ohjaajien mielestä heidän läsnäolonsa asiakastilanteissa saattaa auttaa tulkkeja keskittymään tulkkaustyöhönsä, eikä heidän tarvitse tehdä asioita, jotka virallisesti eivät välttämättä kuuluisi viittomakielentulkin rooliin.

Viittomakielen ohjaajan rooli

Kuten jo viittomakielentulkin roolia käsittelevässä kohdassa todettiin, roolien jaossa käytetään ohjenuoraa, jonka mukaan viittomakielen ohjaaja ohjaa ja viittomakielentulkki tulkkaa. Tämän ajatuksen pohjalta tulkit ja ohjaajat rakentavat roolinsa kuurosokean asiakkaan kanssa toimiessaan.

Kaikissa neljässä haastattelussa esille nousivat nimenomaan ruokailut ja tauot viittomakielen ohjaajan rooliin sisältyvinä yksittäisinä tilanteina. Mutta aivan kuten viittomakielentulkin roolin kohdalla, myös viittomakielen ohjaajan rooliin vaikuttaa itse tilanne, etukäteiskeskustelut sekä monet muut asiat.

Ruokailutilanteet pitävät sisällään paljon kuvailua ja ohjausta. Siksi ne mielletään haastateltavien kesken viittomakielen ohjaajan rooliin kuuluvaksi osa-alueeksi. Tällainen roolien jako myös auttaa tulkkeja keskittymään tulkkaustehtäviin, kuten haastateltava O2 ilmaisee.

Ruokailutilanteessa minähän pystyn sitten kuvailuna tekemään ne ruuat. Aika paljonhan siinä on ohjausta joidenkin asiakkaiden kohdalla siinä

ruokailutilanteessa. Vaikka viittomakielen ohjaaja ei ole avustaja, niin kyllä tämmöstä puolestatekemistä totta kai. Tiiän, että monet kuurosokeitten kanssa työskentelevät tulkitkin tekee, vaikka ei välttämättä kuuluis siihen... Monet tulkit on tavallaan mielissään ja helpottuneita siitä, että tehään niinku yhdessä tätä. He saa tavallaan tehdä sitä omaa tulkkaustyötään. Että minä hoidan ruokailut ja vessakäynnit sun muut.

Haastateltava T1 kuvailee koulutustilannetta, jossa viittomakielen ohjaaja oli koko ajan läsnä, vaikka tulkit olivatkin työvuorossa. Ohjaajan läsnäolo saattaa olla kuurosokealle asiakkaalle sosiaalisestikin tärkeä asia, kuten haastateltavan T1 esimerkistä käy ilmi.

Ohjaaja oli kyllä paikalla koko ajan ja sit jos tuli semmonen niin sanottu väli... Jos asiakkaalle tuli mieleen joku asia tai joku juttu, josta halus jutella, niin hän osotti sen ihan selkeesti ohjaajalle eikä tulkkien kanssa alkanu juttelemaan tai höpöttelemään mitään.

Tulkin tulkatessa esimerkiksi luentoa tai koulutustilannetta, voi ohjaaja hoitaa vaikkapa muita niin sanottuja juoksevia asioita tulkkauksen häiriintymättä, kuten haastateltava O1 kertoo.

Tulkki tulkaa hänelle sitä luentoa ja sit ite voi tehdä sosiaalisia pikaviestejä tai hakea vettä tai jos siinä on jotakin juoksevia asioita tai semmosia toimittaa sit. Et sit se ei häiriinny se tulkkaus siinä.

Jos tulkkaustilanteen aikana asiakkaalle tulee vessahätä, lähtee ohjaaja pääsääntöisesti asiakkaan mukaan. Haastateltavat kertovat myös tulkkien käyttävän kuurosokeita asiakkaita vessassa, mutta ohjaajan läsnäollessa tämä sisältyy useimmiten ohjaajan työnkuvaan.

Etukäteen viittomakielentulkin kanssa keskustelu roolien jaosta koetaan haastateltavien kesken hyväksi tavaksi. Haastateltava O1 kertoo, että myös taukojen aikana voi käydä keskustelua tulevista tilanteista. Jos etukäteen sovitut roolijaot eivät jostain syystä näytä toimivan, voi roolitusta vaihtaa kesken tilanteen.

Haastateltava O2 painottaa myös etukäteiskeskustelun tärkeyttä roolien jaossa: ”Se on niinku hankalaa, jos siitä ei keskustella, tavalla tai toisella, etukäteen. Ja varsinkin, jos ei oo tuttu, ja vaikka ois tuttukin, niin ihan hyvä aina sitten kerrata se jollakin taval-

la... Tietysti jokaisella järki sanoo tässä, että pakkohan se on sopia, että ei se muuten välttämättä toimi”.

Joissakin tilanteissa viittomakielen ohjaaja joutuu täsmentämään asiakkaalleen tai toiselle osapuolelle omaa rooliaan ja vetämään rajan oman ja tulkin roolin väliin. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi tauot, jolloin tulkki ei välttämättä ole paikalla ja joku henkilö haluaisi keskustella kuurosokean asiakkaan kanssa, kuten haastateltava O2 kertoo.

Sitten kun minä ite pidän sen rajan, että minä en ole tulkki ja pidän sen niinku oman itteni takia ja sitten myös solidaarisuudesta tulkkeja kohtaan. Että tavallaan meitä molempia ammattikuntia tässä ajatellen.

Haastateltavan O2 mukaan, joskus viittomakielen ohjaaja joutuu kuitenkin välittämään viestiä kahden henkilön välillä. Silloin on oltava tarkkana, ettei kyseessä ole tulkkaaminen vaan ikään kuin kääntäminen ja kokonaisuuksien kertominen.

Minä puhun niinku kääntämisestä, että minä kerron, mitä asiakas sanoo. Sanoo sen sitten sillä tavalla, että tämä henkilö tässä nyt sanoo sitä ja tätä, että en ota sitä tulkin roolia siihen, vaan kerron kokonaisuuksia.

Viittomakielen ohjaajan roolin määrittelyä yleisesti voi sekoittaa ohjaajan mieltäminen henkilökohtaiseksi avustajaksi, kuten jo aiemmin todettiin. Tätä ei tapahtu haastateltavien mukaan niinkään viittomakielentulkin eikä asiakkaan taholta vaan esimerkiksi tilanteessa läsnäolevan ulkopuolisen henkilön taholta. Voi myös olla, että viittomakielen ohjaaja tekee jollekin asiakkaalleen töitä avustaja-nimikkeellä, koska asiakkaalla ei välttämättä ole ohjaajapäätöstä. Haastateltava O2 huomauttaa, että vaikka viittomakielen ohjaajan kohdalla voidaan puhua ohjaamisesta sekä avustamisesta on ohjaajien työ kuntoutuksellista.

Kun viittomakielen ohjaajalla se työote on niinku kuntoutuksellinen ja semmonen itsenäisyyteen...itsenäisempään tukeva. Mut me ei olla palvelijoita, eikä niinku avustajia.

Haastateltava O2 kritisoi viittomakielen ohjaaja-nimikettä ja pitää sitä harhaanjohtavana. Nimike voi olla myös osasyynä siihen, ettei kaikki tahot välttämättä tiedosta, mitä viittomakielen ohjaajan rooliin ja työnkuvaan sisältyy.

Mitä minä työssäni teen, niin eihän niinku viittomakieli eikä kuurous oo niinku se syy, miks ihminen tarvii ohjaajaa. Mut että se on se ihminen, kellä on semmonen elämäntilanne, että se hyötyy, tarvii tai hyötyy, viittomakielen ohjaajasta eri tilanteissa. Tietysti kuurosokeethan on hyvin selkee, tarvii opastusta ja kuvailua. Mut se ei oo pelkästään se viittomakieli, vaan sitten muutkin kommunikointimenetelmät siinä.

Myös viittomakielentulkki-nimikkeen käytöstä ollaan luopumassa vuoden 2017 aikana. Siitä eteenpäin käytössä on tulkki-nimike. Nimenmuutoksen perusteet ovat samat, jotka haastateltava O2 mainitsi: viittomakielen lisäksi tulkki voi kommunikoida esimerkiksi viitotulla puheella sekä muilla kommunikaatiomenetelmillä. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2015.)

Viittomakielen ohjaaja ja viittomakielentulkki voivat työskennellä kuurosokean asiakkaan kanssa myös esimerkiksi lääkärin vastaanotolla. Tutkimustoimenpiteen ajaksi roolitus voidaan tehdä siten, että viittomakielen ohjaaja on päävastuussa tilanteesta, koska toimenpide ei välttämättä sisällä mitään tulkattavaa, kuten haastateltava O2 kuvailee.

Minä pystyn siinä sille asiakkaalle niinku kertomaan, että kohta lääkäri tutkii, odota hetki, lääkäri etsii tavaroita... Sehän voi olla ympäristön kuvailua. Ja sitten oon vaikka sanonu, että kohta se pistää ja ollu tavallaan kontaktissa ja rauhotellut asiakasta. Sitten kun asiakas on tavallaan takaisin perusasennossa ja keskustelu lääkärin kanssa jatkuu, sitten ollaan vaihdettu rooleja.

Viittomakielen ohjaajan rooli eroaa viittomakielentulkin roolista myös siinä, että ohjaaja pystyy suosittelemaan kuurosokealle asiakkaalle jotakin ratkaisua, kuten haastateltava O2 kertoo ulkomaan matka-esimerkissä.

Tulkkihan ei voi sillä tavalla asiakkaalle, niinku tavallaan ilmottaa, että no niin lähe nyt ohjaajan kanssa kaupungille. Vaan niinku sitten, jos minä oon ohjaajana mukana, niin onko se sana nyt valtaa käyttäminen, et tavallaan oikeus käyttää valtaa enemmän. Minä pystyn suosittelemaan asiakkaalle jotakin asiaa tai sanomaan, että nyt kannattais tulkin kanssa mennä tuonne tai nyt kannattas minun kanssa lähtee sinne.

Haastateltava O2:n mukaan viittomakielen ohjaaja voi käyttää asiakkaalle suosittelua myös sellaisessa tilanteessa, jossa ohjaaja näkee asiakkaan väsyvän liikaa. Tällaisessa tilanteessa ohjaaja voi suositella asiakkaalle tilaisuudesta pois lähtemistä.

Päätöksen tekee aina kuitenkin asiakas itse ja silloin päätöksen tekijä on selvillä myös tulkille.

Tilanteen jälkeinen reflektointi

Reflektointi kuuluu sekä viittomakielentulkkin että viittomakielen ohjaajan ammatteihin. Tilanteen jälkeinen reflektointi koetaan eri ihmisten kesken eri tavalla: toisille reflektointi on tärkeä tapa pohtia työtilanteen sujumista, toiset taas jättävät tilanteen arvioimisen kokonaan väliin. Myös tässä haastattelussa tulkkien ja ohjaajien yhteisen reflektoinnin laajuus vaihtelee muutamasta sanasta kunnon keskusteluihin. Haastateltava T1 kertoo tulkkien ja ohjaajan välisen reflektoinnin jääneen kokonaan väliin ohjaajan lähdettyä tilaisuuden loputtua asiakkaan kanssa yhtämatkaa, mutta tilanteesta oli keskusteltu jälkikäteen tulkkiparin kanssa positiivisessa hengessä.

Mä vaan sen muistan, että käytiin keskustelua sen jälkeen, että miks kaikkien kuurosokeiden kanssa ei ole tällaista tilannetta, että tää on niin ihanteellinen ja suju niin hyvin. Asiakas sai varmaan paljon informaatiota.

Haastateltava T2 ottaa esille sen seikan, ettei kuurosokeiden vuosikokoustilanteissa ole välttämättä koko ajan läsnä sekä viittomakielentulkki että viittomakielen ohjaaja. Tällöin tilanteen yhteinen reflektointi hankaloituu. Reflektointitilanteissa haastateltava T2 kuitenkin korostaa asioiden ääneen sanomisen tärkeyttä, jotta molemmat voivat hyötyä havainnoista.

Myös yhteisillä tauoilla on mahdollista keskustella tilanteen kulusta, kuten haastateltava O1 toteaa.

Kun kyllähän sielläkin sit tulee semmosia taukoja tai hetkiä, että voi puhuakin sitten niitä, mitä oli tai miten joku tilanne meni... Onhan se semmosta, tavallaan hyväkin sitten jälkeinpäin käydä [keskustelua] ja toiseltakin kuulla, puolin jos toisin, että oliko se ok ja jos vois tehdä ens kerralla jotenkin paremmin.

Haastateltava O2 kertoo, että hänen ja tulkin väliset palautekeskustelut ovat yleensä lyhyitä spontaaneja juttutuokioita, joiden sisältö riippuu siitä, mitä tilanteessa on ta-

pahtunut. Toisinaan tulkin ja ohjaajan tunteet voivat olla ristiriidassa tilanteen sujumiseen nähden, kuten haastateltava O2 kertoo.

Vaikka hyvin sujuu, niin kuitenkin sitten molemmilla on jotenkin semmoinen tunne, että meniköhän tää nyt hyvin ja milla tavalla tässä toimittiin, vaikka menikin hyvin.

Haasteet

Haastateltavien kokemukset viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan toimimisesta samoissa tilanteissa ovat pääasiassa positiivisia, eikä suoranaisia tilanteisiin liittyviä haasteita nouse juurikaan esille.

Kuurosokeiden asiakkaiden kanssa toimittaessa haasteellisiksi asioiksi haastateltava O1 koki muuttuvat tilanteet ja aikataulumuutokset. Kuurosokean asiakkaan kanssa aikaa tulee varata enemmän eri tilanteisiin sekä siirtymävaiheisiin, ja jos aikatauluihin tulee yllättäviä muutoksia, saattaa uuteen aikatauluun sopeutuminen olla tästä seikasta johtuen haasteellista.

Myös töiden jakaminen varsinkin ensimmäisillä yhteistyökerroilla voi olla haasteellista, kuten haastateltava O1 toteaa.

Ainakin itelle alussa, se työnjako sit siinä. Mutta sekin sitten selviää puhumalla. Jos toinen olettaa, että sinä teet tuota tai jos se ei sano ääneen... Että sitten puhuu niistä ja kysyy, jos ei tiiä, ettei ainakaan kannata hävetä sitä, että kysyy kaikkia asioita toiselta.

Haastateltava T2 kokee haasteellisena tilanteen, jossa asiakkaalle ei ole täysin selvää viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan roolien erot.

Jos asiakkaalle on ne [roolit] tavallaan vähän hakusessa, niin sit siinä joutuu tavallaan perustelemaan ja vielä selventämään asiakkaalle, miks tässä nyt on ja... jos asiakas vaikka aattelis, että molemmat tekee niitä samoja, niin sit se saattaa ihmetellä, miksi aina toisen vastuulla ruokailut tai jotain muuta.

5.2 Yhteistyön kehityskohteet

Toinen tutkimuskysymyksen koski viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan yhteistyön kehityskohteita. Tutkimuskysymyksellä halusin selvittää, millaisia kehityskohteita tulkit ja ohjaajat kokevat yhteistyössään olevan, mihin seikkoihin tulisi puuttua. Haastateltavilla oli myös mahdollisuus määritellä koulutustarpeita asiakkaiden näkökulmasta, mikäli kokivat sen tarpeelliseksi.

Haastateltavat kokevat, että koulutuksessa ja työelämässä olisi monia kehittämiskohteita ajatellen viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan työskentelyä samoissa tilanteissa. Ensimmäisenä kohtana, johon tulisi kiinnittää huomiota, voidaan pitää viittomakielentulkin ja ennen kaikkea viittomakielen ohjaajan ammatista ja rooleista tiedottamista sekä yhteistyömahdollisuudesta kertomista laajemmin asiakkaille, kuten haastateltava O2 huomauttaa.

Et se semmonen ydinjuttu, mikä tässä niinku on. Mikä on semmonen perusta, ennen ku lähetään miettimään kehittämideoita ja koulutustarpeita. Niin se lähtee just siitä tietoudesta ja tuntemisesta, että lisätään sitä tietämystä. Niin siitä voi lähtee itekseen tulemaan niitä ideoita ja niitä kehittämipaikkoja huomataan sitten niinku automaattisesti.

Haastateltava T1 näkee kehityskohteen Kelan ylläpitämässä asiakasprofiilissa, josta viittomakielentulkit saavat tietoa asiakkaasta sekä muun muassa tämän käyttämästä kommunikaatiomenetelmästä.

Se kaikki tieto, mitä siinä asiakkaan profiilissa olis, olis hyödyllistä varsinkin, jos on niinku uus tulkki ja asiakas, et he ei oo aikasemmin tehny töitä. Ehdottomasti ois hyvä, että siellä lukis, että käyttää [viittomakielen ohjaajaa] ja ylipäänsä, että siinä tilauksessa ois tieto, että onko vaiko ei oo mukana se ohjaaja. Sitten vielä toimintatavat, vaikka niistä monesti keskustellaankin varmasti, mut ois kyllä hyvä olla tieto vielä siellä profiilissakin, että miten ja missä tilanteessa.

Kaikki haastateltavat toivovat ja kaipaavat viittomakielentulkkien ja viittomakielen ohjaajien välistä yhteistoimintaa. Haastateltavat T2, O1 ja O2 toivovat konkreettista yhteistoimintaa erilaisten yhteisten tilanteiden kautta. Haastateltava T1 kaipaa täsmätie-

toa siitä, kuinka viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan tulisi toimia yhteisissä asiakastilanteissa sekä selkeyttä roolikysymykseen.

Haastateltava T1 nostaa esille myös asiakasnäkökulman ja toteaa asiakkaiden tarvitsevan ehdottomasti koulutusta viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan yhteiskäyttöön. Myös haastateltava O2 toivoo tiedon siirtyvän eteenpäin asiakkaille, koska palvelu ei vielä ohjaudu automaattisesti heille.

Haastateltava T2 toivoo tekemällä tehtyjen harjoitustilanteiden sijaan enemmän aitoja yhteistilanteita.

Toivois niitä tilanteita enemmän, että pääsis niinku tekemään sitä, jonka kautta sit huomais ja sais niitä kokemuksia enemmän... Niitten konkreettisten yhteistilanteiden kautta näkis ja sais sitä tuntumaa siihen yhteistyöhön.

Haastateltavat O1 ja O2 nostavat esille yhteistyön jo opiskeluvaiheessa. Tällä hetkellä viittomakielentulkikoulutus ja viittomakielen ohjaajien koulutustahot eivät tee näkyvää yhteistyötä. Tähän haastateltava O1 toivoo muutosta.

Minusta ois ihan hyvä, mitä meillä ei ollut opiskeluaikana ollenkaan, niin tehdä semmosia yhteisiä harjoituksia. Tai jotenkin, että siitä ois ihan joku kurssikin, siitä ohjaajan ja tulkin välisestä yhteistyöstä... Vois tulla jotkut tulkkiopiskelijat tai tulkit kertomaan ja jakamaan yhdessä sitä tietoa. Meiltä vois mennä sinne tulkipuolelle... Vähän semmosta yhteistyötä... Opettajatkin vois jotenkin sitä tietoutta levittää.

Haastateltava O1 uskoo opiskeluaikana tehtävän yhteistyön poistavan ennakkoluuloja tulkkien ja ohjaajien väliltä, jota epätietoisuus toistensa ammattien sisällöstä saattaa aiheuttaa. Tämä auttaisi myös antamasta väärää tietoa tilanteissa, joissa ihmiset saattavat kysyä ohjaajilta tulkin työstä ja päinvastoin.

Haastateltava O2 toivoo tulevan viittomakielilain muuttavan asiakkaiden tilannetta parempaan suuntaan sen suhteen, että kuurosokeat ja viittomakieliset saisivat oikeuden valita, kumpako ammattikuntaa käyttää tietyissä tilanteissa.

Kun se on harkinnanvaraista nyttien... Että asiakkaalla ois niinku oikeus valita tietyt tilanteet, millon käyttää ohjaajaa ja millon käyttää tulkkiä tai sekä että. Sillä tavalla semmosta järkee pitäis saada siihen touhuun.

Suomen Kuurosokeat ry:n kannanoton (2012) mukaan kuurosokea henkilö hyötyy sekä viittomakielentulkista, viittomakielen ohjaajasta että henkilökohtaisesta avustajasta. Jos kuurosokea henkilö saisi mahdollisuuden valita kuhunkin tilanteeseen sopivan henkilön, olisi se optimaalisin ratkaisu. Valinta riippuisi tilanteesta, ja kielen kääntämistä ja tulkkausta sisältäviin tilanteisiin valinta kohdistuisi tulkkiin. Mikäli hän selviytyisi puheen tai kuulon avulla tilanteessa, mutta tarvitsisi kuvailua, opastamista ja sosiaalishaptisten menetelmien eli kehon kautta välitettävän informaation käyttöä, voisi kuurosokea valita joko tulkin tai ohjaajan. (Suomen Kuurosokeat ry 2012.)

Myös Kela on, haastateltava O2:n mukaan, puuttunut viittomakielentulkkien käyttämiseen erilaisissa asiakastilanteissa viittomakielen ohjaajien sijaan.

Nyhdän Kelakin on yrittänyt puuttua siihen, koska monet tilanteet onkin ollu semmosia, et siellä ei oo ollu sitä tulkkausta loppujen lopuksi sitten juuri ollenkaan. Myöskin tulkit ovat siitä näreissään, tai ainakin osa, kenen kanssa oon keskustellut.

Vuoden 2013 marraskuussa jättivät kuulovamma-alan järjestöt, mukaan lukien Suomen Kuurosokeat ry ja Kuurojen Liitto, kantelun eduskunnan oikeusasiamiehelle koskien Kelan järjestämisvastuulla olevaa vammaisten tulkkauspalvelua. Kantelun mukaan Kela linjasi keväällä 2013 yleisötulkkausien järjestämisvelvollisuuden kuuluvan tilaisuuden järjestäjätaholle. Tämä on johtanut tilanteeseen, jossa isoille ryhmille tarkoitettuja yleisötulkkaustilauksia ei oteta välityskeskuksessa vastaan. Tästä johtuen jokaisen tilaisuuteen osallistuvan tulkkauspalveluita käyttävän henkilön täytyy tehdä oma tulkkitylaus. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että yleisötilaisuuksiin saapuu runsaasti tulkkeja ja suurin osa heistä joutuu istumaan tilaisuudessa toimettomana, koska heille kaikille ei riitä tulkattavaa. (Kuurojen Liitto 2015.) Tilannetta voi verrata edellä kerrottuun esimerkkiin, jossa kuurosokean asiakkaan kanssa paikalle olisi tarvittu tulkin sijasta viittomakielen ohjaaja.

Haastateltava O2 toivoo viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan yhteistyöhön kirjallista ohjeistusta.

Se ois ihan hyvä, kun ois jonkunlainen semmonen ohjeistus siihen... Vi-rallinen tai joku ohjeistus, että kuinka tai kuinka ei toimia... Tavallaan ois paperilla ees ylhäällä, että tämmönen yhteistyömahdollisuus ja yhteistyö on olemassa. Tai olis edes vaikka paperilla se, että tulkin ja ohjaajan tu-lee sopia asiakkaan kanssa tästä kuviosta, että toimittas tarkotuksenmu-kasesti sitten.

Myös yhteisten koulutuspäivien koetaan olevan hyödyllisiä, mutta se missä vaihees-sa koulutuksia tai yhteistä toimintaa järjestetään ja mikä taho sen järjestää, pitää miettiä tarkkaan osallistujamäärä huomioon ottaen, kuten haastateltava O2 kuvailee.

Se on sekin ongelma just, että millon sitä yhteistä toimintaa on. Onko se koulussa, valmistumisen jälkeen. Että sitten jos ihmiset on jo työelämäs-sä, niin se riippuu siitä, missä on töissä ja mitä tekee, että tuleeko ihmi-set mukaan... Eipä varmaan, no koulut tai sitten yhitykset. Ei oikein muuta mahdollisuutta oo saada laajemmalta alalta ihmisiä yhteen.

Haastateltava O2 toivoo yhteistyötä myös ammattiyhdistysten tasolla. Viittomakielen-tulkkien ammattiyhdistys SVT ry:n sekä viittomakielen ohjaajien yhdistyksen Viko ry:n yhteistyötä toivotaan myös siitä syystä, että se hälventäisi ammattikuntien välistä epätietoisuutta, kuten haastateltava O2 toteaa.

Ei olla niinku tulossa tulkkien varpaille, eikä reviirille, vaan sitä yhteistyö-tä... Senkin takia on tärkeää, että saatas jotakin yhteistyötä [ammattiyh-distystasolla] ja tämä justiin, saatas selkiytettyä tätä rajaa, että meillä on kuitenkin meidän omat työtehtävät... Tavallaan se on selvää, mutta sit-ten käytännössä ei kuitenkaan oo selvää välttämättä kaikille.

Myös haastateltava O1 muistuttaa, etteivät viittomakielentulkit ja viittomakielen ohjaa-jat ole kilpailijoita keskenään, vaan heillä on samanlainen asiakaskunta, mutta erilai-set työtehtävät. Yhteistyö tulisi nähdä voimavarana.

Sit jotenkin sitä ajatusta poistaa, että ei me mitään keskenään olla kilpai-lijoita. Vaan että ois, toiset vois hyötyä toisista ja on niinku se kummalla-kin samantyylinen asiakaskunta. Että jotenkin semmonen yhteen hiileen puhaltaminen enemmän.

Yhteenvetona kehityskohteista voidaan todeta, että viittomakielentulkkien ja viittoma-kielen ohjaajien välinen yhteistoiminta ja yhteistyö tulisi aloittaa jo opiskeluvaiheessa. Oppilaitokset voisivat tehdä keskenään yhteistyötä kahden koulutusohjelman välillä.

Tällöin tulkin ja ohjaajan roolit ja työnkuvat olisivat selkeämpiä jo opiskeluvaiheessa, eikä valmistumisen jälkeen tarvitsisi kokea epätietoisuutta. Myös mahdollisia ennakkoluuloja saataisiin varhaisella yhteistoimilla lievennettyä ja jopa poistettua kokonaan. Myös ammattiyhdistykset voisivat tehdä näkyvämpää yhteistyötä järjestämällä yhteisiä koulutuspäiviä tai muita yhteistapahtumia. Kirjallisten ohjeiden laatiminen viittomakielentulkki- ja viittomakielen ohjaajien yhteistyöstä auttaisi sopimaan roolien jaosta paremmin sekä toimimaan samoissa asiakastilanteissa tarkoituksenmukaisemmin.

6 POHDINTA

Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä pyrin selvittämään, miten viittomakielentulkki ja viittomakielen ohjaajat määrittelevät omat roolinsa toimiessaan samoissa asiakastilanteissa kuurosokean asiakkaan kanssa. Kuten tutkimustulokset osoittavat viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan roolien määrittelyyn on olemassa yksi ohjenuora: tulkki tulkkaa ja ohjaaja ohjaa, eikä ohjaaja tulkkaa ja tulkki avusta. Roolien määrittely ja jakaminen ei ole kuitenkaan näin yksioikoista. Rooleihin vaikuttavat muun muassa tilanne itsessään, kuurosokea asiakas, hänen tietoisuus ja tuttuus tulkin tai ohjaajan kanssa, ohjaajan ja tulkin sukupuoli, persoona sekä tulkin ja ohjaajan etukäteiskeskustelu. Tilanteen sujuvuuden ja asiakasystävällisyyden kannalta keskustelu on tärkeää, mutta roolien muutoksilta ei aina voida välttyä, sillä tilanteet voivat muuttua.

Kuurosokeat ovat hyvin heterogeeninen ryhmä ja siksi asiakas vaikuttaa tilanteen sujumiseen ja roolien jakamiseen merkittävästi. Asiakkaasta riippuen paikalla on läsnä joko tulkki ja ohjaaja tai kaksi tulkkiä ja ohjaaja. Viittomakielentulkki ei välttämättä saa etukäteen tietoa siitä, onko paikalla myös viittomakielen ohjaaja. Ohjaaja puolestaan voi päätellä tilaisuuden luonteesta, onko tulkki tilattu paikalle vai ei.

Tutkimustulosten perusteella viittomakielentulkin roolin mielletään sisältävän kielellisen tulkkauksen lisäksi taktiilin kuvailun sekä selkään kuvailun tulkkauksen aikana.

Jos tilanteessa on läsnä kaksi tulkkiä, on luonnollista, että toisen tulkin tulkatessa lepuvuorossa oleva tulkki kuvailee asiakkaan selkään piirtämällä tai käyttämällä sosiaalisia pikaviestejä. Myös erikoissanastoa tai laajempaa viittomakielen osaamista vaativat kuvailut ja opastukset miellettiin tulkin rooliin kuuluviksi osa-alueiksi. Haastatellut ohjaajat kokivat, että tulkeilla on paremmat lähtökohdat kuvailla rikkaammin ympäristöä viittomakieltä käyttäen esimerkiksi ulkomaan matkoilla. Kuurosokean asiakkaan kohdalla täytyy kuitenkin muistaa, että Kela on määritellyt kuurosokeille tulkkauksen sisältävän myös opastuksen ja kuvailun, joten kaikkien kolmen osa-alueen täytyy toteutua, jotta voidaan puhua kuurosokeille tulkkauksesta.

Viittomakielen ohjaajan työote on kuntoutuksellinen, asiakkaan itsenäisyyttä tukeva. Ohjaajan rooli muodostuukin opastuksesta ja kuvailusta esimerkiksi ruokailujen, taukojen ja wc-käyntien aikana. Nämä tehtävät sisältävät paljon ohjaamista, joten haastateltavien mielestä tällainen roolitus on asiakkaankin kannalta järkevää. Tulkit saavat taukojen aikana levätä ennen tulkkauksen jatkumista, ohjaajan työskennellessä kuurosokean asiakkaan kanssa. Ohjaajan rooliin katsottiin kuuluvan myös toiminnalliset tilanteet, esimerkiksi askartelu, jonka aikana asiakas tarvitsee ohjausta. Viittomakielen ohjaajilla on oikeus suositella asiakkaille erilaisia ratkaisuja ja vaihtoehtoja eri tilanteissa. Esimerkiksi ohjaaja voi suositella asiakkaalle lepohetkeä, jos asiakas vaikuttaa väsyneeltä kesken kokouksen. Viittomakielentulkki ei voi tuoda omia mielipiteitään yhtä suorasti ilmi tulkkauksen aikana, tähän seikkaan vaikuttavat myös tulkkien ammattieettiset säännöt (kts. liite 1).

Osa viittomakielen ohjaajista työskentelee henkilökohtaisen avustajan nimikkeellä ja tämä seikka saattaa vaikuttaa siihen, ettei kaikille kuurosokeille asiakkaille ole selvää, mitä ohjaajan työnkuvaan kuuluu. Kahden ammattinimikkeen ja ammattikuvan välinen tasapainottelu voi olla haastavaa myös ohjaajalle. Kuntien ja sosiaalitoimen tulisi huomioida paremmin asiakkaan tarve, jonka kautta viittomakielen ohjaajat saisivat tehdä koulutustaan vastaavaa työtä ja saada myös sen mukainen palkka.

Opastuksen ja kuvailun, niin sanottujen päällekkäisten töiden, jakaminen voi tapahtua joko asiakkaan taholta tai perustua tulkin ja ohjaajan keskinäiseen keskusteluun. Haastatteluissa korostui se, että asiakkaan mielipidettä kysytään ja sitä kunnioitetaan, sillä asiakkaan tarpeet ja oikeudet ovat yhteistyötilanteiden lähtökohtana. Roo-

leista sopiminen keskenään koettiin ongelmallisena varsinkin silloin, jos ohjaaja ja tulkki tapaavat ensimmäisen kerran. Tällöin toisen työ- ja toimintatapoja ei tunneta, eikä roolitusta ole välttämättä helppo pitää yllä tilanteen aikana.

Kuten tutkimustulokset osoittavat, viittomakielentulkit ja viittomakielen ohjaajat voivat työskennellä yhdessä useissa eriluonteisissa tilanteissa kuurosokean asiakkaan kanssa. Haastateltavat mainitsivat muun muassa erilaiset kokoukset ja koulutukset, leirit ja kerhot, lääkärikäynnit sekä matkat niin kotimaassa kuin ulkomailla. Tulevaisuudessa työtilanteiden kirjo voi laajentua asiakkaiden kasvavan tietoisuuden ja yhteistyön kehittämisen kautta.

Toinen tutkimuskysymykseni oli: Millaisia kehityskohteita yhteistyöhön viittomakielentulkeilla ja viittomakielen ohjaajilla on? Suuri kehityksenkohde haastateltavien mielestä oli itse yhteistyön ja yhteistoiminnan lisääminen. Tämän tulisi tapahtua jo opiskeluvaiheessa, jolloin viittomakielentulkiopiskelijat ja viittomakielen ohjaajaopiskelijat saisivat toistensa ammateista enemmän tietoa ja oppisivat toimimaan toistensa kanssa yhteistyössä jo varhaisessa vaiheessa. Yhteistyötä voi ajatella myös moniammatillisesta näkökulmasta, jolloin ammattiryhmät voivat hyötyä toistensa tiedoista ja taidoista, unohtamatta asiakkaita, jotka saavat ammattitaitoista ja kattavaa palvelua. Ammatillista koulutusta tarjoavat oppilaitokset voisivat pohtia yhteistyön merkitystä ja sen erilaisia muotoja, huomioiden opiskeluaikaisen yhteistyön tulevissa opintosuunnitelmissa nykyistä paremmin.

Tuloksista nousi esille myös viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan ammateista sekä yhteistyömahdollisuudesta tiedottamisen tarve. Siten mahdollisimman moni kuurosokea asiakas saisi tietoa tulkin ja ohjaajan työnkuvan eroista sekä yhteistyömahdollisuudesta samoissa tilanteissa. Tiedottamiselle koettiin olevan tarvetta myös yleisellä tasolla. Tulevaisuudessa eri tahot saattavat joutua pohtimaan, kenen tehtävä viittomakielentulkin ja viittomakielen ohjaajan yhteistyöstä ja työnkuvista tiedottaminen asiakkaille on. Onko tehtävä ammatinharjoittajien harteilla vai osallistuvatko esimerkiksi ammattiyhdistykset, koulutusta tarjoavat oppilaitokset tai kuurosokeiden oma edun- ja oikeuksienvallvontajärjestö, Suomen Kuurosokeat ry, tiedottamiseen?

Kuten tuloksista käy ilmi, kirjalliset toimintaohjeet koetaan tarpeellisena ja yhteistyötä helpottavana seikkana. Kun samoissa asiakastilanteissa toimimiselle olisi kirjalliset ohjeet, poistuisi epätietoisuus rooleista ja työtehtävien jakamisesta itse tilanteessa. Pysyviä ja joka tilanteessa paikkansapitäviä toimintaohjeita on mahdotonta tehdä kirjavan asiakasryhmän vuoksi, mutta joistakin yleispäteivistä ohjeista voisi olla hyötyä viittomakielentulkeille ja viittomakielen ohjaajille, jotta tilanne olisi mahdollisimman toimiva ja tarkoituksenmukainen.

Myös erilaiset yhteiset koulutukset ja ammattiyhdistysten välinen yhteistyö koettiin hyväksi väyliksi yhteistyön kehittämiseen. Viittomakielentulkkien oma ammattiyhdistys SVT ry ja viittomakielen ohjaajien yhdistys Viko ry voisivatkin tulevaisuudessa lisätä yhteistä toimintaa. Haastateltavien mukaan yhteistyö tulisi nähdä voimavarana, eikä pelkona toisen ammattilaisen työtehtävien viemisestä. Vaikka tulkeilla ja ohjaajilla on samanlainen asiakaskunta, on molemmilla ammattiryhmillä omat työtehtävänsä. Heidän yhteisenä tavoitteena on kuitenkin asiakkaan hyvinvointi ja oikeuksien toteutuminen.

Jatkossa voitaisiin tutkia laajemmin tai eri menetelmiä käyttämällä viittomakielentulkkien ja viittomakielen ohjaajien yhteistyötä ja rooleja. Menetelminä voitaisiin käyttää esimerkiksi kvantitatiivista kyselyä, jos haluttaisiin saada määrällistä tietoa aiheesta. Myös havainnoimalla samoissa tilanteissa työskenteleviä tulkkeja ja ohjaajia saataisiin lisää tutkimustietoa aiheesta. Vuonna 2005 toteutettiin Humanistisessa ammattikorkeakoulussa opinnäytetyö, jossa haastateltiin kuurosokeita asiakkaita tulkin ja ohjaajan käytöstä. Näin kymmenen vuotta myöhemmin tutkimus voitaisiin toteuttaa uudelleen joko haastatteluna tai kyselynä, verraten tuloksia keskenään. Myös tulkkien ja ohjaajien yhteistyöhön liittyvien kirjallisten ohjeiden laatimista käsittelevä tutkimus voisi olla yksi jatkotutkimusaiheista.

Pohdittaessa työn tuloksia ja arvioitaessa opinnäytetyön hyödynnettävyyttä koen, että tutkielman avulla on saatu tulkkien ja ohjaajien ajatuksia ja kokemuksia kuuluville myös alojen kehittämisen näkökulmasta. Työnantaja- ja koulutustahot saavat tietoa tulkkeja ja ohjaajia mietityttäneistä asioista heidän väliseen yhteistyöhön liittyen, jonka avulla toimintaa voidaan kehittää. Opinnäytetyön tulokset eivät kuitenkaan ole yleistettävissä, sillä kaksi viittomakielentulkkiä ja kaksi viittomakielen ohjaajaa ovat

suppea otos. Koen, että tämä opinnäytetyö on nostanut esille tärkeitä asioita, joista ollaan ehkä oltu tietoisia, muttei niitä ole aiemmin kirjattu ylös.

LÄHTEET

Ammattinetti 2014. Viittomakielen ohjaaja. Viitattu 28.8.2014.

<http://www.ammattinetti.fi/>

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Vastapaino.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. 13.-14., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2014. Viittomakielentulkki. Viitattu 28.8.2014.

<http://www.humak.fi/>

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2015. Opiskelutulkki.fi. Termit tutuiksi. Viitattu 28.4.2015. <http://www.opiskelutulkki.fi/opiskelutulkkaus/termit-tutuiksi/>

Isoherranen, Kaarina & Rekola, Leena & Nurminen, Raija 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Kalela, Esa 2010. Etiikka tulkkaustilanteissa viittomakieli- ja kuulovammaisalalla. Helsinki: Kuuloliitto ry.

Kela 2013. Tulkkauspalvelua tuottava henkilöstö. Tarjouspyyntö, henkilöstö. Liite 5. Kela 48/331/2013.

Kela 2014. Viitattu 28.8.2014. <http://www.kela.fi/>

Kela 2015. Tietoa kuurosokeille tulkkauksen määrästä. riikka.heikkinen@kela.fi 23.4.2015.

Kovanen, Merja 2012. Yhteiskunnan tuki kuurosokeille. Teoksessa Merja Kovanen & Marianne Mielityinen & Tuija Västilä (toim.) Kuurosokeus osana elämää. Tietoa ja kokemuksia kaksoisaistivamman seurannaisvaikutuksista. Helsinki: Suomen Kuurosokeat ry, 104-131.

Kuurojen Liitto 2015. Valitus tulkkauspalveluista. Viitattu 28.4.2015.

<http://www.kl-deaf.fi/File/b0cb1c9c-711f-413f-a57d-6f3209652707/Valitus-tulkkauspalveluista-2013.pdf>

Lahtinen, Riitta 2006. Kuurosokeille tulkkaus – haasteellista ja vaihtelevaa. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) Käden käänteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura, 182-198.

Lahtinen, Riitta 2008. Haptiisit ja hapteemit. Tapaustutkimus kuurosokean henkilön kosketukseen perustuvan kommunikaation kehityksestä. Helsinki.

Lahtinen, Riitta & Palmer, Russ & Lahtinen, Merja 2009. Aisti kuvailu. Helsinki.

Martikainen, Liisa 2010. Viittomakielentulkin koulutusohjelman opetussuunnitelma. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Mustonen, Tuija 2006. Kommunikaation merkitys kuurosokealle. Teoksessa Anne Ylitalo (toim.) Muuttuva kommunikaatio. Helsinki: Suomen Kuurosokeat ry, 8-9.

- Opetushallitus 2014. Viittomakielisen ohjauksen perustutkinto. Viitattu 28.8.2014.
<http://www.opintoluotsi.fi/>
- Papunet 2015. Tietoa puhevammaisuudesta. Viitattu 28.4.2015.
<http://www.papupet.net/tietoa/>
- Pohjois-Savon opisto 2014. Viittomakielisen ohjauksen perustutkinto. Kuopio: Pohjois-Savon opisto.
- Pohjois-Savon opisto 2014. Viittomakielen ohjaaja. Viitattu 28.8.2014.
<http://www.psko.fi/viittomakielenohjaaja/>
- Rouvinen, Ritva 2003. Aistit avoinna – elämässä mukana. Matka kuurosokeiden kulttuuriin. Stakes. Aiheita 24/2003.
- Rovala-opisto 2014. Viitattu 28.8.2014.
<http://www.rovala.fi/rovala-opisto/opinnot/ammattillinen-koulutus/viittomakielisen-ohjauksen-perustutkinto/>
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22-56.
- Salmi, Eeva & Laakso, Mikko 2005. Maahan lämpimään. Suomen viittomakielisten historia. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.
- Salosaari, Maria-Elisa & Haaksilahti, Tiina & Laatikainen, Sari & Rainò, Päivi & Aunola, Ulla 2012. Viiton ja ohjaan. Viittomakielen ohjaajan oppikirja. Helsinki: Opetushallitus.
- Sankila, Eeva-Maria 2011. Usher ja diagnostiikka. Teoksessa Tuija Wetterstrand (toim.) Usher tuli taloon. Helsinki: Suomen kuurosokeat ry, 8-11.
- Silberstein, Susanna 2011. Kontekstin tuttuuden vaikutus tulkin ammattitaidon kehittymiseen ja tulkkauksen laatuun. Opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu: Viittomakielialan tulkkitoiminnan (YAMK) koulutusohjelma.
- Suomen Kuurosokeat ry 2011. Pohjoismainen kuurosokeuden määritelmä. Helsinki: Suomen Kuurosokeat ry.
- Suomen Kuurosokeat ry 2012. Suomen Kuurosokeat ry:n kannanotto tulkin / viittomakielen ohjaajan / avustajan käytöstä eri tilanteissa. Viitattu 29.4.2015.
http://www.kuurosokeat.fi/kannanotot/kannanotto_tulkin_kaytosta.php
- Suomen Kuurosokeat ry 2014. Viitattu 28.8.2014.
<http://www.kuurosokeat.fi/>
- Suomen Kuurosokeat ry 2015. Kuurosokeiden kommunikaatiomenetelmät. Viitattu 28.4.2015 <http://www.kuurosokeat.fi/menetelmat/>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014. Viitattu 28.8.2014.
<http://www.tulkit.net/>
- Tesso 2015. Sosiaali- ja terveystieteellinen aikakauslehti. Asiakaslähtöisyys – olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Viitattu 28.4.2015.
<http://www.tesso.fi/asiakaslahtoisuus-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa/>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.

Helsinki:Tammi.

Turun kristillinen opisto 2014. Viittomakielen ohjaaja. Viitattu 28.8.2014.

<http://www.turunkristillinenopisto.fi/index.php/amatillinen-koulutus/koulutukset/viittomakielisen-ohjauksen-perustutkinto>

Vilkkä, Hanna 2007. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Wetterstrand, Tuija 2011. Alkusanat. Teoksessa Tuija Wetterstrand (toim.) Usher tuli taloon. Helsinki: Suomenkuurosokeat ry, 5-6.

Åby, Maria 2011. Tulkki välitys osana viittomakielen tulkkaukspalvelua. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ylemmän ammattitutkinnon opinnäytetyö.

LIITTEET

LIITE 1

TULKIN AMMATTISÄÄNNÖSTÖ

Kuurojen Liitto ry | Kuuloliitto ry | Suomen Kuurosokeat ry | Suomen Viittomakielen Tulkit ry | Suomen kirjoitustulkit ry

Tämä ammattisäännöstö sitoo kaikkia niitä tulkkeja, jotka on merkitty yllä mainittujen järjestöjen pitämään tulkkirekisteriin.

Ammattietiikka

1. Tulkillla on salassapitovelvollisuus.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.
4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä.
5. Tulkki valmistautuu tehtävänsä huolellisesti ja ajoissa.
6. Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä, vaan kunnioittaa asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.
8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaukseen kuuluvia tehtäviä. Kuurosokeille tulkkaukseen kuuluu myös opastus ja kuvailu.
9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.
10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkauksilanteessa.
11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

Ammattisäännöstön rikkominen

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

Tämä ammattisäännöstö on hyväksytty tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän kokouksessa lokakuun 3. päivänä 1996 ja se on päivitetty 20.9.1999 sekä 25.11.2013.

LIITE 2

TEEMAHAASTATTELUN RUNKO, TULKIT

Taustatiedot:

- Kuinka pitkään olet työskennellyt alalla?
- Koulutusaste, syventymisalue (suuntautuminen, täydennyskoulutus...)
- Millä alueella toimit?
- Millaisia kokemuksia sinulla on työskentelystä viittomakielen ohjaajan kanssa?
- Kuinka monta kuurosokeaa asiakasta sinulla on? Monenko kanssa tulkki ja ohjaaja ovat läsnä samanaikaisesti?

Etukäteen:

- Saatko tulevasta tulkkaustilanteesta tietoa etukäteen? Jos, niin minkälaista ja mistä. (Esim. asiakkaan tulkkausprofiili?)
- Oletko etukäteen yhteydessä asiakkaaseen?

Tilanteessa:

- Millaisissa tilanteissa sinulla on kokemusta tulkin ja ohjaajan samanaikaisesta toiminnasta (esim. kokous, vapaa-aika, ostokset ym.)?
- Kuvaile tulkin rooliasi asiakastilanteessa.
- Kuinka päällekkäiset työt hoidetaan (opastus, kuvailu)? Sovitteko keskenänne vai määritteleekö asiakas?
- Löytyykö opastuksen ja/tai kuvailun alueilta osa-alueita, jotka kuuluvat mielestäsi selkeästi tulkeille?
- Toimitteko työparina? Onko joitain tiettyjä toimintoja joissa vain toinen, joko tulkki tai ohjaaja, toimii, esim. ruokailu, tauot?
- Millainen asiakkaan rooli tilanteissa on? Pyytäkö hän tekemään jotain?
- Kuinka tietoinen asiakas on mielestäsi tulkin ja ohjaajan rooleista?
- Oletko ollut haasteellisissa asiakastilanteissa, joissa olisi läsnä myös viittomakielen ohjaaja/-tulkki? Kuvaile tilannetta, mikä siitä teki haasteellisen. Kuinka tilanne saatiin ratkaistuksi?

Tilanteen jälkeen:

- Tilanteen ja toiminnan reflektointi.
- Yhteinen reflektointi: tapahtuuko sellaista, jos, niin millaista se on?

Kehittämisisideat ja koulutustarpeet:

- Viittomakielen ohjaajat, -tulkit ja asiakkaat.

LIITE 3

TEEMAHAASTATTELUN RUNKO, OHJAAJAT

Taustatiedot:

- Kuinka pitkään olet työskennellyt alalla?
- Millä alueella toimit?
- Millaisia kokemuksia sinulla on työskentelystä viittomakielentulkin kanssa?
- Kuinka monta kuurosokeaa asiakasta sinulla on? Moneenko kanssa tulkki ja ohjaaja ovat läsnä samanaikaisesti?

Etukäteen:

- Saatko tulevasta tilanteesta tietoa etukäteen? Jos, niin minkälaista ja mistä.
- Oletko etukäteen yhteydessä asiakkaaseen?

Tilanteessa:

- Millaisissa tilanteissa sinulla on kokemusta tulkin ja ohjaajan samanaikaisesta toiminnasta (esim. kokous, vapaa-aika, ostokset ym.)?
- Kuvaile rooliasi asiakastilanteessa.
- Kuinka päällekkäiset työt hoidetaan (opastus, kuvailu)? Sovitteko keskenänne vai määritteleekö asiakas?
- Löytyykö opastuksen ja/tai kuvailun alueilta osa-alueita, jotka kuuluvat mielestäsi selkeästi tulkeille?
- Toimitteko työparina? Onko joitain tiettyjä toimintoja joissa vain toinen, joko tulkki tai ohjaaja, toimii, esim. ruokailu, tauot?
- Millainen asiakkaan rooli tilanteissa on? Pyytäkö hän tekemään jotain?
- Kuinka tietoinen asiakas on mielestäsi tulkin ja ohjaajan rooleista?
- Oletko ollut haasteellisissa asiakastilanteissa, joissa olisi läsnä myös viittomakielen ohjaaja/-tulkki? Kuvaile tilannetta, mikä siitä teki haasteellisen. Kuinka tilanne saatiin ratkaistuksi?

Tilanteen jälkeen:

- Tilanteen ja toiminnan reflektointi.
- Yhteinen reflektointi: tapahtuuko sellaista, jos, niin millaista se on?

Kehittämisisideat ja koulutustarpeet:

- Viittomakielen ohjaajat, -tulkit, asiakkaat.

LIITE 4

HAASTATTELUKUTSU

Hei!

Opiskelen viittomakielentulkiksi Humanistisen ammattikorkeakoulun Kuopion kampuksella. Teen opinnäytetyönä selvitystä viittomakielentulkkien ja viittomakielen ohjaajien rooleista samoissa asiakastilanteissa, joissa asiakkaana on kuurosokea henkilö. Olen kiinnostunut tulkkien ja ohjaajien kokemuksista ja ajatuksista siitä, kuinka he kokevat roolien muodostuvan tällaisissa tilanteissa ja mitkä asiat siihen vaikuttavat. Aineisto kerätään yksilöllisillä teemahaastatteluilta, jotka toteutetaan helmikuun 2015 aikana. Aineisto käsitellään luottamuksellisesti.

Toivoisin haastateltavaksi tulkkeja, joilla on kokemusta työtilanteista, joissa on ollut läsnä kuurosokean asiakkaan lisäksi myös viittomakielen ohjaaja. Tarvittaessa haastattelu on mahdollista toteuttaa myös etäyhteyden kautta.

Jos kiinnostuit haastatteluun osallistumisesta tai haluat lisätietoa opinnäytetyöstäni, voit ottaa minuun yhteyttä sähköpostitse viimeistään 4.2.2015 mennessä.

Ystävällisin terveisin,

Saija Lohioja

sähköposti: saija.lohioja@humak.edu