

TULKKAUSPALVELUT MIELENTERVEYSPALVELUISSA
Kuurojen, huonokuuloisten, kuuroutuneiden ja sisäkorvais-
tutetta käyttävien henkilöiden kokemuksia

Sonja Puumalainen ja Matleena Virta
Opinnäytetyö, kevät 2017
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus
Tulkki (AMK)

TIIVISTELMÄ

Puumalainen, Sonja & Virta, Matleena. Tulkkauspalvelut mielenterveyspalveluissa. Kuurojen, huonokuuloisten, kuuroutuneiden ja sisäkorvaistutetta käyttävien henkilöiden kokemuksia. Kevät 2017, 53 s., 5 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, viittomakielen ja tulkkauksen koulutus, tulkki (AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää tulkkauspalvelun käyttäjien kokemuksia tulkkauksen toteutumisesta mielenterveyspalveluissa. Tutkielmassa haluttiin saada selville, millaisia lyhyt- tai pitkäaikaisia sekä positiivisia että negatiivisia vaikutuksia yli 18-vuotiaat kuurot, huonokuuloiset, kuuroutuneet sekä sisäkorvaistutetta käyttävät asiakkaat olivat havainneet tulkkauspalveluiden käytöstä mielenterveyspalveluissa. Lisäksi haluttiin selvittää, minkälaisia tulkkauspalveluun liittyviä kehittämissuhteita ja toiveita asiakkailla oli.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin sähköisesti Webropol-kyselynä. Kyselystä tiedotettiin kolmen järjestön ja yhden yhdistyksen verkkosivustoilla sekä kahdessa Facebook-ryhmässä. Kyselyyn vastasi yhteensä 23 henkilöä. Heistä 12 oli käyttänyt tulkkauspalveluita mielenterveyspalveluissa.

Vastauksista selvisi, että mielenterveyspalvelutilanteisiin toivottiin taitavia ja pitkään alalla olleita tulkkeja. Tulkkien vaihtuvuus koettiin etenkin pitkäaikaisena negatiivisena vaikutuksena. Se vaikeutti muun muassa asiakkaan luottamuksellisen suhteen muodostamista mielenterveysalan ammattilaiseen. Tuttu tulkki mielenterveyspalveluissa nähtiin sekä positiivisena että negatiivisena asiana. Toisaalta tutun tulkin välityksellä oli helpompaa avautua, toisaalta tutun tulkin läsnäolo arkoja asioita käsiteltäessä ei tuntunut mukavalta.

Tulkkeja tulisi perehdyttää enemmän mielenterveyspalveluissa tulkkaukseen. Tulkkauspalvelun kehittämissuhteina mainittiin myös tulkkirinkien muodostaminen ja paritulkkauksen toteuttaminen mielenterveyspalveluissa. Kyselyn vastauksista ilmeni, että myös viittomakielisille mielenterveyspalveluille olisi tarvetta.

Avainsanat: viittomakielen tulkki, tulkkaus, tulkkipalvelut, mielenterveyspalvelut

ABSTRACT

Puumalainen, Sonja & Virta, Matleena. Interpreting service in mental health care. Experiences of the Deaf, hard of hearing, people with hearing impairment and people who use the cochlear implant. Spring 2017, 51 p., 3 attachments. Diaconia University of Applied Sciences. Education of sign language and interpreting, interpreter (UAS).

The object of the thesis was to find out the experiences the Deaf, hard of hearing, people with hearing impairment and people who use the cochlear implant have of using interpreter services in mental health care. The goal was to find what kind of short and long term positive and negative effects the Deaf, hard of hearing, people with hearing impairment and people who use the cochlear implant experienced while using interpreter in mental health care. In addition, the goal was to find out in what way they would like to improve the interpreting services.

The survey was carried out via Webropol service. The survey was distributed via three organizations, one corporation and two Facebook groups. The survey was answered by 23 persons. 12 of them had used interpreting in mental health care.

The respondents wished for the interpreters to be skillful and experienced. If the interpreter was different each time, it made building trust between the client and the health care expert more difficult. A familiar interpreter was seen as both positive and negative. On the one hand, it was easier to open up if the interpreter was familiar. However, for some it felt uncomfortable to talk about sensitive issues if the interpreter was too familiar.

The survey also showed that interpreters must get familiar with interpreting in mental health care. To develop the interpreting services, the results suggest that a group of the interpreters should be formed and that the interpreters should work in pairs. Also, the results suggest having two interpreters interpreting in the same situation. Additionally, mental health care services in sign language would be needed.

Keywords: sign language interpreter, interpreting, interpreting services, mental health care

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TULKKAUSPALVELUJEN KÄYTTÄJÄT	8
2.1 Tulkkauspalvelujen käyttäjät yleisesti	9
2.2 Viittomakieliset tulkkauspalvelun käyttäjät	10
3 TULKKIEN TYÖTEHTÄVÄT JA AMMATTIETIIKKA	12
3.1 Tulkin työnkuva ja työtehtävät	12
3.2 Tulkin ammattieettiset säännöt	13
4 MIELENTERVEYSPALVELUT	15
4.1 Mielenterveyspalvelut Suomessa	15
4.2 Viittomakieliset mielenterveyspalvelut	16
4.3 Tulkkaus mielenterveyspalveluissa.....	18
5 KYSELY TULKKAUSPALVELUN KÄYTÖN KOKEMUKSISTA MIELENTERVEYSPALVELUISSA.....	22
5.1 Kyselyn lähtökohdat.....	22
5.2 Kyselyn toteutus	23
5.3 Vastausten analysointi.....	25
5.4 Kyselyn tulokset.....	26
5.4.1 Tulkkauspalvelun ja mielenterveyspalveluiden käyttö sekä tulkkauspalvelun käyttö mielenterveyspalveluissa	27
5.4.2 Kokemuksia tulkkauspalvelun onnistumisesta mielenterveyspalveluista.....	31
5.4.3 Lyhytaikaiset positiiviset ja negatiiviset vaikutukset	33
5.4.4 Pitkäaikaiset positiiviset ja negatiiviset vaikutukset.....	34
5.4.5 Kehittämisehdotuksia tulkkauspalveluun mielenterveyspalveluissa..	35
5.5 Tulosten vertailu ja yhteenveto	37
6 POHDINTA	40

LÄHTEET	44
LIITTEET	47
LIITE 1: Asioimistulkin ammattisäännöstö	47
LIITE 2: Kysely kokemuksista tulkkauspalvelusta mielenterveyspalveluissa	48
LIITE 3: Saatekirje	51
LIITE 4: Viittomakielinen esittelyvideo	52
LIITE 5: Opinnäytetyön kysely viittomakielellä	53

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kartoittaa tulkkauspalvelujen käyttäjien kokemuksia tulkkauspalvelusta mielenterveyspalveluissa sekä kerätä kehittämisehdotuksia tulkkauspalvelun parantamiseksi. Opinnäytetyössämme keskitymme yli 18-vuotiaisiin kuuroihin, huonokuuloisiin, kuuroutuneisiin sekä sisäkorvaistutetta käyttäviin tulkkauspalvelujen käyttäjiin, jotka ovat käyttäneet mielenterveyspalveluja. Otimme opinnäytetyöhömmme mukaan yleisimmät paikat, joissa voi saada tällä hetkellä mielenterveyspalveluja. Mielenterveyspalveluja on tällä hetkellä mahdollista saada esimerkiksi perusterveydenhuollossa, opiskeluterveydenhuollossa, työterveyshuollossa, mielenterveystoimistoissa, psykoterapeuttien vastaanotolla, psykiatrisissa avohoitopaikoissa ja psykiatrisilla osastoilla sekä perusterveydenhuollon että erikoissairaanhoidon kautta.

Tulkkauspalvelun käytöstä mielenterveyspalveluissa on tehty muutamia opinnäytetöitä sekä tutkimuksia. Opinnäytetöissä psykoterapiatulkkausta on tutkittu muun muassa viittomakielen tulkin näkökulmasta (Nevalainen & Uittomäki 2013) sekä psykoterapeuttien näkökulmasta (Haponen 2016). Opinnäytetyömme on ajankohtainen ja tarpeellinen, sillä asiakkaan näkökulmasta tehtyjä tutkimuksia ei ole tietääksemme aiemmin tehty. Koska viittomakielisiä mielenterveyspalveluita on Suomessa vähän, tulkkauspalvelun käyttäjät turvautuvat kommunikoimaan tulkin välityksellä mielenterveyspalveluissa (Ruuskanen, Wahlström & Rainò 2011, 248; 259). Viittomakielen taitoinen mielenterveysalan ammattilainen pystyy huomioimaan kieleen sidonnaiset seikat ja ilman kielen ja kulttuurin tuntemusta saatetaan tehdä jopa vääriä diagnooseja (Virve Viljanen, henkilökohtainen tiedonanto 31.3.2017). Tämä puoltaa sitä, että viittomakielisiä mielenterveyspalveluja olisi tärkeä olla saatavilla.

Keskitymme opinnäytetyössämme asiakkaiden kokemuksiin tulkkauspalvelun käytöstä sekä heidän toiveisiinsa, kuinka tulkin tulisi toimia mielenterveyspalveluihin liittyvissä tulkkaustoimeksiannoissa. Opinnäytetyössämme käsittelemme psykoterapian lisäksi muut yleisimmät mielenterveyspalvelut sekä selvitämme

asiakkaiden kokemuksia tulkkauspalvelusta kokonaisuudessaan mielenterveyspalveluissa, koska tulkkauspalvelun käyttäjien kokemukset voivat liittyä tulkin lisäksi myös tulkkauspalveluun.

Lähestymme aihetta kolmen tutkimuskysymyksen kautta. Opinnäytetyössä selvitämme, mitkä asiat ovat tai eivät ole onnistuneet tulkkauspalvelussa mielenterveyspalveluissa. Tämän lisäksi tarkastelemme, millaisia lyhyt- tai pitkäaikaisia sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia tulkkauspalvelun käytöllä mielenterveyspalveluissa on ollut. Jotta tulkkauspalveluja voitaisiin kehittää, kartoitamme myös, millaisia mielenterveyspalveluihin liittyviä tulkkauspalvelun kehittämisehdotuksia sekä toiveita vastaajilla on.

Mielenterveyspalvelussa tulkkaminen on haastavaa, ja hoidon onnistuminen on mielenterveyspalvelun käyttäjälle erittäin tärkeää. Kartoitamme asiakkaiden tulkkauspalveluun liittyviä kokemuksia ja kehittämisehdotuksia, jotta jatkossa voitaisiin tuottaa entistä parempaa palvelua. Halusimme opinnäytetyömme kautta päästä kehittämään itse ammatillisesti sekä tuoda ammattikuntamme tietoisuuteen mielenterveyspalvelujen käyttäjien kokemuksia tulkkauspalvelusta. Opinnäytetyöstämme on hyötyä niin viittomakielen tulkeille, tulkkauspalvelun sidosryhmille kuin tulkkauspalvelujen järjestäjälle Kelalle, sekä mielenterveyspalvelujen tuottajille. Opinnäytetyömme avulla voidaan kehittää tulkkauspalveluja vastaamaan mielenterveyspalvelujen käyttäjien toiveita.

2 TULKKAUSPALVELUJEN KÄYTTÄJÄT

Lain mukaan Suomessa asuva kuulovammainen, puhevammainen ja kuulonäkövammaisen henkilö on oikeutettu tulkkauspalveluun, jos hän tarvitsee tulkkausta vammaansa vuoksi esimerkiksi työssä käymiseen, opiskeluun ja asiointiin (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2010). Aiemmin kunnilla ollut tulkkauspalvelun järjestämisvelvollisuus muun muassa kuulovammaisille siirtyi Kelalle vuonna 2010 (Kansaneläkelaitos 2013). Kelan tarjoamat tulkkauspalvelut on tarkoitettu laissa mainituille henkilöille. Tulkkauspalvelupäätöksen saaneelle henkilölle tulkkauspalvelun käyttö on maksutonta. Kuulovammaisen henkilön on mahdollisuus saada 180 tulkkaustuntia kalenterivuoden aikana. (Kansaneläkelaitos 2017.)

Opinnäytetyömme käsittelee kuurojen, huonokuuloisten, kuuroutuneiden ja sisäkorvaistutetta käyttävien kokemuksia tulkkauspalvelusta mielenterveyspalveluissa. Päädyimme valitsemaan nämä ryhmät kohderyhmäksemme, koska halusimme saada mahdollisimman kattavan kuvan tulkkauspalvelujen käyttäjien kokemuksista. Olemme käsitelleet tietoperustassa viittomakielisiä tulkkauspalvelun käyttäjiä eniten, koska yli puolet opinnäytetyömme kyselyn vastaajista ilmoitti äidinkielekseen viittomakielen.

Emme halunneet rajata aiheitamme koskemaan ainoastaan viittomakielisiä henkilöitä. Halusimme tarkasteluun mukaan myös kirjoitustulkkauksen sekä viitotulle puheelle tulkkauksen käyttäjät, jotta saisimme monipuolisempia vastauksia ja laajempaa näkemystä mielenterveyspalvelujen käyttäjien kokemuksista tulkkauspalvelusta. Tässä opinnäytetyössä käyttämällämme termillä tulkkauspalvelu tarkoitamme kuitenkin vain viittomakielialan, kirjoitustulkkauksen sekä viitotun puheen tulkkauspalveluja.

Rajasimme kuulonäkövammaiset henkilöt opinnäytetyömme ulkopuolelle, koska halusimme keskittyä kuulovammaisten tulkkauspalveluun ja sen asiakkaisiin. Kuulonäkövammaisille tulkkaukseen sekä opastukseen liittyy paljon erityispiirteitä, esimerkiksi erilaiset tulkkausmenetelmät (taktiili tai kapeaan näkökenttään

tulkkaus sekä toistotulkkaus) sekä opastukseen liittyvät ympäristön kuvailut ja sosiaaliset pikaviestit. Kuulonäkövammaisten tulkkauspalveluun liittyvien erityispiirteiden takia voisi sitä mielestämme tarkastella erillisenä kokonaisuutena.

2.1 Tulkkauspalvelujen käyttäjät yleisesti

Kuulovamma on yleiskäsite, joka kattaa kaikki kuulovammat lievästä kuulonalenemasta täydelliseen kuurouteen. Henkilöä, joka ei ole syntymästään asti kuullut tai on menettänyt kuulonsa jo varhaislapsuudessaan ennen puheen oppimista, sanotaan kuuroksi. Kuuroutunut henkilö on menettänyt kuulonsa vasta puheen oppimisen jälkeen. Huonokuuloisten kirjo on laajempi: henkilö on voinut syntyä huonokuuloisena, tai kuulonalenema on saattanut tulla myöhemmin. Huonokuuloisten henkilöiden kuulemisen raja (dB) vaihtelee huonokuuloisuuden rajalta (noin 30 dB) täydellisen kuurouden rajaan (noin 85–90 dB) saakka. (Kuuloliitto i.a.a.)

Kuulemisen avuksi on olemassa erilaisia apuvälineitä ja opinnäytetyössämme tarkastelemme etenkin sisäkorvaistutteen käyttäjäkuntaa. Sisäkorvaistute on sähköinen kuulokoje (Kuuloliitto i.a.b). Leikkauksella asennettava istute ohittaa toimimattoman sisäkorvan, ja sähköinen signaali johdetaan kuulohermoon ja edelleen aivoihin (Kuuloliitto i.a.c). Sisäkorvaistutetta voivat käyttää kuurot, huonokuuloiset sekä kuuroutuneet henkilöt, joille tavallinen kuulokoje ei tuo riittävää apua kuulemiseen. Syntymäkuuroille lapsille sisäkorvaistute asennetaan yleensä ennen kuin lapsi täyttää kaksi vuotta ja kuuroutuneille lapsille asennus tehdään yleensä puheen oppimisen jälkeen. Aikuisille asennus pyritään tekemään mahdollisimman pian kuuroutumisen jälkeen. Sisäkorvaistute ei tee kuulosta normaalia, mutta sen avulla istutteen käyttäjä pystyy kuulemaan puheen ja ympäristön äänet. Istute vaikuttaa eri henkilöillä eri tavalla, ja sen tuomat hyödyt vaihtelevat. (Kuuloliitto i.a.b.)

2.2 Viittomakieliset tulkkauspalvelun käyttäjät

Eri puolille maailmaa on kehittynyt erilaisia viitottuja kieliä eli viittomakieliiä, joissa kommunikaatio tapahtuu käsien, kasvojen ja vartalon välityksellä. Yhdelläkään näistä viitotuista kielistä, joita arvioidaan olevan 5000 tai jopa yli 10 000, ei ole vakiintunutta kirjallista muotoa. Tästä huolimatta viittomakielillä on erilaisia tyyli-lajeja kuten puhutuissakin kielissä. Arkisissa tilanteissa, kokouksen puheenvuo-roissa ja runoissa tyylit ovat erilaisia. (Malm & Östman 2000, 9; 19.)

Viittomakielet ovat yhtä kehittyneitä kuin kaikki puhututkin kielet. Joku saattaa ajatella, että viittomakielet ovat niin sanottuja apuvälineitä kuuroille henkilöille, mutta näin ei ole. Kukaan ei ole kehittänyt viittomakieliiä apuvälineeksi kommuni-kointiin, vaan ne ovat kehittyneet kuurojen yhteisössä aivan samalla tavalla kuin kaikki puhututkin kielet. (Malm & Östman 2000, 10; 13.)

Kuurojen Liiton viittomakielitoimikunta on vuonna 1999 määritellyt sanan viitto-makielinen kattamaan kuuron, kuulevan tai huonokuuloisen henkilön, jonka äi-dinkieli tai ensikieli on suomalainen viittomakieli. Viittomakielinen on yksi niistä termeistä, joita kuurot ovat aikojen saatossa itsestään käyttäneet. (Jokinen 2000, 79). Muita termejä ovat olleet esimerkiksi vuosisatoja käytetty kuuromykkä sekä kuulovammainen. Nämä kaksi termiä saattavat kuitenkin tuntua kuurosta louk-kaavalta, toisin kuin esimerkiksi sana kuuro, joka on neutraali. (Malm & Östman 2000, 10–11.) Kuurot ovat kuitenkin huomanneet, että enemmistö suhtautuu po-sitiivisemmin termiin viittomakielinen. Osa Suomen kuuroista onkin alkanut kut-sua itseään kuuro-termin rinnalla viittomakielisiksi, koska he mieltävät itsensä kuuluvaksi yhteen kieli- ja kulttuurivähemmistöön. (Jokinen 2000, 79.)

Suomalaista viittomakieltä äidinkielenään käyttää noin 5000 henkilöä. Viittoma-kieli ei ole ainoastaan kuuron tai huonokuuloisen äidinkieli. Viittomakieli on myös sellaisten kuulevien lasten äidinkieli, joiden vanhemmista toinen tai molemmat ovat kuuroja. Suomessa viittomakielen käyttäjiä on kuitenkin noin 14 000 henki-löä. Viittomakielen käyttäjiin lukeutuvat myös kuurojen ja huonokuuloisten kuule-vat puoliset, tyttö- tai poikaystävät, vanhemmat, sukulaiset ja ystävät, jotka voivat myös käyttää viittomakieltä. (Malm & Östman 2000, 12.) Viittomakielisten kanssa

työskentelevät ammatti-ihmiset ovat myös yksi viittomakielen käyttäjäryhmä. Esimerkiksi kuurojentyöntekijät, viittomakielen tulkit ja kuulovammaisten erityisopettajat käyttävät usein äidinkieltä ohella viittomakieltä toiseksi eniten. (Jokinen 2000, 81.)

Viittomakielen käyttäjät jaetaan sen mukaan, kuinka henkilö on viittomakielen oppinut ja omaksunut. Esimerkiksi kuurojen tai kuulevien vanhempien kuuroille lapselle viittomakieli on äidinkieli tai ensikieli, riippuen siitä, minkälainen tausta lapsen vanhemmillä on. Viittomakieli on henkilön toinen kieli, jos henkilö on oppinut puhutun kielen lisäksi viittomakieltä oppimisympäristön (esimerkiksi päiväkodin tai koulun) ulkopuolella ja on yleensä käyttänyt sitä jo lapsuudestaan asti. Viittomakielellä ja viittomakielisten kanssa työskentelevät ammatti-ihmiset voivat käyttää viittomakieltä toisena kielenä tai vieraana kielenä. Viittomakielen katsotaan olevan vieras kieli, jos henkilö on oppinut viittomakielen pääasiassa kielenopetuksen yhteydessä tai vaihtoehtoisesti kieli on opittu sattumanvaraisesti toiselta kielen käyttäjältä. (Jokinen 2000, 80, 81.)

Huonokuuloisilla henkilöillä viittomakieli voi olla toinen kieli puhutun kielen rinnalla ja heidät voidaan laskea osittain viittomakielisten ryhmään. Tämä riippuu pitkälti siitä, onko huonokuuloisella henkilöllä viittomakielisiä ystäviä ja kuinka he identifioituvat viittomakieliseen yhteisöön. (Jokinen 2000, 81.) Kuuroutuneet henkilöt kommunikoivat useimmiten puheella tukimenetelmien kuten kirjoitustulkkauksen tai viitotun puheen avulla (Kuuloliitto i.a.a). Kuitenkin viittomakieltä käyttävät kuuroutuneet henkilöt voisi mielestämme laskea mukaan viittomakielen käyttäjiksi samoin perustein kuin huonokuuloisetkin.

3 TULKKIEN TYÖTEHTÄVÄT JA AMMATTIETIIKKA

Koulutuksemme aikana olemme havainneet, että tulkin työ on hyvin monimuotoinen ja vaihteleva ammatti. Tulkki voi olla missä vain tilanteissa mukana tulkkauksessa synnytyslaitokselta hautajaisiin. Tulkki voi olla mukana hyvinkin henkilökohtaisissa tilanteissa. Tästä syystä onkin hyvä, että tulkeilla on tietynlaiset raamit sille, kuinka tulkkina tulee toimia. Koulutuksessamme on korostettu Tulkin ammattisäännösten tärkeyttä ja tulkin tulisi toimia sen eettisten ohjeiden mukaisesti.

3.1 Tulkin työnkuva ja työtehtävät

Tulkki on tulkkauksen ja viestinnän ammattilainen. Tulkkia tarvitaan tilanteissa, joissa osapuolilla ei ole yhteistä kieltä ja tulkki tulkkaa sekä kieltä että kulttuuria osapuolelta toiselle. Esimerkiksi viittomakielen tulkin työkielinä voivat olla suomen kieli ja suomalainen viittomakieli. Tulkkaustapoja on kahdenlaista: konsekutiivi- ja simultaanitulkkauks. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry i.a.a.) Konsekutiivitulkkauks tarkoittaa peräkkäistulkkauks, jolloin puhuja rytmittää sanottavansa muutamien minuuttien pätkissä. Tämän jälkeen tulkki tulkkaa sanotun muistiinpanojensa perusteella. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto i.a.) Viittomakielen tulkki tulkkaa useimmiten simultaanisti, mikä tarkoittaa sitä, että puhuttu tai viitottu viesti tulkataan samanaikaisesti toiselle kielelle (Suomen Viittomakielen Tulkit ry i.a.a).

”Tulkki on hajuton, mauton ja väritön.” Näin tulkin roolia on kuvattu aiemmin humoristisesti. Vaikka lause on hyvin radikaali, on se osaksi myös totta. Tulkin tulisi välittää viestiä kahden kielen ja kulttuurin välillä mahdollisimman näkymättömästi. Viittomakielen tulkki ei voi olla kuitenkaan näkymätön viestin välittäjä viittomakielen visuaalisuuden takia. Viittomakielisellä asiakkaalla ja tulkilla on oltava katsekontakti tulkkauksitilanteissa. Tulkin on toimittava tilanteessa kielen välittäjänä,

mutta osattava siirtyä taka-alalle, jotta asiakkaat (kuuleva ja kuuro) voivat kohdata toisensa ja keskustella keskenään. Tulkin on oltava tilanteessa puolueeton. (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2003, 69-70.)

Juntto kertoo teoksessaan Laatu kehittämisenäkökulmasta viittomakielentulkin työssä, että hyvän kielitaidon ja kielten omaksumiskyvyn lisäksi tulkin on osattava tehdä nopeita päätöksiä, hallita aikaansa ja tulkilla on oltava hyvä stressinsietokyky. Hyvät tiedonhankintataidot auttavat tulkkia tulkkaustilanteisiin valmistautumisessa. Myös yleissivistys ja erityisalojen osaaminen auttavat tulkkaustilanteissa. Sosiaalisilta taidoiltaan tulkin on oltava yhteistyökykyinen ja asiakaspalveluhenkinen ja tulkilla on oltava myös hyvät viestintä- ja esiintymistaidot. Tulkilta vaaditaan myös tilanneherkkyyttä. Nykypäivänä tulkin on hallittava yhä enemmän atk-laitteiden käyttöä. (Hynynen ym. 2003, 70-71.) Koulutuksemme aikana saaneen tiedon mukaan etenkin kirjoitustulkille työssään käyttämiensä atk-laitteiden hallinta on välttämätöntä.

Tulkin kanssa työskentely saattaa olla kuulevalle osapuolelle uutta ja vierasta. Tulkki kohtaakin tulkkaustilanteissa usein kysymyksiä, jotka liittyvät tulkin työhön ja viittomakieleen. Tulkin on hyvä vastata näihin kysymyksiin huolellisesti. Tulkki on tilanteessa ainoa tulkkauksen asiantuntija. Hän voi kertoa, mitä tulkin työhön kuuluu ja mitä hän tarvitsee siinä onnistuakseen. Tulkki saattaa usein myös tiedottaa läsnäolijoita tulkin käytöstä. (Hynynen ym. 2003, 71.)

3.2 Tulkin ammattieettiset säännöt

Tulkin työtä ohjaa asioimistulkin ammattisäännöstö (Liite 1). Ammattisäännöstö antaa tulkin työlle tietyntyyiset raamit. Asioimistulkin ammattisäännöstö sitoo monia tulkkausalan ammattilaisia, kuten viitottujen kielten tulkkeja ja kirjoitustulkkeja (Suomen Viittomakielen Tulkit ry i.a.b).

Tulkin tulee esimerkiksi noudattaa ehdotonta salassapitovelvollisuutta eikä hän saa paljastaa valmistautuessaan, toimeksiannon aikana tai sen jälkeen tullutta

tietoa kolmansille osapuolille. Tulkki ei myöskään ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen tai hänellä ei ole riittävää pätevyyttä. Tulkin tulee valmistautua tehtävänsä huolellisesti ja ajoissa, jotta tulkkauksen tavoitteet (viestin välittäminen sekä kielellinen tasa-arvo) toteutuisivat. Tulkin tulee tulkata kattavasti jättämättä mitään pois tai lisäämällä mitään. Tulkin tulee olla puolueeton viestin välittäjä eikä hän saa antaa tunteidensa, asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa tulkkaukseen. Tulkki ei myöskään toimi asiakkaidensa avustajana tai asiamiehenä eikä hän ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä toimeksiantonsa aikana. Lisäksi tulkki kehittää ammatissaan tarvitsemiensa taitoja jatkuvasti. (Suomen Viittomakielen Tulkit i.a.b.)

Viittomakielen tulkilla on selkeä rooli kahden kielen ja kulttuurin välittäjänä. Viittomakielen tulkki edustaa viittomakielialaa ja saattaa useinkin joutua toimimaan alansa asiantuntijana. Tulkki ei voi tulkkauksilanteessa ilmaista omia mielipiteitään ja hänen tulee olla puolueeton kaikkia tilanteen osapuolia kohtaan. Vaikeisakin tilanteissa tulkin tulee siirtää omat tunteensa sivuun. (Hynynen ym. 2003, 69.)

Tulkin roolin tulee olla selkeä ja hänen tulee toimia ammattimaisesti, jotta hänen ei ajatella olevan tilanteessa osallistuja. Tiukka tulkin rooli ei kuitenkaan tarkoita inhimillistä kylmyyttä, vaan tulkki saa tulla omana itsenään ja hänen persoonansa saa näkyä. Tulkki saa myös pukeutua oman persoonansa mukaisesti vaikkakin vaatetuksen tulee olla tilanteeseen sopiva. (Hynynen ym. 2003, 70.)

4 MIELENTERVEYSPALVELUT

Mielenterveyspalvelut pyrkivät toiminnallaan ehkäisemään, lievittämään ja hoitamaan mielenterveyden häiriöitä sekä niiden seurauksia. Palvelut koostuvat ohjauksesta ja neuvonnasta. Psykososiaalista ja kriisitilanteiden psykososiaalista tukea tarjotaan tarvittaessa. Palveluihin kuuluvat lisäksi mielenterveyden häiriöiden tutkimus, hoito ja kuntoutus. Mielenterveyspalveluja ohjaa lainsäädäntö (terveydenhuoltolaki ja mielenterveyslaki), josta vastaa sosiaali- ja terveysministeriö. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

4.1 Mielenterveyspalvelut Suomessa

Mielenterveyspalvelujen järjestämisestä on määrätty laissa. Mielenterveyslain mukaan kunnan tulee järjestää alueellaan lakiin kirjattuja mielenterveyspalveluja, kuten sosiaalihuoltolaissa sekä terveydenhuoltolaissa on säädetty (Mielenterveyslaki 1990). Mielenterveyslain 1 §:n mukaan mielenterveystyöllä pyritään edistämään yksilön psyykkistä hyvinvointia, toimintakykyä ja persoonallisuuden kasvua sekä ehkäisemään, parantamaan ja lievittämään mielisairauksia ja muita mielenterveydenhäiriöitä. Mielenterveystyöhön kuuluu lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelut, joita on lääketieteellisin perustein arvioitavan sairauden tai häiriön vuoksi annettava mielisairauksia ja muita mielenterveydenhäiriöitä poteville henkilöille. (Mielenterveyslaki 1990.)

Kunnallisten mielenterveyspalvelujen lisäksi on monia muitakin paikkoja, joissa mielenterveyspalveluja voi saada. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan, tilastollisesti eniten mielenterveyspalveluja tuottavat terveyskeskukset ja erikoissairaanhoidot. Näiden lisäksi on saatavilla monipuolisia palveluja kolmannelta sektorilta sekä mielenterveyspalveluiksi luettavaa toimintaa esimerkiksi sosiaalipalveluissa ja seurakunnilla. Yksityissektori tarjoaa muun muassa psykoterapiaa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Suurin osa asiakkaista saa tarvittavaa apua avohoidosta. Enää pieni osa tarvitsee sairaalahoitoa ja psykiatrisissa sairaaloissa onkin vähennetty paikkoja. Paikkojen määrä vähenee edelleen ja samalla avohoidon käyntien määrä kasvaa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Julkinen sektori tarjoaa terveydenhuollon palveluja muun muassa terveystieteiden kautta. Terveystieteiden lääkärit tekevät yhteistyötä psykiatristen sairaanhoitajien kanssa, joita monilla terveystieteillä on. Järjestelyt vaihtelevat paikkakunnittain paljon. Erikoissairaanhoidon pääsemiseksi tarvitaan aina lääkärin lähete. Joillakin paikkakunnilla on järjestetty myös psykiatrisen erikoissairaanhoidon päivystyspalveluja, joihin voi olla suoraan yhteydessä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Julkinen terveydenhuolto vastaa alle 16-vuotiaiden terapiasta. Kela korvaa enintään kolmeksi vuodeksi kuntoutusterapiaa 16–67-vuotiaille henkilöille. Kuntoutusterapian tarkoituksena on tukea ja parantaa henkilön työ- ja opiskelukykyä. Psykoterapiaa voi antaa Valviran hyväksymän koulutuksen suorittanut henkilö, jolla on oikeus käyttää psykoterapeutin ammattinimikettä. (Kansaneläkelaitos 2016a.)

4.2 Viittomakieliset mielenterveyspalvelut

Viittomakieltä käyttävien henkilöiden oikeudet on turvattu lailla, mikä tarkoittaa sitä, että viittomakielisillä on oikeus saada viittomakielisiä palveluja (Eronen ym. 1997, 11). Viittomakielinen psykoterapia tarkoittaa psykoterapiaa, jossa terapeutti ja asiakas käyttävät suomalaista viittomakieltä. Suomessa viittomakielisiä mielenterveyspalveluja on kuitenkin saatavilla vain vähän, ja viittomakieliset joutuvat käyttämään tulkkia esimerkiksi psykoterapiassa. Artikkelin, joka käsittelee psykoterapiassa tapahtuvan viittomakielisen vuorovaikutuksen erityispiirteitä, mukaan tiedossa on ollut vain kaksi äidinkieltään viittomakielistä psykoterapeuttia. Muiden viittomakielisten palvelujen tarjoajilla viittomakieli on ollut toiseksi tai kolmanneksi kieleksi omaksuttu ammattikieli. (Ruuskanen ym. 2011, 248.)

Vuosina 2000–2002 Kuurojen Liitto ry toteutti Viittomakielinen perheterapia -projektin Raha-automaattiyhdistyksen rahoittamana. Projektin aikana tehtiin viittomakielistä terapiaa pilottityönä ja viittomakielisen terapian menetelmiä kehitettiin. Projektin raporttiin listattiin tulevia tavoitteita, joita olivat muun muassa viittomakielisten terapiapalvelujen saatavuus koko maassa, viittomakielisten terapeuttien koulutuksen ja täydennyskoulutuksen saaminen sekä viittomakielisten kriisipalveluiden järjestäminen. (Heikkilä, Lappi & Pihavainio 2006, 62; 77.)

Viittomakielinen psykoterapeuttiyhdistys ry:ssä toimii tällä hetkellä neljä psykoterapeuttia sekä kaksi psykologia (Viittomakielinen psykoterapeuttiyhdistys i.a.b). Yhdistys järjestää koulutuksia, tiedotuksia ja työnohjauksia sekä toimii keskustelukanavana muun muassa psykoterapeuteille, jotka työskentelevät viittomakielisten kanssa. (Viittomakielinen psykoterapeuttiyhdistys ry i.a.a.)

Aiemmin erillinen Kuurojen psykiatrinen poliklinikka on yhdistetty osaksi Helsingin yliopistollisen sairaalan Kulttuuripsykiatrian poliklinikkaa. Kulttuuripsykiatrian poliklinikka tarjoaa psykiatrian avohoitoyksiköille kiireettömiä tutkimusjaksoja ja konsultaatiopalveluita, kun yksiköiden hoidossa olevien potilaiden (esimerkiksi viittomakielisten) kieli- ja kulttuuritaustat vaikuttavat psykiatriseen arviointiin. (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri i.a.)

Kulttuuripsykiatrian poliklinikan kohderyhmään kuuluvat muun muassa viittomakieliset potilaat (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri i.a.). Poliklinikalla tapahtuvissa kattavissa tutkimuksissa sekä hoidossa huomioidaan potilaan kieli- ja kulttuurierot. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että poliklinikalla sekä työskentelee että tarvittaessa paikalle kutsutaan viittomakielentaitoisia alan ammattilaisia, jotka osaavat ottaa huomioon psyykkiset seikat, jotka kielellinen ilmaisu tuo näkyväksi. Tällä hetkellä Kulttuuripsykiatrian poliklinikalla työskentelee vakituisesti vain yksi viittomakielentaitoinen työntekijä, toimintaterapeutti. Lisäksi konsultointiapua on saatavissa tai paikalle on kutsuttavissa neuropsykologi ja sosiaalityöntekijä, jotka ovat viittomakielentaitoisia. (Virve Viljanen, henkilökohtainen tiedonanto 31.3.2017.)

Kulttuuripsykiatrian erityispiirre piilee siinä, että poliklinikalla käyvien viittomakielisten potilaiden kieli- ja kulttuuritaustat osataan ottaa huomioon. Näin ollen kieli- ja kulttuurierot osataan huomioida ensin kattavissa tutkimuksissa ja sen jälkeen potilaan hoidossa. Ongelma piileekin siinä, että aluepoliklinikoilla ajatellaan, että niissä pystytään arvioimaan potilaan vointia tulkin välityksellä. Viittomakielen tai toinen ammattilainen pystyy arvioimaan kielelliseen ilmaisuun sidoksissa olevia psyykkisiä asioita. Kun kieltä ja kulttuuria ei tunneta, jää ymmärrys ja tietoisuus puutteelliseksi ja tehdään jopa vääriä diagnooseja. (Virve Viljanen, henkilökohtainen tiedonanto 31.3.2017.)

Sosiologisesta näkökulmasta viittomakieliset kuurot kuuluvat kieli- ja kulttuuriryhmään. Jotta kuurojen kanssa pystyy tekemään terapiatyötä, on tunnettava kulttuuriset taustat. Taustat kuurojen välillä voivat erota riippuen vahvasti siitä, millä aikakaudella kuuro on syntynyt ja kasvanut sekä millaisen minäkuvan kuuro on voinut luoda kasvuympäristössään: onko hän kuurona ihmisenä tullut hyväksytyksi ja oikein ymmärretyksi. Oleellista on, onko hän pystynyt sanoittamaan tunteitaan ja kokemuksiaan kasvuympäristössään. (Heikkilä ym. 2006, 69.)

4.3 Tulkkauksen mielenterveyspalveluissa

Mielenterveyspalveluihin liittyvissä tulkkaustoimeksiannoissa tulkin vaihtuvuus haittaa terapeutista työskentelyä ja siksi olisikin erityisen tärkeää, että tulkki sitoutuisi pitkäkestoiseen asiakassuhteeseen (Haavikko 2009, 52). Myös Haposen opinnäytetyön tuloksista ilmeni, että psykoterapeutit kokivat tulkkien vaihtuvuuden ongelmana (Haponen, 2016). Myös tulkki hyötyy siitä, jos hän on ollut samantapaisissa tilanteissa aiemmin, koska kaikesta etukäteistiedosta on tulkkille hyötyä: tilanteisiin on helpompi päästä mukaan ja niissä on helpompi toimia joustavasti. (Hynynen ym. 2014, 73.) Jotta mielenterveyspalveluissa työntekijä saisi asiakkaan tilanteesta oikeanlaisen kuvan, tulisi tulkin pyrkiä mahdollisimman tarkkaan tulkkaukseen kaunistelematta kielenkäyttöä ja ilmaisemalla toistot sekä välttelyt. Ne saattavat jo sinällään sisältää tärkeää tietoa työntekijälle. (Haavikko 2009, 55.)

Tulkin tulisi mahdollisuuksien mukaan perehtyä kaikkiin tilanteen osapuoliin ennen tulkkausta (Hynynen 2003, 74), joten tulkin tulisi valmistautua mielenterveysalan ammattilaisen kanssa huolella hoitosuhteen alkaessa. Tulkin ja ammattilaisen olisi hyvä miettiä ja suunnitella etukäteen yhdessä, mitkä kaikki asiat olisivat hoitosuhteen kannalta tärkeitä (Harvey 2003, 136). Tulkin tulisi luottaa terapeuttiin, ja terapian tarkoitus tulisi olla tulkille selvillä, jotta hänen olisi mahdollista tulkata eettisesti ja oikein. Ammattilaisen ja tulkin yhteistyön olisi kuitenkin oltava joustavaa, spontaania ja luovaa, jotta se palvelisi asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla. (Harvey 2003, 153–154.)

Mielenterveyspalveluissa uupuneen työntekijän väsymys saattaa näyttäytyä myös asiakkaalle ja aiheuttaa hänelle hoitokärsimystä (Pesonen 2006, 56). Tästä päätellen saattaisi olla mahdollista, että myös tulkin väsymys vaikuttaa asiakkaaseen negatiivisella tavalla. Tällöin mielenterveyspalveluissa tapahtuvissa tulkkaustoimeksiannoissa työskentelevän tulkin tulisi pitää huolta omasta hyvinvoinnistaan ja työkuuntensa ylläpitämisestä.

Tulkkausta mielenterveyspalveluissa on tarkasteltu eri näkökulmista aiempina vuosina tehdyissä opinnäytetöissä. Opinnäytetyössä Kuka lohduttaisi tulkkia? – Psykoterapiatulkkauksen vaikutukset viittomakielentulkkeihin tarkasteltiin viittomakielen tulkkien kokemuksia psykoterapiassa ja kuinka psykoterapiatulkkaudessa heränneitä tunteita on pystytty käsittelemään (Nevalainen & Uittomäki 2013). Opinnäytetyössä Viittomakielen tulkkaus psykoterapiassa – Psykoterapeuttien ajatuksia ja kokemuksia selvitettiin psykoterapeuttien toiveita liittyen viittomakielen tulkkaukseen ja tulkin toimintaan. Opinnäytetyön perusteella psykoterapeutit olivat huomanneet, että asiakkaiden luottamuksen puute tulkkiin vaikutti terapian onnistumiseen. (Haponen 2016.) Molemmissa opinnäytetöissä tuli esille se, että tulkin vaihtuvuus koettiin ongelmana. Kun asiakas ei luottanut tulkkiin, hän ei myöskään uskaltanut kertoa kaikkea terapeutille tulkin läsnäollessa. (Haponen 2016.) Tulkit toivoivat myös, että psykoterapiatulkkaukseen voitaisiin muodostaa tulkkingit. Haastateltujen tulkkien mielestä tulkkirinkien muodostaminen auttaisi heidän itsensä lisäksi myös asiakkaan terapian onnistumista. (Nevalainen & Uittomäki 2013.)

Väitöskirjassa Viitotut elämät – kuurojen nuorten aikuisten kokemuksia viittomakielisestä elämästä Suomessa haastateltiin nuoria kuuroja aikuisia heidän kokemuksistaan viittomakielisestä elämästä Suomessa. Tulkin läsnäolo ei sovi kaikkiin tilanteisiin ja haastatellut mainitsivat kolme sosiaali- ja terveyspalvelua, joissa viittomakielinen palvelu olisi välttämätöntä. Näistä yksi oli psykiatriset palvelut. Haastatellun miehen mukaan psykoterapiaa ja psykologin tai psykiatrin apua tarvitsevien kuurojen tilanne tulisi huomioida, sillä psykiatrisissa palveluissa tapahtuva tulkkaus saattaa tuntua kuurosta oudolta tai vieroksuttavalta. Kuuro saattaa jopa mieluummin jäädä ongelmansa kanssa yksin, kuin hakeutua hoitoon tulkin välityksellä. (Luukkainen 2008, 191–192.)

Opinnäytetyössä Kuurot mielenterveyspalvelujen käyttäjinä Suomessa tutkittiin, millaisia mielenterveyspalveluja viittomakieliset kuurot ovat käyttäneet ja millaisia kokemuksia heillä on mielenterveyspalveluiden käytöstä. Enemmistö vastaajista oli tyytyväisiä saamaansa mielenterveyspalveluun, mutta viittomakielisen palvelun saaminen koettiin tärkeäksi. Viittomakielentaidon lisäksi työntekijällä tulisi olla hyvä kuuroudentuntemus. Kehittämisehdotuksina mainittiin muun muassa mielenterveyspalveluista tiedottaminen paremmin viittomakielisille asiakkaille sekä terapiatulkkausharjoitusten lisääminen tulkkipöytätyöhön. Lisäksi enemmistö vastaajista kaipasi enemmän viittomakielisiä ammattilaisia mielenterveyspalveluihin. (Lintukangas-Alander 2013.)

Vaikka Kulttuuripsykiatrian poliklinikallakin on viittomakielentaitoisia työntekijöitä, joudutaan tulkkauspalvelua kuitenkin käyttämään. Poliklinikka tilaa tarvittaessa tulkin yrityksestä, jonka tulkkeja poliklinikalla työskentelevä toimintaterapeutti on itse kouluttanut toimimaan mielenterveyspalveluissa. Koulutuksen avulla tulkkausessa pystytään huomioimaan paremmin asiakkaan kielellistä ilmaisua, jolloin ammattilaisen on helpompi huomata, jos potilaan vointi on esimerkiksi huononemassa. Tulkkiopiskelijoiden tai jo valmiiden tulkkien kouluttaminen mielenterveysalalla tulkkaamiseen olisi Viljasen mukaan erittäin tärkeää. Tällaisia koulutuksia ei kuitenkaan järjestetä eikä sen tärkeyttä ymmärretä. (Virve Viljanen, henkilökohtainen tiedonanto 31.3.2017.) Diakonia-ammattikorkeakoulu ja Humanistinen ammattikorkeakoulu ovat aiemmin tarjonneet tulkeille koulutusta muun

muassa terapiatulkkauksesta sekä avoimessa ammattikorkeakoulussa että erikoistumisopintoina (Hynynen ym. 2003).

Kulttuuripsykiatrian poliklinikalla pyritään käyttämään hoitosuhteen aikana samaa tulkkiä tai mahdollisesti 2-3 tulkin muodostamaa tulkkirinkiä. Uuden hoitosuhteen alkaessa potilaaseen ollaan yhteydessä ja tiedustellaan tulkkitoiveista. (Tarja Mansikka, henkilökohtainen tiedonanto 31.3.2017.) Kun asiakas tilaa itse tulkin, tekee hän tilauksen Kelan välityskeskukseen. Kela huomioi tilauksessa olevan tulkkitoiveen, jos se on perusteltu (esimerkiksi psykoterapia). (Kansaneläkelaitos 2016b.) Opinnäytetyömme kyselyn vastauksista voi kuitenkin todeta, että tulkkitoiveesta huolimatta tulkit saattavat vaihtua tiheään eikä asiakas ole aina saanut toivomaansa tulkkiä.

5 KYSELY TULKKAUSPALVELUN KÄYTÖN KOKEMUKSISTA MIELENTERVEYSPALVELUISSA

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Mitkä asiat ovat tai eivät ole onnistuneet tulkkauspalvelussa mielenterveyspalvelutilanteissa?
2. Millaisia lyhyt- tai pitkäaikaisia sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia tulkkauspalvelun käytöllä mielenterveyspalveluissa on ollut?
3. Millaisia mielenterveyspalveluissa tulkkauspalveluun liittyviä kehittämissuhteita sekä toiveita vastaajilla on?

5.1 Kyselyn lähtökohdat

Opinnäytetyömme tutkimusryhmä koostui yli 18-vuotiaista tulkkauspalvelua käyttävistä kuuroista, huonokuuloisista, kuuroutuneista ja sisäkorvaistutetta käyttävistä henkilöistä, jotka olivat käyttäneet mielenterveyspalveluja. Rajasimme vastaajajoukon yli 18-vuotiaiksi, koska täysi-ikäiset voivat itse päättää kyselyimme vastaamisesta.

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa pyritään yleistämään saadut tulokset vastaamaan koko kohderyhmäämme (Heikkilä 2014, 15) eikä se ollut opinnäytetyömme tarkoitus. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään pääasiassa avoimia kysymyksiä. Kun vastausvaihtoehtoja ei tunneta tarkkaan etukäteen, avointen kysymysten laatiminen on tällöin tarkoituksenmukaista. Avointen kysymysten avulla saatetaan saada vastauksia, joita ei olisi etukäteen osattu huomioida. Toisaalta avoimet kysymykset saattavat johtaa vastaamatta jättämiseen. Suljetuissa kysymyksissä on sen sijaan valmiit vastausvaihtoehdot (Heikkilä 2014, 47–49), joita päätimme käyttää vastaajien taustatietoja kartoittaessa. Kyselymme koostui pääasiassa avoimista kysymyksistä. Käytimme avoimia kysymyksiä, koska emme halunneet rajata vastauksia vastausvaihtoehdoilla. Näin

vastaajan oli mahdollista vastata omin sanoin kokemuksistaan. Avoimissa vastauksissa nousi esille sellaisia asioita, joita emme olisi osanneet vastausvaihtoehtoiksi asettaa.

Opinnäytetyömme aineisto koottiin internetkyselynä, koska halusimme tavoittaa mahdollisimman monta kohderyhmäämme kuuluvaa henkilöä eri puolilta Suomea ja ajallisesti tehokkaasti. Kysely on yksi yleisemmistä aineistonkeruumenetelmistä laadullisessa tutkimuksessa (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73). Internetkyselyn avulla ei kuitenkaan tavoiteta koko kohderyhmää (Heikkilä 2014, 75). Koska kyselymme jaettiin Facebook-ryhmissä ja verkkosivustoilla, emme voi tietää, montako henkilöä kohderyhmästämme kyselymme tavoitti. Ei ole myöskään olemassa rekisteriä, kuinka monta tulkkauspalvelua käyttävistä henkilöistä käyttää mielenterveyspalveluja. Emme siis voi olla varmoja, montako henkilöä kohderyhmäämme kuuluu.

Työmme koostuu pääasiassa tulkkauspalvelua mielenterveyspalveluissa käyttäneistä henkilöistä. On tärkeää, että aineisto kerätään henkilöiltä, joilla on kokemusta kyseisestä aiheesta (Tuomi & Sarajärvi 2002, 88). Halusimme antaa vastausmahdollisuuden kuitenkin henkilöille, jotka eivät olleet käyttäneet mielenterveyspalveluja. Koska vain henkilötietoihin liittyvät kysymykset olivat pakollisia, heidän oli mahdollista ohittaa kysymykset, jotka liittyivät tulkkauspalveluun mielenterveyspalveluissa. Kysely oli muodostettu niin, että henkilötietojen lisäksi pystyi vastaamaan halutessaan vain kehittämissuhteisiin liittyviin kysymyksiin.

5.2 Kyselyn toteutus

Kysely kokemuksista tulkkauspalvelusta mielenterveyspalveluissa (Liite 2) toteutettiin Webropol-kyselytyökalua käyttäen. Tiedotimme kyselystämme Facebookissa Meidän kaunis, rakas viittomakielemme ja kulttuurimme sekä Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -ryhmissä. Kyselyä levitettiin myös Kuurojen palvelusäätiön, Kuuloliiton, Kuurojen Liiton ja Viittomakielinen psykoterapeuttiyhdistys ry:n kautta. Lisäksi olimme yhteydessä yhden muun Facebook-ryhmän ylläpitoon sekä yhteen muuhun järjestöön liittyen kyselystämme tiedottamiseen, mutta

emme saaneet heiltä vastausta. Alunperin kyselyn oli tarkoitus olla auki 8.–17.3.2017. Koska kysely saatiin järjestöjen ja yhdistyksen internetsivustoille vasta maaliskuun puolivälissä, kyselyyn vastaamisaikaa pidennettiin 20.3.2017 asti. Kohderyhmäämme muistutettiin kyselystä molemmissa Facebook-ryhmissä 17.3.2017. Kyselyn mukana lähetimme saatekirjeen (Liite 3). Kyselyn liitteeksi tehtiin myös viittomakielinen esittelyvideo (Liite 4). Lisäksi Facebook-ryhmässä esille tulleen toivomuksen mukaan teimme videon, jossa viitottiin vapaasti kyselyn kysymykset ja vastausvaihtoehdot läpi. Opinnäytetyön kysely viittomakielellä –video on opinnäytetyön liitteenä 5.

Kyselyssämme kysyttiin vastaajien taustatietoja kuten sukupuoli, asuinpaikka ja äidinkieli. Kysyimme myös tulkkauspalvelun käytöstä ja siitä, missä vastaaja on käyttänyt mielenterveyspalveluja. Henkilötietoihin liittyvät viisi ensimmäistä kysymystä olivat pakollisia. Kysyttäessä sukupuolta vaihtoehdoksi oli annettu myös kohta muu, jotta vastausvaihtoehdot eivät rajaisia pois henkilöitä, jotka eivät koe olevansa naisia tai miehiä. Päädyimme antamaan asuinpaikkaa ja ikää kysyttäessä vastausvaihtoehdot, sillä halusimme suojata vastaajien anonymiteettia. Vastausvaihtoehtojen ikähaarukat ja asuinalueet ovat niin suuret, ettei niistä voi päätellä vastaajan henkilöllisyyttä. Kysyimme myös, onko vastaaja kuuro, huonokuuloinen, kuuroutunut vai käyttääkö hän sisäkorvaistutetta. Vastaajan oli mahdollista valita kaksi vaihtoehtoa, koska esimerkiksi sisäkorvaistutetta käyttävä henkilö voi kokea olevansa kuuro, huonokuuloinen tai kuuroutunut. Kyselyssä kysyttiin myös henkilön tulkkauspalvelun käytöstä, sillä halusimme taustoittaa vastaajiemme tulkkauspalvelun käyttöä yleisesti.

Kyselyn pääpaino oli tulkkauspalvelun käyttöön mielenterveyspalveluissa liittyvissä kysymyksissä sekä vastaajien toiveita ja kehittämissuunnitelmia kartoittavissa kysymyksissä. Koimme tärkeäksi kartoittaa, mitkä asiat ovat onnistuneet tulkkauspalvelussa mielenterveyspalveluissa ja mitkä asiat eivät ole onnistuneet, jotta niihin osattaisiin kiinnittää jatkossa huomiota. Jätimme kaikkiin muihin paitsi henkilötietoja koskeviin kysymyksiin vastaamisen vapaaehtoiseksi, sillä halusimme antaa myös heille, jotka eivät ole käyttäneet tulkkauspalvelua mielenter-

veyspalveluissa, mahdollisuuden vastata kyselyymme kehittämisideoiden toivossa. Koimme vastaajien toiveet ja kehittämis ehdotukset tärkeiksi, jotta tulkkauspalvelua mielenterveyspalveluissa voitaisiin kehittää tulevaisuudessa.

5.3 Vastausten analysointi

Aineiston analysointi aloitettiin lukemalla vastaukset ilman ennako-oletuksia. Kokosimme yhteen avoimeen kysymykseen saadut vastaukset samaan Word-tiedostoon, jonka jälkeen aloitimme koodausvaiheen. Koodaamalla pyritään kuvailemaan ja jäsentämään tekstiä (Eskola & Suoranta 1998, 156). Luimme vastaukset läpi kirjaten niiden yläpuolelle vastausta kuvaava asiasana. Koodauksen jälkeen pyrimme etsimään koodausten perusteella esille nousseita teemoja. Koska useampi vastaaja oli maininnut tulkkien vaihtuvuudesta, nousi se aineistomme ensimmäiseksi teemaksi. Vastauksille asettamiemme koodien tarkemman tarkastelun myötä teemoiksi nousivat myös tulkin pätevyys sekä tulkin tutuus.

Ryhmittelimme vastaukset myös sukupuolen (nainen tai mies), äidinkielen (suomenkielinen, viittomakielinen tai kaksikielinen) ja statuksen (kuuro, huonokuuloinen, kuuroutunut tai sisäkorvaistutetta käyttävä) mukaan. Koska osa vastaajista oli vastannut statusta koskevaan kysymykseen kaksi vaihtoehtoa, laitoimme kaikki sisäkorvaistutetta käyttävät omaan ryhmäänsä, jolloin muihin ryhmiin jäi vain henkilöitä, jotka olivat vastanneet yhden vaihtoehdon. Yksi vastaajista oli valinnut kohdat kuuro ja huonokuuloinen. Kyselystämme saadun tiedon perusteella emme voineet luokitella häntä kumpaankaan ryhmään. Jätimme hänet tämän vertailun ulkopuolelle.

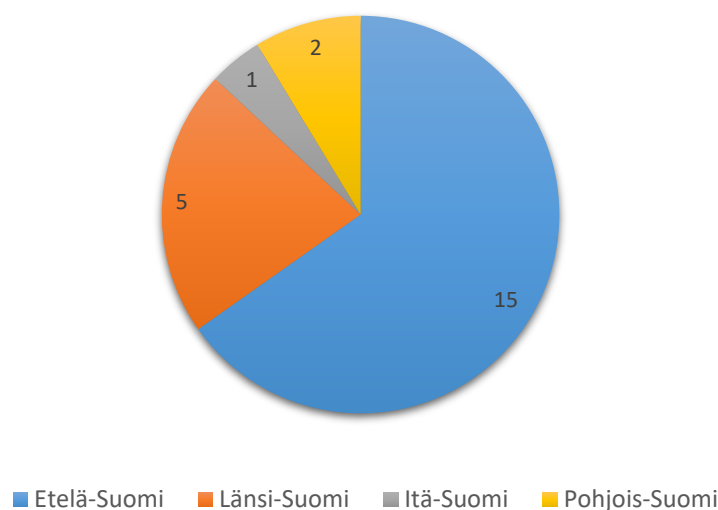
Joissakin vastauksissa näkyy viittomakielen interferenssi eli kielen tahaton vaikutus vastauksen kirjoitusasuun, kuten vastauksessa ”kommentteihin toisistaan ymmärtäneet/pitkä juttuja”. Pystyimme analysoimaan vastauksia tulkkipäätöksessä saamamme tiedon ja taidon kautta. Kirjallisten vastausten viittominen avasi niiden merkitykset. Osa vastauksista oli kuitenkin suppeita, esimerkiksi yh-

den sanan mittaisia, jolloin emme voineet päätellä edes asiayhteydestä, mitä kyseinen vastaaja tarkoittaa. Olemme joutuneet jättämään muutaman tällaisen vastauksen opinnäytetyömme tulosten analysoinnin ulkopuolelle. Koska jo yhden henkilön vastaus vaikuttaa merkittävästi prosenttilukuihin (Heikkilä 2014, 75), emme käytä tuloksia analysoidessamme prosentteja pienen vastaajajoukon takia.

5.4 Kyselyn tulokset

Kyselyyn vastasi 23 henkilöä. Heistä 15 oli naisia ja kahdeksan miehiä. Saimme vastauksia kaikista ikäluokista. Suurin osa vastaajista oli 18–29- ja 40–49-vuotiaita (molemmissa $n = 7$). 30–39-vuotiaita oli neljä ja 50–59- ja 60–69-vuotiaita molempia kaksi. Yksi vastaajista oli valinnut kohdan ”70-vuotias tai yli”. Kyselyyn vastaajat asuivat eri puolilla Suomea (Kuvio 1).

Asuinpaikka



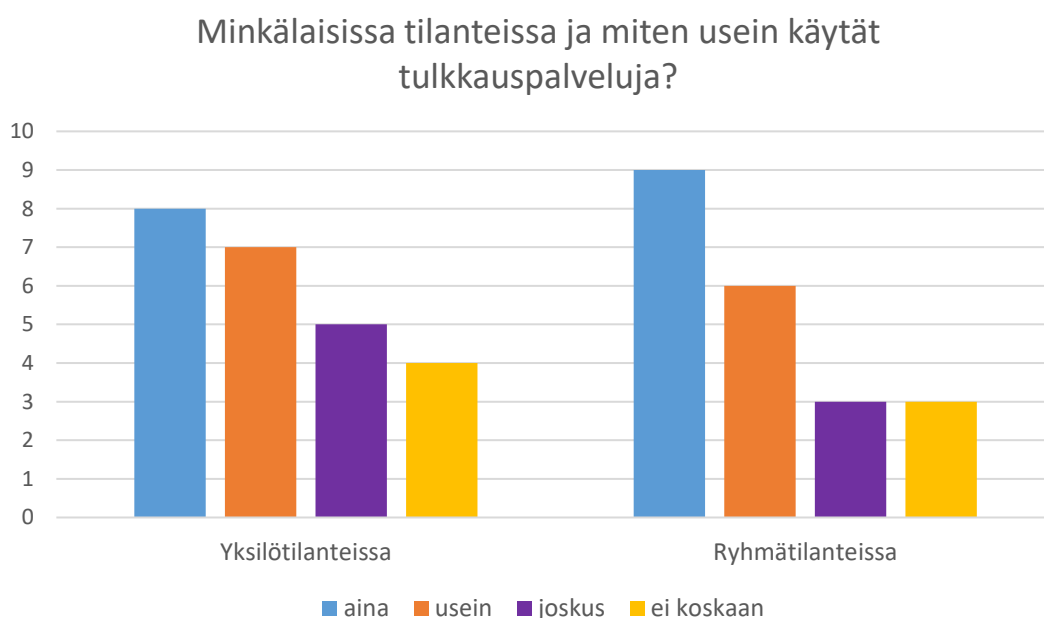
KUVIO 1. Vastaajien ja vastaajamäärien jakautuminen asuinpaikkojen mukaan

Yli puolet vastaajista oli kuuroja ($n = 15$). Huonokuuloisia oli kolme. Vastajiemme joukossa oli myös yksi kuuroutunut, yksi sisäkorvaistutetta käyttävä, yksi sisäkorvaistutetta käyttävä huonokuuloinen ja yksi sisäkorvaistutetta käyttävä kuuroutunut. Yksi vastaajista valitsi sekä kohdan kuuro että huonokuuloinen.

Vastaajat olivat äidinkieleltään viittomakielisiä (n = 11), suomenkielisiä (n = 6) tai kaksikielisiä (n = 6), jotka olivat ilmoittaneet äidinkieliin suomen ja viittoma-kielen. Viisi vastaajista, jotka olivat valinneet kohdan viittomakieli, tarkensivat käyttävänsä suomalaista viittomakieltä. Yksikään vastaajista ei ollut äidinkieleltään ruotsinkielinen tai ilmoittanut jotain muuta kieltä äidinkielekseen.

5.4.1 Tulkkauspalvelun ja mielenterveyspalveluiden käyttö sekä tulkkauspalvelun käyttö mielenterveyspalveluissa

Vastaukset tulkkauspalvelun käytöstä jakoutuivat etenkin yksilötilanteiden kohdalla melko tasaisesti (Kuvio 2). Suurin osa vastaajista käytti tulkkauspalvelua aina yksilötilanteissa (n = 8) ja/tai ryhmätilanteissa (n = 9). Osa vastaajista ei käytä koskaan tulkkauspalveluja yksilötilanteissa tai ryhmätilanteissa. Yksi vastaajista oli valinnut yksilötilanteissa kohdat aina ja usein. Kaksi vastaajista oli vastannut käyttävänsä tulkkauspalveluja yksilötilanteissa, mutta eivät olleet vastanneet mitään tulkkauspalvelun käyttöön ryhmätilanteissa.



KUVIO 2. Tulkkauspalveluiden käytön jakautuminen yksilö- ja ryhmätilanteissa tulkkauspalvelun käytön määrän mukaan

Vastaajat kertoivat käyttävänsä tulkkauspalveluja esimerkiksi työpaikalla ja tapahtumissa, jotta voidaan kommunikoida kuulevien kanssa omalla kielellä sujuvasti kaikissa tilanteissa. Yksi vastaajista muotoili tulkkauspalvelun käytön syyn seuraavasti:

Ytimekkäästi sanottuna: koska olen kuuro viittomakielinen. Tulkkauspalveluja käyttävänä olen yhdenvertaisempi muiden kanssa: päätän omista asioistani ja voin osallistua eritasoisin keskusteluihin.

Tulkkauspalvelua käytetään myös siksi, että asiakas pysyisi paremmin mukana tilanteessa: hän tietää, mistä puhutaan, ja voi itse osallistua keskusteluun. Kyseinen vastaaja mainitsi käyttävänsä kirjoitustulkkia. Tilanteeseen mukaan pääseminen ja kommunikoinnin nopeutuminen oli mainittu myös muutamassa muussa vastauksessa. Tulkkauspalvelua käytettiin myös siksi, että vältettäisiin väärinkäsityksiä. Yksi vastaajista kertoi käyttävänsä mielellään tuttua tulkkia, sillä se tuo turvallisen tunteen ja hän voi luottaa tulkkauksen oikeellisuuteen. Hän määritteli, että tuttu tulkki on tuntenut hänet jo lapsuudesta asti. Myös toinen vastaaja mainitsi turvallisuuden tunteesta. Hän koki, että joidenkin tulkkien kanssa tulkkauksilanne on katkonaista ja vaatii keskittymistä, mikä ei tunnu hyvältä. Yksi vastaajista kertoi, että myös kuuleva osapuoli on vaatinut tulkin myös tuleviin tilanteisiin, jotta kuuleva voi keskittyä itse asian sisältöön eikä kirjoittamiseen asiakkaalle. Toinen vastaaja kommentoi kirjoittamista seuraavasti:

Ilman tulkkia jotkut kirjoittavat asiat lyhyemmin, mutta puhuessaan jaksavat puhua enemmän, joten tulkki on parempi. Tulkki pystyy viittomaan ihmisten keskusteluja, joita on mukava seurata, eikä silloin jää ulkopuoliseksi (esimerkiksi omassa harrastuksessani).

Kysyimme myös vastaajilta, miksi he eivät olleet käyttäneet tulkkauspalvelua. Yksi vastaajista kertoi, ettei kokenut tulkkauspalvelua tarpeelliseksi pienemmissä asioimistilanteissa tai jos koki pärjäävänsä tilanteesta yksin. Tällaisia tilanteita saattoi olla vastaajien mukaan esimerkiksi lääkärikäynti, jotta saisi sairauslomaa flunssan takia tai uuden pankkikortin hankkiminen. Kahden vastaajan mukaan tilanteissa voidaan selvitä ilman tulkkia kirjoittamalla tai sisäkorvaistutteen avulla. Yksi vastaajista mainitsi, että tulkkauspalvelun käyttö on saattanut jäädä myös siitä syystä, että ei ole ehtinyt tilata tulkkia, jos tilanne ei ole ollut niin tärkeä. Yksi

vastaajista kertoi ja perusteli, miksi hän ei käytä tulkkauspalvelua töissä. Hänestä olisi mukava jutella työkavereiden kanssa, mutta hän ajatteli, että ei halua pitkäsyttyä tulkkia, kun tulkattavaa olisi niin vähän työpäivän aikana. Hänen työhönsä kuului myös asiakaskäyntejä ja hänestä olisi ollut vaivaannuttavaa, jos asiakas olisi ihmetellyt tulkin läsnäoloa. Yksi vastaajista mainitsi myös, että ei tilaa tulkkia, jos aihe on erittäin arka. Kaksi vastaajaa mainitsi tulkkauspalvelun käyttämättömyyden syyksi huonot ja epäluotettavat tulkit. He eivät perustelleet vastauksia sen enempää. Yksi vastaaja, joka kertoi, että hän ei käytä koskaan tulkkauspalveluja, sanoi syyksi sen, että hän ei ole sosiaalinen.

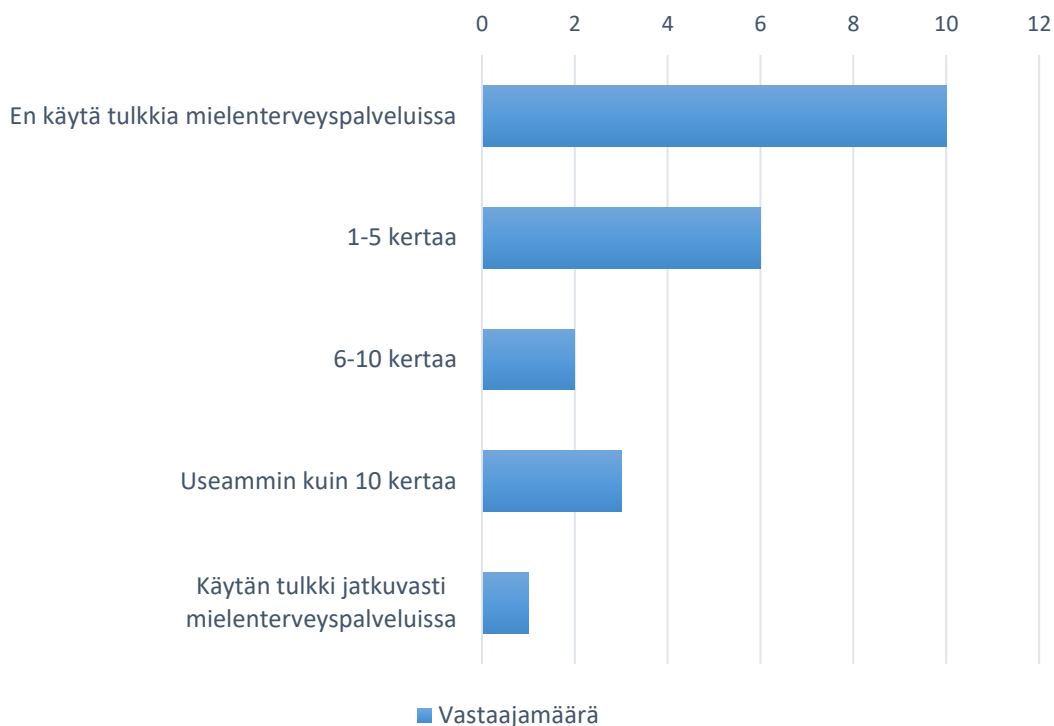
Kyselyyn vastaajista 19 henkilöä oli käyttänyt mielenterveyspalveluja. Mielenterveyspalveluja oli käytetty yleisesti ottaen monipuolisesti (Kuvio 3). Mielenterveyspalveluja oli käytetty eniten perusterveydenhuollossa ja työterveyshuollossa, ja vähiten psykiatrisella osastolla erikoissairaanhoidossa. Lisäksi vastausvaihtoehtoon ”muuta, missä?” oli vastannut kolme henkilöä. Kaksi heistä kirjoitti avoimeen kohtaan, etteivät käytä mielenterveyspalveluja. Yksi heistä kertoi, että hän ei muista. Voi olla, että hän ei muistanut, missä hän on käyttänyt mielenterveyspalveluja tai onko hän käyttänyt kyseisiä palveluja ollenkaan. Yksi vastaajista ei ollut vastannut lainkaan tähän kysymykseen.



KUVIO 3. Kyselyn vastauksista saatujen mielenterveyspalveluiden käytön jakaantuminen käyttäjämäärien mukaan

Kaikista vastaajista 12 henkilöä oli käyttänyt tulkkauspalvelua mielenterveyspalveluissa (Kuvio 4). Suurin osa heistä, jotka olivat käyttäneet tulkkauspalvelua mielenterveyspalveluissa, olivat käyttäneet tulkkia 1–5 kertaa mielenterveyspalveluissa. Kaikista vastaajista vajaa puolet ($n = 10$) ei ollut kuitenkaan käyttänyt tulkkauspalvelua mielenterveyspalveluissa.

Kuinka usein olet käyttänyt tulkkauspalveluja mielenterveyspalvelujen yhteydessä?



KUVIO 4. Kyselyn saatujen tulkkauspalvelun käyttäjämäärät mielenterveyspalveluissa

5.4.2 Kokemuksia tulkkauspalvelun onnistumisesta mielenterveyspalveluista

Kaikki 12 henkilöä, jotka olivat käyttäneet tulkkauspalvelua mielenterveyspalveluissa, kertoivat kokemuksistaan. Tulkkauspalvelu koettiin onnistuneeksi mielenterveyspalveluissa, jos paikalla oli taitava, pitkään alalla ollut tulkki. Yksi vastaajista koki tulkkauspalvelun helpottavan ja nopeuttavan kommunikointia, kun tällöin ei tarvitse kommunikoida kirjoittamalla. Toinen vastaajista kommentoi: ”Vain tietyt joilla on kokemuksia mm läheisistään”. Hän voi tarkoittaa sitä, että tulkki, jonka läheisillä on kokemuksia mielenterveyspalveluista, onnistuisi tulkkamaan mielenterveyspalveluissa paremmin. Yksi vastaaja koki terapeutin myös puhuvan enemmän, jos tulkki on paikalla. Toinen vastaaja kommentoi myös ”sopia aika seuraava aika”, jolla hän voi tarkoittaa, että samalla kerralla olisi hyvä sopia seuraava aika mahdollisesti tulkin tai mielenterveyspalvelutyöntekijän tai molempien

kanssa. Yksi vastaajista koki tulkin tilaamisen olleen helppoa, sillä tulkkikeskukseksi ei tarvinnut selittää tulevaa tulkkaustilannetta enempää. Yksi vastaajista kertoi myös mielenterveyspalvelun järjestäneen itse tulkin paikalle.

Sen sijaan kahden vastaajan mielestä tulkin vaihtuvuus mielenterveyspalvelukäynneillä häiritsi tulkkauspalvelun onnistumista. Tulkin vaihtuminen häiritsi toisen vastaajan mukaan luottamuksellisen suhteen syntyä asiakkaan ja psykologin välillä. Hän koki tulkkien vaihtuvuuden haittaavan myös psykologia, sillä tämä oli pyytänyt asiakasta tilaamaan saman tulkin jokaiselle käynnille. Lisäksi kyseinen vastaaja kommentoi:

Oli minulle masentuneelle rasittavaa, että jokaikiselle tulkkille piti selittää jotain ennen psykologin luokse menoa, mistä oli kyse. Melkein piti kertoa koko tarina... mutta arvaa, jaksoinko kertoa saman jokaisella kerralla? En.

Yksi vastaajista mainitsi ”tietämättömyys asian teemoista”. Tästä voidaan mahdollisesti päätellä, että tulkin olisi hyvä tietää mielenterveyspalvelutilanteessa käsiteltävistä asioista, jotta tulkkaaminen onnistuisi hyvin. Yhden vastaajan mielestä tulkkauspalvelu mielenterveyspalveluissa ei ollut onnistunut, jos paikalla oli ollut vain yksi tulkki, sillä hän koki molempiin suuntiin tapahtuvan tulkkauksen häiritseväksi. Yksi vastaajista kertoi, että olisi tarvinnut nykyajan menetelmin toimivan kirjoitustulkin, jotta tulkkauspalvelu olisi onnistunut mielenterveyspalveluissa. Hänellä oli kokemusta aiemmin toteutetusta kirjoitustulkkauksesta, jolloin tulkki tulkkasi kirjoittaen käsin ja sen jälkeen myös viittoen. Yksi vastaajista kommentoi, että mielenterveyspalvelun antamia tulkkivaihtoehtoja oli ollut liian vähän, sillä kaikki heistä olivat olleet hänelle liian tuttuja. Koska mielenterveyspalvelu oli järjestänyt itse tulkin, he eivät olleet suostuneet ottamaan tulkkia oman tulkkikirinkinsä ulkopuolelta. Yhden vastaajan mielestä Kelan välityskeskus oli udellut tilauksesta kysellen tulevan tilanteen aiheita. Yksi vastaajista kertoi kuitenkin, että hän ei pärjää ilman tulkkia. Lisäksi hän mainitsi, että jos mielenterveyspalvelun työntekijä osaisi viittomakieltä, olisi tulkkauspalvelun käyttö kyseisessä tilanteessa tarpeellista. Yksi vastaajista kertoi, että mikään ei ollut onnistunut tulkkauspalvelussa mielenterveyspalveluissa.

Jos tulkkauksessa kaikki ei ollut onnistunut, tulkkaukspalvelua olisi voinut muuttaa toimivammaksi yhden vastaajan mukaan tilaamalla paikalle kaksi tulkkia. Hänen mukaansa terapiassa tulisi käyttää aina paritulkkausta. Tällöin tulkit voisivat jakaa työtehtävät niin, että toinen tulkeista tulkkaa viittomakielestä suomen kieleen ja toinen päinvastoin. Toinen vastaaja toivoi, että tulkit eivät vaihtuisi hoidettaessa samoja asioita. Yksi vastaaja toivoi tilanteeseen tutun hyvän tulkin, jolloin hän voisi luottaa tulkin vaitiolovelvollisuuteen ja tulkin kanssa pystyisi keskustelemaan vapaasti. Tulkin olisi tärkeää osata viittomakieltä hyvin, jotta asiakkaan ei tarvitsisi toistaa samaa asiaa. Myös toinen vastaaja kuulutti hyvän viittomakielen taidon perään. Yksi vastaajista kommentoi myös, että jos tulkki huomaa, että hän ei pärjää kyseisessä tilanteessa yksin, vastaaja toivoi tulkin ottavan opikseen eikä tulisi jatkossa yksin tulkkamaan kyseiseen tilanteeseen. Yksi vastaajista sanoi, että jos tulkkauksessa kaikki ei ole onnistunut, hän antaa olla.

5.4.3 Lyhytaikaiset positiiviset ja negatiiviset vaikutukset

Yksi vastaajista koki lyhytaikaiseksi positiiviseksi vaikutukseksi esimerkiksi sen, että tulkin kautta psykologi pystyi auttamaan asiakasta tilanteessaan. Yksi vastaajista kommentoi, että hyvät tulkit tuovat turvaa ja luottamusta hoitosuhteeseen. Hänen mielestään mielenterveyspalvelutilanteessa ei tarvitsisi käyttää joka kerta samoja tulkkeja. Hänen mielestään olisi kuitenkin pääasia, että tulkilla olisi useamman vuoden kokemus tulkkauksesta. Hänen mukaan kaikista tärkein asia olisi, että asiakas olisi itse tyytyväinen. Yksi vastaajista koki lyhytaikaiseksi positiiviseksi vaikutukseksi sen, että hän sai purettua mieltään vaihtuvista tulkeista huolimatta. Yksi vastaajista koki ainoaksi onnistuneeksi asiaksi sen, että mielenterveyspalvelu oli tilannut itse tulkin paikalle.

Lyhytaikaiseksi negatiiviseksi kokemukseksi kaksi vastaajaa mainitsi, että he eivät ottaisi mielellään vasta valmistunutta tulkkia tulkkamaan mielenterveyspalvelutilanteeseen. Toinen heistä kommentoi, että tulkin ei tarvitse kuitenkaan loukkaantua tai tuntea itseään huonoksi tulkiksi. Tulkin tulisi ottaa opikseen ja saada riittävästi työkokemusta ennen kuin hän tulisi uudestaan tulkkamaan mielenterveyspalvelutilanteeseen. Yhden vastaajan mukaan tulkkien vaihtuvuus haittasi

luottamuksellisen suhteen syntyä psykologin ja asiakkaan välille. Asiakas ei uskaltanut kertoa kaikkia mielessään olevia asioita, sillä hän pelkäsi tulkin ymmärtävän väärin, kun tulkki ei tiennyt asioita ja niiden taustoja, mitä aiemmilla käynneillä oli käsitelty. Yksi vastaajista ajatteli myös, että hän ei haluaisi tuttua tulkkia tulkkaamaan niin arkaan paikkaan kuin mielenterveyspalvelu. Hän kommentoi kuitenkin, että vaikka tulkki olisi tuttu, tärkeintä olisi tulkin roolissa pysyminen. Yksi vastaajista mainitsi myös, että asiakas saattaa kiintyä tulkkiin kertoessaan vaikeita asioita. Hänen mielestään tulkin pitäisi ottaa lempeästi etäisyyttä asiakkaaseen. Vastaajista yksi pelkäsi myös tulkin arvostelua. Yhden vastaajan mielestä tulkki ei tiennyt tarpeeksi mielenterveyspalveluista ja hän koki hermostuvansa, jos tulkki pyysi toistamaan asian uudestaan. Tulkki tuntui yhden vastaajan mielestä tilanteessa ylimääräiseltä ja hän olisi toivonut voivansa käyttää viittomakieltä suoraan psykologin kanssa ilman tulkkia.

5.4.4 Pitkäaikaiset positiiviset ja negatiiviset vaikutukset

Pitkäaikaisiksi positiivisiksi vaikutuksiksi mainittiin, että hyvä tulkki tuo luottamusta ja uskoa omaan parantumiseen. Tällöin asiakas haluaa mennä hoitoon ja saada apua, jolla on puolestaan pitkäaikaisia positiivisia vaikutuksia asiakkaan elämään. Yksi vastaajista koki, että pitkäaikaisen tutun tulkin myötä tulisi turvallisempi olo, jolloin hänen olisi helpompi purkaa pahaa oloaan. Yksi vastaaja oli kokenut positiivisesti jo sen, että hän oli tulkkien nimet nähdessään tiennyt heidän olevan taitavia ja pitkään alalla olleita tulkkeja.

Pitkäaikaiseksi negatiiviseksi vaikutukseksi nähtiin etenkin tulkkien vaihtuvuus. Yksi vastaajista kertoi, että tulkkien vaihtuvuuden myötä hän ei ollut uskaltanut kertoa peloistaan ja avautua. Hän kokee, että vanhat asiat vaivaavat häntä edelleen tästä syystä. Myös kolme muuta vastaajaa oli maininnut tulkkien vaihtuvuuden pitkäaikaiseksi negatiiviseksi vaikutukseksi. Yksi vastaajista arveli, että huonojen tulkkien myötä asiakas turhautuu ja hoitosuhde vaikeutuu. Vastaajista yksi koki, että hän ei haluaisi tuttua tulkkia mielenterveyspalveluihin. Yksi vastaajista mainitsi myös tulkkiin kiintymiseen pitkäaikaisena negatiivisena vaikutuksena

5.4.5 Kehittämisehdotuksia tulkkauspalveluun mielenterveyspalveluissa

Kyselyn vastauksista nousi kehittämisehdotuksiksi muun muassa samojen tulkkien pysyvyys mielenterveyspalvelujakson alusta loppuun sekä tulkkirinkien muodostaminen mielenterveyspalveluihin. Vastaaja korosti, että tulkkiringissä olisi hyvä olla maksimissaan kolme tulkkiä. Hänen mukaan samojen tulkkien käyttämisen avulla potilas oppisi luottamaan tulkkien ammattitaitoon ja asiantuntemukseen ja sen kautta vasta mielenterveysalan ammattilaiseen. Hän kommentoi, että kyseessä on kuitenkin intiimi ja luottamuksellinen suhde, jossa käsitellään hyvin henkilökohtaisia asioita. Samojen tulkkien käyttöä mielenterveyspalveluissa perusteltiin myös sillä, että asiakkaan ei tarvitsisi tällöin selittää joka kerta uudelle tulkille kaikkea. Yhden vastaajan mukaan tulkkien tulisi saada lisää perehdytystä mielenterveyspalveluissa tulkkaamista varten. Yhden vastaajan mielestä tutusta tulkista olisi apua, sillä tällöin asiakas kokisi helpommaksi purkaa pahaa oloaan, kun tulkki ymmärtäisi helpommin asiakasta ja hänen eleitä ja ilmeitään. Yksi vastaajista antoi kehittämisehdotukset sekä tulkkauspalvelun että mielenterveyspalvelujen tuottajille:

Tulkkifirmat voisivat kutsua mielenterveyskuntoutujia keskustelutilaisuuteen/kahvitilaisuuteen, jos haluaa tietää millainen on hyvä tulkki jne. Mielenterveystoimistoille voisi lähettää tulkkifirman esite, jos tulkkifirmalla on todella pätevät ja kokeneet tulkit käytössään.

Yksi vastaajista mainitsi, että tulkin olisi hyvä tulla paikalle mahdollisimman vähin tavaroin ja mahdollisimman neutraalin vaattein. Vastaaja kertoi tämän helpottavan tulkkiin katsomista, kun asiakkaalla on ahdistunut, vihainen tai itkuinen olo. Hän sanoi kaikkien ylimääräisten asioiden hermostuttavan häntä tilanteessa. Hänen mukaansa tulkin olisi hyvä olla mahdollisimman huomaamaton, mutta kuitenkin tehdä työnsä kunnolla. Lisäksi yksi vastaajista kommentoi, että tulkkien pitäisi osata arvioida omaa osaamistaan, jotta he tietäisivät, ovatko he oikeasti päteviä mielenterveyspalveluiden tulkkaustilanteisiin. Vastaaja painotti, että tilanteet ovat arkoja ja asiakkaalla voi olla esimerkiksi paha psykoosi, joten tulkin on oltava tulkkaustaidoiltaan hyvä.

Yksi vastaaja oli pohtinut kirjoitustulkin sijoittumista mielenterveyspalveluissa. Hän koki, että kirjoitustulkin voisi sijoittaa asiakkaan taakse, jotta asiakas ei ottaisi huomioon tulkin raskasta työtä ja alkaisi keskittyä tulkin työn keventämiseen. Hän pohti myös, minne terapeutti mahtaisi haluta tulkin sijoittuvan ja haluaisiko terapeutti itse nähdä kirjoitustulkkauksen näytöltä. Sama vastaaja mietti myös, kuinka viitotulle puheelle tulkkaavan tulkin saisi huomaamattomaksi. Hän ajatteli, että asiakkaan puhuessa tulkki voisi suunnata katseensa alaspäin. Kun terapeutti alkaa puhua, tulkki voisi nostaa katseensa ja alkaa tulkata. Hän kertoi, että hänen tulee herkästi katsottua tulkkia ja vahdittua tulkin reaktioita. Yksi vastaajista, joka ei ollut käyttänyt mielenterveyspalveluja, halusi mainita kirjoitustulkkaukseen liittyvän kehitysehdotuksen:

Kirjoitustulke on hyvä tallentaa ja sitä kautta luovuttaa esim. muistitulkun kautta tulkattavan käyttöön. Monesti on tilanteita (koulutus), jossa silmät ei tavoita saman aikaisesti kaikkia kohteita (luennoitsijan huulet, luennoitsijan oma näyttö heijastettuna, kirjoitustulke, oma tietokoneen näyttö näppäimistöineen), mahdoton yhtälö pysyä mukana koulutuksessa. Norjassa on mahdollista saada kirjoitustulke käyttöön.

Voi olla, että tämä kehittämissuositus koskee tulkkausalaan yleisesti eikä vain mielenterveyspalveluissa, mutta tästä emme ole varmoja. Kyseinen vastaaja ei kuitenkaan vastannut mihinkään muuhun avoimeen kysymykseen. Yhden vastaajan mielestä ei ole olemassa kehittämissuosituksia tulkkaukseen tai tulkkauspalveluihin mielenterveyspalveluissa, sillä hän toivoi, että mielenterveyspalveluihin rekrytoitaisiin enemmän viittovia työntekijöitä kuten psykologeja ja psykoterapeuteja.

Kyselyn lopussa yksi vastaajista kommentoi kyselyämme, että kysymysten pitäisi olla viittomakielellä, sillä suomen kieli ei ole hänen äidinkieltään. Hän ei koe pystyvänsä ilmaisemaan itseään kunnolla ja vastaamaan suomen kielellä. Hän ei ollut myöskään tiennyt, että kyselymme aihe liittyy mielenterveysasioihin, mutta oli päättänyt silti vastata. Yksi vastaajista kommentoi, että hän ei voinut vastata tulkkauspalveluun liittyviin kysymyksiin, sillä hän ei ole käyttänyt tulkkauspalvelua psykoterapiassaan. Yksi vastaajistamme oli hämillään käsitteestä mielenterveyspalvelu. Hänen mielestään aihealue oli suppeahko ja hän olisi ilmeisesti toivonut

kyselymme koskevan tulkkauspalveluja koko sairaalaympäristössä. Lopuksi hän pohti, eikö opiskelu- ja työpaikkatulkkaus kuulunut kyselyymme.

5.5 Tulosten vertailu ja yhteenveto

Vertailimme vastaajia äidinkielen perusteella jakaen heidät suomenkielisiin, kaksikielisiin ja viittomakielisiin. Kuudesta suomenkielisestä vastaajasta vain yksi oli käyttänyt tulkkauspalvelua mielenterveyspalveluissa, vaikka heistä suurin osa ($n = 5$) oli käyttänyt mielenterveyspalveluja. Suomenkielisistä vastaajista kaksi oli kommentoinut kirjoitustulkausta. Toinen heistä ehdotti kirjoitustulkin sijoittuvan asiakkaan taakse ja toinen toivoi, että kirjoitustulke tallennettaisiin. Ensimmäinen vastaajista toivoi myös, että viitotulle puheelle tulkkaava tulkki kohdistaisi katseensa asiakkaaseen vain tulkatessaan terapeutin puhetta. Lisäksi hän toivoi, että tulkit pysyisivät samoina mielenterveyspalveluissa alusta loppuun.

Kuudesta kaksikielisestä vastaajasta vain kaksi oli käyttänyt tulkkauspalvelua mielenterveyspalveluissa. Neljä kaksikielistä oli kuitenkin kertonut käyttäneensä mielenterveyspalveluja. Yksi kaksikielinen kertoi, ettei hänellä ollut tarvetta käyttää tulkkauspalvelua mielenterveyspalveluissa, sillä hän kävi viittomakielisen psykoterapeutin vastaanotolla. Toinen kaksikielinen mainitsi, että hän ei halua edes tilata tulkkia mielenterveyspalveluihin, sillä hän haluisi käydä viittomakielisen psykologin vastaanotolla.

Yhdestätoista viittomakielisestä vastaajasta suurin osa ($n = 9$) oli käyttänyt tulkkauspalveluja mielenterveyspalveluista. He olivat vastanneet avoimiin kysymyksiin enemmän kuin suomenkieliset ja kaksikieliset. Taitavat ja pitkään alalla olleet tulkit koettiin positiivisena asiana. Tämän avulla asiakas voi kokea luottavansa hoitosuhteeseen sekä parantumiseensa ja näin motivoitua käymään mielenterveyspalveluissa. Tulkkien vaihtuvuus koettiin sekä lyhytaikaisena että pitkäaikaisena negatiivisena asiana. Kolme vastaajista oli maininnut tulkkien pysyvyyden myös tulkkauspalvelua kehittäväksi asiaksi. Tulkkauspalvelun kehittämiseksi ehdotettiin paritulkkausta ja tulkkirinkien muodostamista. Kaksi vastaajista toivoi myös viittomakielisiä mielenterveysalan ammattilaisia.

Mielenterveyspalveluissa tulkkauspalvelua käyttävistä vastaajista puolet (n = 6) oli kommentoinut tulkkien vaihtuvuutta. Tulkin vaihtuvuus koettiin negatiivisena asiana haitaten muun muassa luottamuksellisen suhteen syntyä asiakkaan ja mielenterveysalan ammattilaisen välille. Tuloksista ilmeni myös, että asiakkaat eivät välttämättä uskaltaneet kertoa kaikkia mielessään olevia asioita vaihtuvien tulkkien takia. Kun asioista ei oltu uskallettu puhua, ne jäivät vaivaamaan pitkäksi aikaa. Vastaajat toivoivat samojen tulkkien pysyvän mielenterveyspalvelutilanteissa alusta loppuun. Yhden vastaajan mukaan samojen tulkkien käyttäminen edesauttaisi asiakkaan luottamuksen syntymistä tulkkiin ja sen myötä myös mielenterveysalan ammattilaiseen. Tulkkien pysyvyyden myötä mielenterveyspalvelujen käyttäjä uskaltaisi avautua asioistaan myös paremmin.

Mielenterveyspalveluihin toivottiin tulkkamaan taitavia ja pitkään alalla olleita tulkkeja. Sen sijaan häiritsevänä koettiin, kun tulkki pyysi asiakasta toistamaan mainitsemansa asian tulkkauksen takia. Vastaajat toivoivat, että vastavalmistuneita tulkkeja ei laitettaisi tulkkamaan mielenterveyspalvelutilanteisiin.

Tulkkien tuttuus nähtiin sekä positiivisena että negatiivisena asiana. Toisaalta tuttuun tulkkiin luotettiin ja koettiin, että keskustelu tutun tulkin kautta tuntui helpommalta. Toisaalta tuttua tulkkia ei haluttu tulkkamaan mielenterveyspalveluihin, koska tilanteen aihe oli arka. Vastauksesta kuitenkin ilmeni, että tulkkia tarvitaan, jotta mielenterveysalan ammattilainen voi keskittyä auttamaan asiakasta.

Muutama vastaajista kertoi käyttäneensä mielenterveyspalveluja, mutta he eivät olleet kuitenkaan käyttäneet siellä tulkkauspalvelua. Kaksi kaksikielistä kuuroa ei ollut käyttänyt tulkkauspalvelua mielenterveyspalveluissa, koska toisella oli viittomakielentaitoinen terapeutti ja toinen olisi halunnut viittomakielistä mielenterveyspalvelua eikä tästä syystä ollut halunnut tilata tulkkia. Kyselyyn vastasi myös yksi äidinkieleltään suomenkielinen kuuro, joka käytti tulkkauspalveluja aina sekä yksilö- että ryhmätilanteissa. Hän kertoi käyttäneensä myös mielenterveyspalveluja, mutta ei ollut kuitenkaan käyttänyt tulkkauspalvelua mielenterveyspalveluissa. Kyseisen henkilön vastauksista ei selvinnyt, miksi tulkkauspalvelu jätettiin käyttämättä mielenterveyspalveluissa.

Tulkkauspalvelun kehittämisen kannalta toivottiin, että paritulkkausta käytettäisiin mielenterveyspalveluissa. Tällöin tulkit voisivat jakaa tulkkauksen keskenään ja tulkkauksen laatu paranisi. Myös tulkkirinkien muodostaminen nostettiin esille. Tulkkiringin ehdotettiin sisältävän maksimissaan kolme tulkkia. Yksi vastaajista ehdotti myös, että tulkkeja olisi perehdytettävä enemmän mielenterveyspalveluissa tulkkaukseen. Kaksi vastaajista mainitsi myös viittomakielisten mielenterveyspalveluiden tärkeydestä.

6 POHDINTA

Kyselyn vastauksista nousi esille etenkin tulkkien vaihtuvuus, tulkkien pätevyys ja tulkkien tuttuus. Tulkkien vaihtuvuus nähtiin ongelmallisimpana asiana tulkkauspalvelun käytössä mielenterveyspalveluissa. Tulkkien vaihtuvuuden myötä asiakas ei uskaltanut kertoa kaikkia mielen päällä olevia asioita, sillä tilanteeseen tuleva uusi tulkki ei tiennyt asioiden taustoja. Myös tulkin on helpompi toimia ja tulkata tilanteessa, jossa hän on ollut aiemmin (Hynynen ym. 2003, 72–73). Aiemman tiedon mukaan myös tulkit kokevat vaihtuvuuden häiritsevänä (Nevalainen & Uittomäki 2013.) Kahden vastaajan mukaan myös mielenterveysalan ammattilaisista oli häirinnyt tulkkien vaihtuvuus. Tätä tukee aiempi tutkimustulos siitä, että myös psykoterapeutit kokevat tulkkien liiallisen vaihtuvuuden ongelmana (Haponen 2013, 31.) Tulkkien pysyvyys olisi siis erittäin tärkeää tilanteen kaikkien osapuolten kannalta.

Mielenterveyspalveluihin toivottiin tulkkamaan taitavia ja pitkään alalla olleita tulkkeja. Häiritsevänä koettiin, kun tulkki keskeytti asiakkaan ja pyysi häntä toistamaan äsken mainitsemansa asian. Tässä painottuu myös se, että jokaisen mielenterveyspalveluissa tulkkavaan tulkin olisi hyvä kehittää viittomakielentaitoaan ja tulkkautaitojaan, jotta tulkkaminen sujuisi hyvin eikä tulkkauksilanteessa tapahtuisi niin paljon asiakasta häiritsevää keskeyttämistä.

Tulkkauspalvelun kehittämiseksi toivottiin paritulkkauksen toteuttamista sekä tulkkirinkien muodostamista. Vastaajan mukaan tulkkauksen laatu paranisi paritulkkauksen myötä. Tulkkiringin ehdotettiin sisältävän maksimissaan kolme tulkkia. Myös tulkit ovat toivoneet tulkkirinkien muodostamista psykoterapiatulkkausseen (Nevalainen & Uittomäki 2013, 32). Tulkkirinkien muodostamisen myötä myös ongelmallisena koettu tulkkien vaihtuvuus korjaantuisi. Samojen tulkkien avulla asiakas oppisi luottamaan tulkkeihin, ja tilanteessa voitaisiin paremmin keskittyä asiakkaan ja mielenterveysalan ammattilaisen väliseen luottamukseen, hoitosuhteeseen sekä hoitosuhteen ja hoidon onnistumiseen. Kelan tulkkauspalveluiden järjestäjänä olisi tärkeä huomioida niin asiakkaiden kuin tulkkienkin toiveet tulkkirinkien muodostamisesta mielenterveyspalveluissa.

Tulosten mukaan mielenterveyspalvelun käyttäjä saattoi myös kiintyä tulkkiin emotionaalisesti. Sillä asiakas saattaa kokea tulkin pääasiallisena auttajana eikä siltana terapeutin luo (Harvey 2003, 123), vastaajan kokemus on ymmärrettävä. Tulkin olisi hyvä tiedostaa tämä, ja näin tapahtuessa hänen tulisi ottaa lempeästi etäisyyttä asiakkaaseen. Lisäksi tulkin toivottiin tulevan paikalle mahdollisimman vähin tavaroin ja neutraalein vaattein, jotta mitkään ylimääräiset tekijät eivät haittaisi tunteiden ilmaisua tilanteessa.

Asiakkaan näkökulmasta mielenterveyspalvelu on onnistunutta, kun ammattitaitoiset työntekijät auttavat ja toimivat yhdessä (Pesonen 2006, 14). Myös tulkin on oltava ammattitaitoinen ja asettauduttava tulkkauksessa mielenterveysalan ammattilaisten rooliin. Tulkillla on oltava tietoa mielenterveyspalveluista, niiden toimintatavoista ja niissä tulkkauksesta. Eräs kyselyymme vastannut ehdotti, että tulkkauksia olisi perehdytettävä enemmän mielenterveyspalveluissa tulkkaukseen. Tulkkauksien tuottajien olisikin hyvä miettiä, voitaisiinko tulkeille järjestää täydennyskoulutusta mielenterveyspalveluissa tulkkauksesta. Tulkkauksien tuottajille ehdotettiin heidän toimintansa kehittämiseksi, että yritys voisi kutsua mielenterveyspalveluiden käyttäjiä kertomaan, mitä hyvältä tulkit odotetaan mielenterveyspalveluissa tulkkauksessa. Tulkkauksia tarjoavat yritykset, joilla on päteviä ja kokeneita tulkkauksia käytössään, voisivat lähettää myös esitteen yrityksestään mielenterveyspalveluille, jotta he osaisivat tilata päteviä tulkkauksia.

Täydennyskoulutuksen ohella voitaisiin miettiä tulkin ja mielenterveysalan ammattilaisen yhteistyötä. Tulkin ja ammattilaisen olisi hyvä miettiä ja suunnitella yhdessä, mitkä asiat olisivat hoitosuhteen kannalta oleellimmat ja tärkeimmät asiat (Harvey 2003, 136). Voitaisiin ajatella, että tulkin olisi tärkeä kiinnittää näihin asioihin huomiota tulkkauksien aikana. Jotta tulkit voisivat tulkata eettisesti ja oikein, tulkin olisi luotettava terapeuttiin ja hänellä tulisi olla selvä kuva terapeutin tarkoituksesta. Ammattilaisen ja tulkin yhteistyö olisi kuitenkin oltava joustavaa, spontaania ja luovaa, jotta se palvelisi asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla (Harvey 2003, 153–154). Mielenterveyspalvelujen käyttäjät toivoivat saavansa myös viittomakielisiä mielenterveyspalveluja. Näistä palveluista mainittiin etenkin viittomakieliset psykoterapeutit ja psykologit.

Jäimme pohtimaan, tavoittiko internetin välityksellä levitetty kyselymme iäkkäitä ihmisiä, sillä vain yksi yli 70-vuotias vastasi kyselyymme. Voi olla, että heidän taitonsa eivät riittäneet kyselyyn vastaamiseen tai he olisivat mieluummin vastanneet kyselyyn muulla tavalla kuin internetissä. Mietimme myös, rajautuiko vastaajajoukkomme vain suomenkielisiin ja viittomakielisiin sen takia, että kysely oli toteutettu vain suomen kielellä sekä kysely viitottu videolle vapaasti suomalaisella viittomakielellä. Tämä saattoi karsia sekä ruotsinkieliset että muita kieliä käyttävät vastaajat pois.

Jotta lukija voi arvioida työmme luotettavuutta, olemme pyrkineet kuvaamaan tekemiämme ratkaisuja ja niiden syitä mahdollisimman tarkasti. Tekemäämme kyselyyn tuli kuitenkin vain vähän vastauksia eikä osa vastaajista ollut vastannut avoimiin kysymyksiin. Vaikka aineiston koko on pieni, vastausten sisällöt korvaavat määrän ja vastaukset vastaavat tutkimuskysymyksiimme. Päätöksemme vastausajan jatkamisesta antoi kuitenkin mahdollisuuden vastausten määrän kartuttamiseen. Olemme pohtineet myös opinnäytetyömme eettisyyttä rakentamalla kyselymme niin, että se suojaa vastaajien anonymiteettia. Hävitämme opinnäytetyössä käyttämämme kyselyn aineiston opinnäytetyön valmistuttua.

Opinnäytetyömme luotettavuutta olisi lisännyt suurempi vastaajamäärä. Kysely olisi ollut myös hyvä kääntää viittomakielelle. Lisäksi kohderyhmämme huomioiden olisi ollut hyvä, jos kyselymme olisi voinut vastata myös viittomakielellä. Vastaamisen mahdollistaminen viittomakielellä olisi voinut lisätä vastaajien määrää sekä antaa heille mahdollisuuden vastata omalla äidinkielellään. Tällöin vastausten analysointi olisi voinut olla rikkaampaa eikä meidän olisi tarvinnut jättää muutamaa vastausta pois sen takia, että vastaaja ei ole pystynyt ilmaisemaan itseään parhaalla mahdollisella tavalla vierasta kieltä käyttäen. Tiedostimme jo ennen kyselyn toteutusta ajan rajallisuuden, joten jouduimme kuitenkin luopumaan viittomakielisestä kyselystä ja viitotuista vastauksista, sillä kyselyn kääntämiseen ja viitottujen vastausten litteroimiseen olisi mennyt todella paljon aikaa. Vastaajamäärää olisi voinut mahdollisesti lisätä myös toteuttamalla kysely sekamuotoisin kysymyksiin, jossa kysymyksiin olisi annettu sekä valmiit vastausvaihtoehdot että avoimen vastauksen kohta. Näin olisimme saattaneet saada myös ne henkilöt vastaamaan, jotka olivat jättäneet vastaamatta avoimiin kysymyksiin.

Jatkotutkimuksena olisi myös mielenkiintoista vertailla asiakkaiden kokemuksia viittomakielisistä mielenterveyspalveluista ja tulkatuista mielenterveyspalveluista. Jatkossa voitaisiin myös selvittää, kuinka mielenterveyspalvelujen käyttäjät kokevat viittomakielellä tarjotut mielenterveyspalvelut. Olisi tärkeää myös kartoittaa, kuinka paljon ja missä viittomakielisiä mielenterveyspalveluja on saatavilla. Suomenkielinen kuuroutunut vastaaja olisi kaivannut terapeutikseen henkilöä, joka olisi osannut viitottua puhetta. Olisi mielenkiintoista selvittää myös, kuinka paljon viitotulla puheella toteutetuille mielenterveyspalveluille olisi tarvetta. Koska jätimme kuulonäkövammaiset tutkimuksemme ulkopuolelle, jatkotutkimuksena voitaisiin kartoittaa myös heidän kokemuksiaan tulkkauspalvelun käytöstä mielenterveyspalveluissa. Yhden vastaajamme puolesta jatkossa voitaisiin tutkia myös tulkkauspalvelun käytön kokemuksia sairaalaympäristössä sekä opiskelu- ja työpaikkatulkkaudessa.

Mielestämme saavutimme opinnäytetyömme tavoitteet. Olemme tyytyväisiä vastausten sisältöön, joten vastausten määrä tuntuu toissijaiselta asialta. Opimme tunnistamaan, mitä mielenterveyspalvelujen käyttäjät voivat toivoa tulkilta sekä tulkkauspalvelulta. Opinnäytetyötä tehdessämme saimme lisää tietoa mielenterveyspalveluista ja niissä tulkkauksesta. Opinnäytetyötämme voidaan käyttää myös apuna kehitettäessä tulkkauspalvelua mielenterveyspalveluissa vastaamaan asiakkaiden toiveita.

LÄHTEET

- Eronen, Anne; Eskelinen, Marjut; Kinnunen, Petri; Saarinen, Marja-Leena; Tiermas Paula & Wikman, Minna 1997. Kieli – kynnys hyvinvointiin. Kuurojen omia kokemuksia hyvinvointipalveluista. Helsinki: Kuurojen Palvelusäätiö ja Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino. 3. painos.
- Haavikko, Ansa & Bremer, Lena 2009. Ulkoisesti erilaisia, sisäisesti samalaisia: opas mielenterveystyöhön yli kulttuurirajojen. Helsinki: SMS-tuotanto.
- Haponen, Katja 2016. Viittomakielen tulkkaus psykoterapiassa – psykoterapeuttien ajatuksia ja kokemuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Turun toimipaikka. Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus. Opinnäytetyö.
- Harvey, Michael A. 2003. Psychoterapy with Deaf and Hard-of-hearing persons. Abingdon: Taylor and Francis.
- Heikkilä, Anne; Lappi, Päivi; Pihavainio, Raija 2006. Valtakunnalliset terapiapalvelut viittomakielisille Ripa-projektin 2003–2005 loppuraportti. Teoksessa Päivi Lappi (toim.) Elän silmillä – näkökulmia viittomakielisiin mielenterveyspalveluihin. Helsinki: Kuurojen Liitto ry, 60–77.
- Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri i.a. Sairaanhoido. Sairaalat. Meilahden psykiatriset poliklinikat. Kulttuuripsykiatrian poliklinikka. Viitattu 31.3.2017. <http://www.hus.fi/sairaanhoido/sairaalat/meilahden-psykiatriset-poliklinikat/Sivut/Kuurojen-psykiatrinen-poliklinikka.aspx>
- Hynynen, Heidi; Pyörre, Susanna; Roslöf Raija 2003. Elämä käsillä. Viittomakielentulkin ammattikuva. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Jokinen, Markku 2000. Kuurojen oma maailma – kuurous kielenä ja kulttuurina. Teoksessa Anja Malm (toim.) Viittomakieliset Suomessa. Helsinki Finn Lectura, 79–101.
- Kansaneläkelaitos 2013. Yhteistyökumppanit. Vammaisten tulkkauspalvelut. Viitattu 18.3.2017. <http://www.kela.fi/tulkkauspalvelut>.

- Kansaneläkelaitos 2016a. Henkilöasiakkaat. Kuntoutus. Kuntoutuspsykoterapia. Viitattu 1.4.2017. http://www.kela.fi/tyoikaisille_kuntoutuspsykoterapia.
- Kansaneläkelaitos 2016b. Henkilöasiakkaat. Vammaistuet. Vammaisten tulkkauspalvelut. Näin tilaat tulkin. Kuka tulee tulkiksi. Viitattu 31.3.2017. http://www.kela.fi/tulkin-tilaaminen_kuka-tulee-tulkiksi.
- Kansaneläkelaitos 2017. Henkilöasiakkaat. Vammaistuet. Vammaisten tulkkauspalvelut. Viitattu 18.3.2017. <http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut>.
- Kuuloliitto i.a.a Kuulo. Huonokuuloisuus. Erilaiset kuulovammat. Viitattu 26.2.2017. http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuus/erilaiset_kuulovammat/.
- Kuuloliitto i.a.b Kuulo. Sisäkorvaistute. Viitattu 26.2.2017. <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/sisakorvaistute/>.
- Kuuloliitto i.a.c Kuulo. Sisäkorvaistute. Rakenne. Viitattu 26.2.2017. <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/sisakorvaistute/rakenne/>.
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010, 19.2.2010. Viitattu 2.4.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>.
- Lintukangas-Alander, Laura 2013. Kuurot mielenterveyspalvelujen käyttäjinä Suomessa. Saimaan ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Luukkainen, Minna 2008. Viitotut elämät. Kuurojen nuorten aikuisten kokemuksia viittomakielisestä elämästä Suomessa. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. yhteiskuntapolitiikan laitos. Väitöskirja.
- Malm, Anja & Östman, Jan-Ola 2000. Viittomakieliset ja heidän kielensä. Teoksessa Anja Malm (toim.) Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura, 9–32.
- Mansikka Tarja 2017. Sairaanhoidtaja. Kulttuuripsykiatrian poliklinikka. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 31.3.
- Mielenterveyslaki 1990/1116, 14.12.1990. Viitattu 28.3.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>.

- Nevalainen, Maija; Uittomäki, Johanna 2013. Kuka lohduttaisi tulkkia? – psykoterapiatulkkauksen vaikutukset viittomakielentulkkeihin. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Turun toimipiste. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Pesonen, Arja 2006. Asiakkaiden kokemuksia mielenterveyspalveluista. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Ruuskanen, Sirpa; Wahlström, Jarl & Rainò, Päivi 2011. Viittomakielisen vuorovaikutuksen erityispiirteitä psykoterapiassa: tapaustutkimus. Psykologia 46 (4), 248–262. Saatavissa <http://elektra.helsinki.fi/se/p/0355-1067/46/4/viittoma.pdf>.
- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto i.a. Kääntäminen ja tulkkaus. Tulkiksi. Tulkausta eri menetelmillä. Viitattu 31.3.2017. https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tulkiksi/.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry i.a.a Viittomakielen tulkit. Ammatti. Viitattu 19.3.2017. <http://www.tulkit.net/ammatti>.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry i.a.b Asioimistulkin ammattisäännöstö. Viitattu 19.3.2017. Viittomakielen tulkit. Ammatti. Asioimistulkin ammattisäännöstö.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015. Aiheet. Mielenterveys. Mielenterveyspalvelut. Viitattu 28.3.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyspalvelut>.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi. 1.-4. painos, 73-88.
- Viittomakielinen psykoterapeuttiyhdistys ry i.a.a Viitattu 31.3.2017. <https://www.vipsy.fi/>.
- Viittomakielinen psykoterapeuttiyhdistys ry i.a.b Jäsenistö. Viitattu 31.3.2017. <https://www.vipsy.fi/jasenisto/>.
- Viljanen Virve 2017. Toimintaterapeutti, Kulttuuripsykiatrian poliklinikka. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 31.3.2017.

LIITTEET

LIITE 1: Asioimistulkin ammattisäännöstö

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 tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
6. Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.
9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.
10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkaustilanteessa.
11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

(Suomen Viittomakielen Tulkit ry i.a.b.)

LIITE 2: Kysely kokemuksista tulkkauspalvelusta mielenterveyspalveluissa

Taustatiedot

1. Sukupuoli*

- nainen
- mies
- muu

2. Ikä*

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-69
- 70 tai yli

3. Asuinpaikka*

- Etelä-Suomi
- Länsi-Suomi
- Itä-Suomi
- Pohjois-Suomi

4. Oletko*

Valitse vaihtoehdoista se, millaiseksi itsesi koet. Voit valita kaksi vaihtoehtoa: esimerkiksi jos käytät sisäkorvaistutetta ja koet olevasi huonokuuloinen, valitse vaihtoehdot "huonokuuloinen" ja "sisäkorvaistutetta käyttävä".

- kuuro
- huonokuuloinen
- kuuroutunut
- sisäkorvaistutetta käyttävä

5. Äidinkieli*

- suomi
- ruotsi
- viittomakieli (esimerkiksi suomalainen tai suomenruotsalainen viittomakieli)

- muu, mikä

6. Käytätkö tulkkauspalveluja?

Yksilötilanteissa

- aina
- usein
- joskus
- en koskaan

Ryhmätilanteissa

- aina
- usein
- joskus
- en koskaan

7. Miksi käytät tulkkauspalveluja?

8. Miksi et käytä tulkkauspalveluja?

9. Missä olet käyttänyt mielenterveyspalveluja?

- perusterveydenhuollossa
- opiskeluterveydenhuollossa
- työterveydenhuollossa
- mielenterveystoimistossa
- psykoterapiassa
- psykiatrisessa avohoitopaikassa
- psykiatrisella osastolla (perusterveydenhuollossa)
- psykiatrisella osastolla (erikoissairaanhoito)
- muualla, missä?
- En ole käyttänyt mielenterveyspalveluja.

10. Kuinka usein olet käyttänyt tulkkauspalveluita mielenterveyspalveluiden yhteydessä?

- En ole käyttänyt tulkkia mielenterveyspalveluissa
- 1-5 kertaa
- 6-10 kertaa
- Useammin kuin 10 kertaa
- Käytän tulkkia jatkuvasti mielenterveyspalveluissa (esimerkiksi pitkäaikaisen psykoterapian yhteydessä)

11. Mitkä asiat ovat onnistuneet tulkkauspalvelun käytössä mielenterveyspalveluissa?
12. Mitkä asiat eivät ole onnistuneet tulkkauspalvelun käytössä mielenterveyspalveluissa?
13. Jos tulkkauksessa kaikki ei ole onnistunut, miten olisit toivonut tulkin toimivan näissä tilanteissa?
14. Minkälaisia lyhytaikaisia positiivisia vaikutuksia tulkkauspalvelun käyttö mielenterveyspalveluissa on aiheuttanut?
15. Minkälaisia lyhytaikaisia negatiivisia vaikutuksia tulkkauspalvelun käyttö mielenterveyspalveluissa on aiheuttanut?
16. Minkälaisia pitkäaikaisia positiivisia vaikutuksia tulkkauspalvelun käyttö mielenterveyspalveluissa on aiheuttanut?
17. Minkälaisia pitkäaikaisia negatiivisia vaikutuksia tulkkauspalvelun käyttö mielenterveyspalveluissa on aiheuttanut?
18. Miten mielestäsi tulkkausta mielenterveyspalveluissa voitaisiin kehittää parempaan suuntaan?
19. Onko sinulla vielä jotain, mitä haluaisit sanoa tästä aiheesta?

LIITE 3: Saatekirje

Hei!

Olemme neljännen vuoden tulkkioiskelijoita Turun Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötämme aiheesta "Tulkkauspalvelun käytön kokemuksia mielenterveyspalveluissa". Tarkoituksenamme on saada tietoa kokemuksista tulkkauspalvelun käytöstä mielenterveyspalveluissa sekä kehittämisehdotuksia.

Kysely on laadittu Webropol-ohjelmalla ja siihen voi vastata kätevästi internetin välityksellä. Kyselyyn voit vastata, jos olet kuuro, huonokuuloinen, kuuroutunut tai käytät sisäkorvaistutetta sekä olet yli 18-vuotias ja käytät/olet käyttänyt mielenterveyspalveluja (esimerkiksi psykoterapia). Kysely on auki 8.-20.3.2017 välisenä aikana. Kyselyyn vastataan anonyymisti, eli vastaajan henkilöllisyys ei tule missään vaiheessa ilmi. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja se kestää noin 15 minuuttia. Valmis opinnäytetyömme julkaistaan osoitteessa www.theseus.fi.

Käytämme kyselystä saamaamme aineistoa vain opinnäytetyöhömme. Opinnäytetyön valmistuttua poistamme vastaukset Webropol-ohjelmasta. Jos sinulle tulee jotain kysyttävää tai jokin asia jää mietityttämään, voit ottaa meihin yhteyttä sähköpostitse.

Hyvää kevään alkua!

Ystävällisin terveisin

Sonja Puumalainen

Matleena Virta

LIITE 4: Viittomakielinen esittelyvideo

<https://www.youtube.com/watch?v=cBemAQibNXE>.

LIITE 5: Opinnäytetyön kysely viittomakielellä

[https://www.youtube.com/watch?v=ijrEGuhxWsA&feature=youtu.be.](https://www.youtube.com/watch?v=ijrEGuhxWsA&feature=youtu.be)