

[www.humak.fi](http://www.humak.fi)

## Opinnäytetyö

*”Se oma käytös siinä jännittää,  
ei niinkään se toinen ihminen”*

Tietopaketti Finnairin henkilökunnalle kuurojen kohtaamiseen

*Sara Penttinen & Iina Sorsa*

Viittomakielentulkin koulutusohjelma  
(240 op)  
4/2019



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

## TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu  
Viittomakielentulkin koulutusohjelma

---

Tekijät: Sara Penttinen & Iina Sorsa

Opinnäytetyön nimi: *”Se oma käytös siinä jännittää, ei niinkään se toinen ihminen”* – Tietopaketti Finnairin henkilökunnalle kuurojen kohtaamiseen

Sivumäärä: 42 ja 8 liitesivua

Työn ohjaaja: Zita Kóbor-Laitinen

Työn tilaaja: Finnair

---

Maailman muuttuessa ja matkustuksen lisääntyessä myös kielellinen saavutettavuus nousee keskustelun aiheeksi. Opinnäytetyön tilaajana on Finnair, joka keskittyy tällä hetkellä vahvasti erityismatkustajiin ja heidän tarpeisiinsa. Finnair on sitoutunut korostamaan ja edistämään yhdenvertaisuutta sekä monimuotoisuuden toteutumista omassa toiminnassaan ja asiakasprosesseissa. Toiminnallisessa opinnäytetyössä kartoitetaan Finnairin henkilökunnan tarpeita liittyen kuurojen kohtaamiseen asiakaspalvelutilanteissa. Lisäksi kartoitetaan kuurojen tarpeita ja toiveita henkilökunnan ja lentomatkustuksen suhteen sekä selvitetään millainen on kattava opasvideo.

Laadullisen opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa produkti, joka sisältää opasvideon ja viittomapankin. Opasvideo sisältää perustietoa kuuroista, viittomakielistä sekä opastaa henkilökuntaa kohtaamaan kuurot asiakkaat ja kommunikoidaan heidän kanssaan. Viittomapankista löytyy lentomatkustukseen liittyviä viittomia. Työmme tavoitteena oli lisätä kuurotietoutta ja kehittää kielellistä saavutettavuutta Finnairin asiakaspalvelutilanteissa. Tavoitteena oli saada produkti henkilökunnan käyttöön.

Kehittämistyön aineistonkeruumenetelmänä käytettiin haastattelua. Henkilökunnan haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina. Matkustamohenkilökunnan haastattelussa oli kahdeksan haastateltavaa ja kenttähenkilökunnan haastattelussa kuusi. Kuurojen haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja haastateltavia oli neljä. Kaikki haastattelut toteutettiin syyslukukauden 2018 aikana. Haastattelut kuvattiin, litteroitiin ja aineistoanalyysin tuloksista koostettiin produkti, jota tullaan hyödyntämään Finnairin henkilökunnan koulutuksessa.

Tutkimuksen perusteella saatiin selville, että henkilökunnan tiedot kuuroista ovat hyvin vähäiset, joten kattavalle opasvideolle on todella tarvetta. Sekä henkilökunta että asiakkaat toivoivat ratkaisuja sujuvampaan kommunikointiin asiakaspalvelutilanteissa.

---

Asiasanat: viittomakieli, kuurot, Finnair, asiakaspalvelu, vuorovaikutus, kommunikaatio, saavutettavuus

## ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences  
Degree Programme in Sign Language Interpreting, Bachelor's Degree

---

Author: Sara Penttinen & Iina Sorsa

Title: *"It is my own behaviour that I am nervous about rather than the other person"* – Information pack for Finnair personnel

Number of Pages: 42 and 8 attachment pages

Supervisor: Zita Kóbor-Laitinen

Subscriber: Finnair

---

As air travel has brought the world closer together, it has also raised a question of linguistic access. The thesis was requested by Finnair, an airline that is currently focused on the appropriate code of conduct for customers with special needs, and is committed to highlighting and furthering equality, as well as diversity, in their own operations. The practice-based thesis outlines the needs of the Finnair personnel, in terms of encountering Deaf people in customer service situations. Additionally, the thesis explores the needs of Deaf people in regard to the personnel and aviation in general, and examines the qualities of a comprehensive personnel guidance video.

The aim of the thesis was to produce a product that combines both a guidance video and a sign bank. The objective was to increase deaf awareness and develop linguistic access of Finnair's customer service. The aspiration was to create a comprehensive guidance video to use in training of the Finnair personnel.

The product was created through the examination of in-depth data from two qualitative group interviews with eight cabin crew subjects and six ground worker subjects, and individual interviews with four Deaf subjects. These interviews were filmed and transcribed, and the results of the data analysis were composed into a comprehensive product that will be utilised in the training of Finnair personnel.

Based on the examination of appropriate research material and the analysis of the interviews, it is evident that the personnel's knowledge of the Deaf is limited. Both personnel and Deaf customers hope for more proficient communication in customer service situations.

---

Keywords: sign language, Deaf people, Finnair, customer service, interaction, communication, accessibility

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO .....	6
2	TYÖN TAUSTAA .....	6
2.1	Työn tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	7
2.2	Finnair työn tilaajana .....	8
3	KATSAUS TIETOPERUSTAAN .....	8
3.1	Yhdenvertaisuus, esteettömyys ja saavutettavuus .....	9
3.2	Viittomakielet ja viittomakieliset Suomessa .....	10
3.3	Haastattelu menetelmänä .....	11
4	AINEISTONKERUU .....	12
4.1	Henkilökunnan haastattelut.....	13
4.2	Kuurojen haastattelut .....	14
5	AINEISTON ANALYSOINTI JA TULOKSET.....	15
5.1	Henkilökunnan haastattelujen tulokset.....	16
5.1.1	Kohtaamiset ja kokemukset asiakasryhmän kanssa .....	16
5.1.2	Ratkaisuja kommunikointiin .....	17
5.1.3	Henkilökunnan muut kommentit ja huomiot.....	17
5.2	Kuurojen haastattelujen tulokset .....	18
5.2.1	Kohtaamiset ja kokemukset lentomatkustuksesta.....	18
5.2.2	Tarpeet ja toiveet visuaalisen tiedon saantiin .....	19
5.2.3	Tarpeet ja toiveet kommunikointiin liittyen .....	20
5.2.4	Kuurojen muut kommentit ja huomiot .....	21
5.3	Aineiston analysointi .....	22
6	PRODUKTIN TOTEUTUS .....	24
6.1	Tietopaketin suunnittelu .....	25
6.1.1	Opasvideo.....	25
6.1.2	Viittomapankki .....	27
6.2	Kuvaaminen.....	28
6.3	Kääntäminen.....	29

6.3.1	Käsikirjoitus viittomakielelle.....	30
6.3.2	Suomenkielinen ääniraita.....	30
6.3.3	Englanninkielinen tekstitys.....	31
6.4	Editointi ja tuotteen viimeistely.....	33
7	POHDINTA.....	37
	LÄHTEET.....	41
	LIITTEET.....	43
	LIITE 1. Opasvideo.....	43
	LIITE 2. Haastattelukysymykset matkustamohenkilökunnalle.....	44
	LIITE 3. Haastattelukysymykset kenttähenkilökunnalle.....	45
	LIITE 4. Haastattelukysymykset kuuroille.....	46
	LIITE 5. Viittomapankin viittomalista.....	48
	LIITE 6. Opasvideon tekstitys.....	49

## 1 JOHDANTO

Kiinnostuksemme aiheeseen heräsi opinnäytetyöseminaarissa keväällä 2017, jossa esiteltiin Kuurojen Liitolle tehty opinnäytetyö. Työssä kartoitettiin kuurojen kokemuksia lentomatkestuksesta ja mainittiin muutamia ideoita, joilla opinnäytetyötä voisi jatkaa. Ehdotuksina oli muun muassa selvittää, mistä idea tulkkiruudun käyttöön on syntynyt muille palveluntuottajille. Lisäksi opinnäytetyössä mukana olleen Finnairin suunnalta tuli idea perusviittomien opetuksesta ja palveluvideomateriaalista, jota henkilökunta voisi tulevaisuudessa hyödyntää omassa materiaalipankissaan. (Laitinen & Vuorisalmi 2017, 49.) Päätimme ottaa työmme pohjaksi viimeisimmän ehdotuksen eli palveluvideomateriaalin tuottamisen.

Olemme molemmat kiinnostuneita matkustelusta ja halusimme luoda jotain konkreettista, viittomakieltä esille tuovaa materiaalia, joten päätimme tarttua tuumasta toimeen. Tarkoituksenamme oli luoda tietopaketti, jota sekä matkustamo- että kenttähenkilökunta voisi tarvittaessa hyödyntää vuorovaikutustilanteissa viittomakielisten kanssa. Tämän tyylistä aiheeseen liittyvää viittomakielistä materiaalia ei ollut lainkaan aikaisemmin tuotettu, joten työ on tärkeä kielellisen saavutettavuuden näkökulmasta. Aiheen tekee ajankohtaiseksi myös Finnairin tavoite kehittää palveluissaan erityismatkustajien kohtaamista asiakaspalvelutilanteissa ja näin ollen tavoite on myös parantaa kielellistä saavutettavuutta. Maailman muuttuessa ja matkustuksen lisääntyessä, koemme työmme aiheen erittäin tärkeäksi ja ajankohtaiseksi.

## 2 TYÖN TAUSTAA

Alkuperäinen ideamme oli luoda viittomapankki Finnairin henkilökunnan käyttöön. Finnairin kanssa keskusteltuamme totesimme kuitenkin, että ensin tulisi perehdyttää henkilökuntaa kuurojen asiakkaiden kohtaamiseen. Tilaajalta tuli paljon ehdotuksia ja toiveita työhömmme liittyen, kuten asiakaspersoonien luominen eri tyyppisistä erityistä tukea tarvitsevista asiakkaista. Resurssiemme ollessa kuitenkin rajalliset, jouduimme rajaamaan työmme laajuutta. Päätöksenäimme oli siis tuottaa opasvideo (LIITE1) sekä pienimuotoinen viittomapankki henkilökunnan ja asiakasryhmämme toiveiden ja tarpeiden pohjalta. Aluksi työmme asiakasryhmiä olivat kuuroutuneet, huonokuuloiset,

kuurot sekä implantoidut, mutta pian huomasimme, että asiakasryhmiäkin tulisi rajata pienemmäksi – valitsimme asiakasryhmäksemme ainoastaan kuurot.

Laitisen ja Vuorisalmen opinnäytetyössä (2017) keskityttiin kuurojen lentomatkatuskokemuksiin päämääränä kuurojen tiedonsaannin lisääminen. Tutkimustyössä haastateltiin sekä Finnairin että Norran henkilökuntaa viiden kysymyksen voimin, mutta työn pääpaino oli asiakasryhmässä. Henkilökunnan toiveita ja tarpeita ei siis ole aikaisemmin täysin kartoitettu, joten työllemme on selkeästi tarvetta.

## 2.1 Työn tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme tavoittelee henkilökunnan käytännön toiminnan opastamista asiakaspalvelutilanteissa. Toteutustapa toiminnallisessa opinnäytetyössä voi olla esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu perehdyttämisopas, kuten opasvideomme on. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tavoitteena on yhdistää käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.) Tavoitteenamme oli tuottaa tietoa Finnairin henkilökunnalle avuksi vuorovaikutustilanteisiin kuurojen asiakkaiden kanssa. Koemme tärkeäksi kuurotietoisuuden ja kielellisen tasa-arvon lisäämisen, joten otimme tavoitteeksemme sisällyttää videoon myös yleistietoa kyseisestä asiakasryhmästä ja heidän kulttuuristaan. Video sisältää yleistiedon lisäksi konkreettisia vinkkejä kuurojen asiakkaiden kohtaamiseen ja heidän kanssaan kommunikointiin.

Produktin perustana on tutkimuksessa esiin tulleet toiveet ja tarpeet lentomatkatukseen liittyen. Opasvideo on viitottu suomalaisella viittomakielellä, puhuttu suomeksi sekä tekstitetty englanniksi, jotta se palvelee Finnairin monikielistä työyhteisöä. Videon viitotun osuuden on kääntänyt ja viittonut natiivi kielenkäyttäjä. Opasvideon lisäksi halusimme luoda henkilökunnan käyttöön myös pienimuotoisen viittomapankin, jonka viitoimme itse. Viittomapankki sisältää matkustukseen liittyviä yksittäisiä viittomia sekä lyhyitä fraaseja.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Millaista tietoa henkilökunta tarvitsee kuurojen kohtaamiseen?
2. Millaisia toiveita ja tarpeita kuuroilla on liittyen Finnairin henkilökunnan palveluun?
3. Mitä tietoa kattavan opasvideon tulee sisältää?

## 2.2 Finnair työn tilaajana

Opinnäytetyömme tilaaja on matkustaja- ja rahtiliikenteeseen erikoistunut verkostolentoyhtiö Finnair. Yhtiö on aloittanut toimintansa vuonna 1923 ja sen pääkonttori sijaitsee Helsinki-Vantaan lentokentällä. Yhtiö on erikoistunut Euroopan ja Aasian väliin liikenteeseen. Finnair on ainoa pohjoismainen neljän tähden lentoyhtiö Skytrax-luokituksen mukaan sekä Oneworld-allianssin jäsen. Yritys kertoo tavoitteekseen Aasian ja Euroopan välisen liikenteen kaksinkertaistamisen vuosien 2010-2020 aikana. Tällä hetkellä yhtiö investoi voimakkaaseen kasvuun. Finnair on yksi maailman turvalisimmista ja pisimpään toimineista lentoyhtiöistä. Finnairin arvoja ovat välittäminen, yksinkertaisuus ja rohkeus. (Finnair 2019a.)

Lentoyhtiön tämän hetkiset tavoitteet keskittyvät hyvin vahvasti erityismatkustajiin ja heidän tarpeisiinsa. Finnair on sitoutunut korostamaan ja edistämään yhdenvertaisuutta sekä monimuotoisuuden toteutumista omassa toiminnassaan ja asiakasprosesseissaan. Asiakkaista välittäminen edistää heidän hyvinvointiaan, luottamusta Finnairiin ja asiakasuskollisuutta sekä vaikuttaa positiivisesti yrityksen kannattavuuteen. Digitaaliset palvelut pyritään luomaan niin, että design for all -ajattelu korostuu ja saavutettavuus toteutuu. Vuonna 2017 laadittiin esimerkiksi viittomakielisiä videoita koneisiin sekä mahdollistettiin avuntarpeesta ilmoittaminen nettilomakkeella jo varausvaiheessa. Finnair allekirjoitti samana vuonna kestävän kehityksen yhteiskuntasitoumuksen ”Suomi, jonka haluamme 2050”, joka on Suomen hallituksen aloite YK:n kestävän kehityksen toimeenpanon tueksi. Finnair sitoutui painottamaan tasa-arvoa ja monimuotoisuutta omassa toiminnassaan, edistämään tasa-arvoa ja syrjimättömyyttä asiakasprosesseissaan sekä edistämään monimuotoisuutta eri ammattiryhmissä. Tällä tavoin Finnair pyrkii parantamaan yhdenvertaisuuden kokemusta matkustuksen kaikissa vaiheissa. (Asiakaskokemuksen kehittämispäällikkö A. Castello, henkilökohtainen tiedonanto 23.1.2019.)

## 3 KATSAUS TIETOPERUSTAAN

Yhdenvertaisuus, esteettömyys ja saavutettavuus ovat tutkimustyömme kannalta merkittäviä. Yhdenvertaisuuteen pohjautuen etsimme tietoperustaa esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyen. Lisäksi keräsimme tietoperustaa viittomakielistä ja viitto-



makielisistä Suomessa, koska aiheesta tiedetään yleensä hyvin vähän. Aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui haastattelu. Haastattelussa on sekä etuja että haittoja, joita tiedostamalla aineistomme keruu helpottuu.

### 3.1 Yhdenvertaisuus, esteettömyys ja saavutettavuus

Jokaisella on oikeus tulla kohdelluksi samalla tavalla. Kaikki ihmiset ovat samanarvoisia eikä ketään tule syrjiä sukupuolen, iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansallisuuden, kielen, uskonnon tai vakaumuksen, mielipiteen, vamman, terveydentilan, seksuaalisen suuntautumisen tai minkään muunkaan takia. (Yhdenvertaisuus.fi 2018.) Tätä tarkoittaa yhdenvertaisuus ja sitä turvataan yhdenvertaisuuslailla (1325/2014), joka on astunut voimaan uudistuneena vuoden 2015 alussa.

Invalidiliiton (2019) mukaan yhdenvertaisuutta tukevat esteettömyys sekä saavutettavuus kielellisestä näkökulmasta. Esteettömyys ja saavutettavuus kulkevat usein käsi kädessä. Esteettömyydellä tarkoitetaan usein fyysistä ympäristöä, kun taas saavutettavuuteen viitataan usein ”aineettomana” ympäristönä. Tieto, verkkosivut, palvelut ja asenteet ovat esimerkiksi liitettävissä saavutettavuuteen. Saavutettavuusdirektiivi (2016/2102) säättää verkkopalveluiden saavutettavuuden minimitasosta. Saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että kuka vain pystyy käyttämään mobiilisovelluksia ja internetsivujen sisältöä ja ymmärtää, mitä niissä sanotaan. Direktiivin tavoitteena on edistää yhdenvertaisuutta digitaalisessa yhteiskunnassa sekä parantaa palvelujen laatua. (Valtiovarainministeriö 2019.)

Saavutettavuuden yksi osa-alueista on sosiaalinen saavutettavuus, johon esimerkiksi liittyvät asenteet, yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys. Asenteet näkyvät vuorovaikutustilanteissa, kuten jokapäiväisissä asiakaspalvelutilanteissa. Sosiaalisella esteettömyydellä tarkoitetaan mahdollisuutta osallistua ja toimia eri yhteiskunnan alueilla, kuten työpaikoilla ja kulttuurielämässä. Esteettömyyttä on myös ihmisten moninaisuuden huomioiminen. (Invalidiliitto 2019.) Käytännössä saavutettavuus mahdollistaa siis ihmisten omatoimisen osallistumisen.

Opinnäytetyömme avulla pyrimme parantamaan saavutettavuutta asiakaspalvelutilanteissa. Haluamme parantaa sosiaalista saavutettavuutta vaikuttamalla ihmisten asenteisiin kuurotietoutta levittämällä. Sosiaalisen saavutettavuuden näkökulmasta

asiakasta tulee palvella yhdenvertaisesti, asiakkaan yksilöllisyys huomioiden (Kulttuurira kaikille 2019). Opasvideomme avulla annamme henkilökunnalle työkaluja sosiaalisen saavutettavuuden parantamiseksi.

### 3.2 Viittomakielet ja viittomakieliset Suomessa

Yleisesti luullaan viittomakielen olevan yksi ja ainoa, kansainvälinen kieli. Jokaisessa maassa on kuitenkin yksi tai useampi viittomakieli, ja ne ovat syntyneet kuurojen yhteisöissä ihmisten luonnollisesta vuorovaikutuksen tarpeesta. Suomen kansalliset viittomakielet ovat suomalainen ja suomenruotsalainen viittomakieli. Suomenruotsalaisen viittomakielen katsotaan olevan erittäin uhanalainen kieli Unescon kriteerien mukaan. Suomen viittomakielet ovat kehittyneet ruotsalaisesta viittomakielestä, ja niiden syntyyn on vaikuttanut ensimmäisen kuurojen koulun perustaminen Porvooseen vuonna 1846. Samoin tavoin kuin puhutuissakin kielissä, viittomakielissä on alueellisia murteita sekä eri tyylejä, jotka vaihtelevat eri konteksteissa. (Kuurojen Liitto 2017.)

Viittomakielillä ja puhutuilla kielillä on sekä yhtäläisyyksiä että eroja. Suurin ero kielten välillä on käytetty kanava. Puhutut kielet tuotetaan äänellä ja vastaanotetaan kuulon avulla. Viittomakielet taas tuotetaan käsillä sekä pään, suun ja vartalon liikkeillä ja vastaanotetaan näön avulla. Puhutut ja viitotut kielet ovat kuitenkin yhtä kattavia kommunikointimenetelmiä. (Lappi & Malm 2012, 41.) Viittomakielissä viittomat vastaavat puhutuissa kielissä sanoja. Viittomat perustuvat viiteen perusosaan: käsimuotoon, paikkaan, käsien liikkeeseen, kämmenen ja sormien suuntaan sekä ei-manuaalisiin piirteisiin, kuten ilmeisiin, suun, pään ja vartalon liikkeisiin. Viittomien lisäksi käytetään sormiaakkosia, joiden avulla puhutun kielen sanoja voidaan tuottaa kirjain kirjaimelta eli sormittaa. Mikäli jollekin sanalle ei ole viittomaa tai sitä ei tiedä, voidaan sana sormittaa. (Kotus 2019.) Viittomakielet kehittyvät kuten puhututkin kielet – uusia viittomia tulee uusien sanojen myötä (Lappi & Malm 2012, 42).

Viittomakieliseksi voidaan laskea kuuro, huonokuuloinen tai kuuleva henkilö. Viittomakieliset näkevät itsensä kieli- ja kulttuurivähemmistönä. Viittomakielisten määrä vaihtelee arviointitavoista riippuen. Suomessa viittomakielisiä kuuroja tai huonokuuloisia arvioidaan olevan 4000-5000 henkilöä. Heidän lisäksi viittomakieltä käyttää 6000-9000 kuulevaa henkilöä. Väestötietojärjestelmään on mahdollista ilmoittaa viittomakieli äidinkielekseen, mutta vain noin 500 henkilöä oli sen tehnyt vuoteen 2014 loppuun mennessä. (Kuurojen Liitto 2017.)

### 3.3 Haastattelu menetelmänä

Haastattelun tavoite on selvittää, mitä haastateltavalla on mielessään. Haastattelu on keskustelua, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja tutkijan johdattamana. Yksinkertaisesti haastattelu on siis tilanne, jossa haastattelija kyselee ja haastateltava vastaa. Perinteisestä kysymys-vastaus-haastattelusta on yhä enemmän siirrytty keskustelevampiin haastatteluihin. (Eskola & Suoranta 1998, 86.) Haastattelu eroaa keskustelusta tavoitteen näkökulmasta. Haastattelu tähtää informaation keräämiseen ja on siis etukäteen suunniteltua, päämäärähakuista toimintaa. Keskustelulla taas saattaa puolestaan olla pelkkä yhdessäolofunktio. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 42.)

Haastattelussa ollaan suoraan vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa, josta on sekä etuja että haittoja. Yksi merkittävimmistä eduista on joustavuus aineiston keruussa. Haastattelussa voidaan säädellä aineiston keruuta tilanteen edellyttämällä tavalla sekä vastaajia myötäillen. Haastatteluaiheiden järjestystä voidaan haastattelun aikana muuttaa, ja vastauksia on helpompi tulkita toisin kuin esimerkiksi kyselyssä. Haastattelussa halutaan sijoittaa tulos laajempaan kontekstiin, jolloin on mahdollista nähdä vastaaja sekä hänen non-verbaalinen viestintänsä. Haastattelussa halutaan selventää ja syventää saatavia vastauksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 204-205.) Haastattelun etuna on myös se, että haastatteluun voidaan valita ne henkilöt, joilla on kokemusta ja tietoa aiheesta (Tuomi & Sarajärvi 2013, 74). Puolestaan haittapuolena on se, että haastattelu vie aikaa suunnittelun ja valmistelun takia. Haastattelun luotettavuutta saattaa heikentää haastateltavien halu antaa sosiaalisesti suotavia ja haluttuja vastauksia. Haastateltavalla on siis merkityksellinen rooli haastattelussa. Oleellista on, että haastattelija kykenee tulkitsemaan haastateltavien vastauksia huomioiden kulttuuriset merkitykset ja merkitysmaailmat. (Hirsjärvi ym. 1997, 206-207.)

Yleensä haastatteluja luokitellaan sen mukaan, miten muodollinen ja jäsenneilty haastattelu on. Haastattelumenetelmiä on kolmea lajia: strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu, puolistrukturoitu eli temahaastattelu ja avoin haastattelu. Strukturoidussa haastattelussa käytetään lomaketta, jossa kysymysten muoto ja järjestys on täysin määrätty. (mt., 208-209.) Puolistrukturoidussa haastattelussa ei käytetä valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan haastateltava vastaa kysymyksiin omin sanoin. (Eskola & Suoranta 1998, 87.) Puolistrukturoidun haastattelun ajatellaan olevan strukturoidun lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto. Puolistrukturoitua

haastattelua voidaan myös kutsua nimellä teemahaastattelu. Teemahaastattelu ei sido haastattelua tiettyyn kategoriaan - kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen. Se ei myöskään ota kantaa keskustelun määrään tai syvällisyyteen. Haastattelussa oleellisinta onkin se, että haastattelu keskittyy tarkkojen kysymysten sijaan teemoihin. Tämä vapauttaa haastattelijan ja tuo haastateltavan näkökulman paremmin esille. Ajatuksena on, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47-48.)

Haastattelu voidaan toteuttaa yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluna. Käytimme tutkimuksessamme yksilö- ja ryhmähaastattelua. Yksilöhaastattelut keskittyvät yleensä haastateltavien henkilökohtaisiin mielipiteisiin ja kokemuksiin. Tällöin haastattelijan asema vuorovaikutusta säätelevänä henkilönä on erittäin merkityksellinen. Yksilöhaastattelun perustana on haastattelijan esittämät kysymykset, mutta ne eivät kuitenkaan täysin määritä haastattelun etenemistä. (Pietilä 2010, 215.) Ryhmähaastattelu on tehokas aineistonkeruun muoto, koska samalla saadaan tietoja monelta haastateltavalta. (Hirsjärvi ym. 1997, 210.) Ryhmähaastattelu ei ole strukturoitu vaan tavoitteena on mahdollisimman vapaamuotoinen ja keskusteleva ilmapiiri, pysyen kuitenkin aihepiirin sisällä. Toimiva ryhmähaastattelu lienee suunnilleen samankokoinen kuin toimiva opetusryhmäkin. Yhdellä haastattelukerralla sopiva ryhmäkoko voi olla noin 4-8 henkilöä. (Eskola & Suoranta 1998, 87, 97.) Ryhmä tukee asioiden muistamisessa ja selventää väärinymmärryksiä, mutta toisaalta ryhmä voi estää kielteisten asioiden esilletulon. Ryhmässä voi olla hallitsevia persoonia, jotka ohjaavat keskustelua ja määräävät sen suunnan. Nämä seikat tulee huomioida haastattelua purettaessa. (Hirsjärvi ym. 1997, 211.) Ryhmäkeskustelussa tärkeäksi nousee myös toisten haastateltavien huomiointi – eriävätkin mielipiteet tulee ottaa rakentavasti huomioon (Pietilä 2010, 215).

#### 4 AINEISTONKERUU

Järjestimme haastattelut sekä Finnairin matkustamohenkilökunnalle että kenttähenkilökunnalle. Toteutimme haastattelut ryhmähaastatteluina. Ensimmäisessä ryhmähaastattelussa 30. elokuuta haastattelimme matkustamohenkilökuntaa. Mukana oli kahdeksan työntekijää. Toisessa haastattelussa 23. lokakuuta vuorossa oli kenttähenkilökunta. Haastatteluun osallistui kuusi työntekijää. Lisäksi haastattelimme asiakas-

ryhmäämme kuuroja yksilöhaastatteluina joulukuussa 2018. Kolme haastattelua toteutimme kasvotusten ja yksi haastatteluista toteutui videohaastatteluna sairastapauksen vuoksi.

Haastatteluiden avulla saimme hyvin yksityiskohtaista tietoa siitä, minkälaiselle tiedolle on tarvetta ja mitä meidän näin ollen tulisi selvittää ja käydä läpi tietopakettisamme. Pyytämällä osallistujia kertomaan omista kokemuksistaan asiakaspalvelutilanteissa, pystyimme havainnoimaan ja poimimaan sellaista tietoa, jota pelkkien kysymysten kautta ei olisi välttämättä saatu selville. Ennen haastattelun alkua pyysimme kaikkia allekirjoittamaan luvan haastattelun taltiointia sekä analyysia ajatellen. Kaikki haastattelut kuvattiin myöhempää tarkastelua ja litterointia varten. Meillä oli mukana monia kameroita, koska halusimme olla varmoja, että saamme varmasti taltioituja jokaisen kuvakulman. Haastattelun aikana teimme kirjallisia muistiinpanoja. Kaikki haastattelut kestivät noin tunnin verran. Haastateltavamme vaikuttivat erittäin kiinnostuneilta ja opinnäytetyöllemme on selvästi kysyntää ja tarvetta.

#### 4.1 Henkilökunnan haastattelut

Haastattelimme Finnairin henkilökuntaa kahdessa eri osassa. Haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina Finnairin toimintakeskuksessa, ja niiden järjestelyihin saimme apua Finnairin taholta. Esitimme Finnairille toiveen, että saisimme mahdollisimman monipuolisen ryhmän – eri ikäisiä eri työkokemuksella. Molempiin haastatteluihin osallistui sekä uusia että kokeneempia työntekijöitä.

Matkustamohenkilökunnan haastattelua ennen loimme haastattelurungon (LIITE2) sekä teimme muut haastatteluihin liittyvät järjestelyt. Hankimme tarvittavat kuvausvälineet ja loimme haastattelukutsun osallistujille, jossa esittelimme opinnäytetyömme idean sekä haastattelun aiheen. Haastattelurungon suunnittelimme kolmen eri teeman tiimoilta, joissa käytimme apuna omia kokemuksiamme lentomatkustuksesta. Mukana oli kysymyksiä, jotka eivät vaatineet kokemuksia juuri viittomakielestä, vaan toimivat myös missä tahansa tilanteessa, kun yhteistä kieltä ei ole.

Haastattelumme teemat olivat:

1. Henkilökohtaiset kokemukset
2. Asiakasryhmän kohtaaminen
3. Tilanteita

Alussa kartoitimme haastateltavien taustoja sekä heidän henkilökohtaisia kokemuksiaan. Toinen teema käsitteli asiakasryhmän kohtaamista asiakaspalvelutilanteissa. Kolmanneksi teemaksi loimme muutamia esimerkkitalanteita, joihin pyysimme ratkaisuja haastateltavilta. Haastattelukysymyksien tavoitteena oli saada tietoa henkilökunnan tämän hetkisistä tiedoista ja tarpeista liittyen kuurojen kohtaamiseen. Kokemuksia kartoittamalla saimme yksityiskohtaista tietoa siitä, mitä meidän tulisi kysyä kuuroilta ja toisin sanoen, mitä meidän tulisi sisällyttää tietopakettiimme.

Kenttähenkilökunnan haastattelu toteutui pitkälti saman kaavan mukaisesti kuin matkustamohenkilökunnan haastattelukin. Ennen haastattelua muokkasimme hieman haastattelurunkoamme (LIITE3) edellisen henkilökunnan haastattelun perusteella. Muokkasimme tilanteet lentokenttää koskeviksi sekä mietimme uutta strategiaa saadaksemme vielä monipuolisempia vastauksia henkilökunnalta. Muutoin haastattelurunko pysyi teemoiltaan samankaltaisena.

Haastattelun jälkeen annoimme henkilökunnalle vapaan sanan, jolloin saimme täysin suoria toiveitakin mitä kysyä kuuroilta heitä haastatellessamme. Annoimme kaikille myös sähköpostiosoitteemme, mikäli heillä heräisi vielä jotain lisättävää tai lisäkysymyksiä aiheeseen liittyen. Yhteydenottoja haastattelujen jälkeen ei kuitenkaan tullut.

#### 4.2 Kuurojen haastattelut

Asiakasryhmämme kuurojen haastattelut toteutimme Valkealla Talolla Helsingissä. Haastateltavat valikoituivat suosittelujen perusteella. Saimme esimerkiksi lehtoritamme ehdotuksia sopivista henkilöistä, joiden hän tiesi matkustelevalta paljon. Halusimme otannasta mahdollisimman kattavan, joten haastateltaviksi valikoitui eri ikäisiä kuuroja eri matkustustaustoilla.

Kuurojen haastattelujen rungon (LIITE4) muokkasimme henkilökunnan haastattelujen pohjalta. Henkilökunnan haastatteluista saimme uusia kysymyksiä ja ideoita, jotka lisäsimme alkuperäiseen haastattelurunkoon. Kysymystoiveita saimme myös Finnairin yhteyshenkilöiltämme, mutta kysymykset eivät kuitenkaan ehtineet kaikkiin haastatteluihin mukaan. Saimme kuitenkin kysytyä kolmelta haastateltavalta Finnairin toivomia lisäkysymyksiä internetsivuista ja heidän sovelluksestaan. Haastattelurunko käsitteli neljää eri teemaa sekä esimerkkitalanteita.

Teemat olivat:

1. Taustatietoa
2. Kokemukset Finnairin kanssa
3. Tarpeet ja toiveet henkilökunnalle
4. Kohtaaminen ja kommunikointi
5. Tilanteita

Ensimmäisessä teemassa selvitimme haastateltavien taustatiedot ja matkustushistorian. Toisessa teemassa kysyimme kokemuksia asiakaspalvelutilanteista sekä matkustamo- että kenttähenkilökunnan kanssa. Kolmantena teemana oli asiakkaiden toiveet ja tarpeet henkilökunnalle. Tässä kohdassa kysyimme muun muassa tiedonsaannista sekä tilanteista, joissa kuurot mahdollisesti toivoisivat tai tarvitsisivat enemmän huomiota tai apua. Neljäs teema käsitteli kuurojen kohtaamista. Tarvitsimme perustietoa kuuroilta muun muassa siitä, kuinka heidät tulisi kohdata ja mitä tulisi välttää asiakaspalvelutilanteissa. Vaikka näiden kysymyksiä vastauksissa ei ollutkaan meille tulkkioiskelijoille uutta tietoa, tarvitsimme silti näihin vahvistetut vastaukset natii-veilta kielenkäyttäjiltä. Haastattelujen edetessä huomasimme, että kaikkia kysymyksiä ei tarvinnut esittää, vaan niihin saimme vastaukset muiden kysymysten ohella. Lopulta runko toimi ainoastaan haastattelun tukena. Haastattelut olivat enemmänkin keskusteluja, jotka etenivät lisäkysymysten avulla.

Esittelimme opinnäytetyötämme kuurojen seniorikerhoissa joulukuussa 2018 Espoossa sekä helmikuussa 2019 Helsingissä. Työmme esittelyn jälkeen pyysimme kerhoon osallistuneilta kommentteja. Näissä tilaisuuksissa heräsi haastattelujen tavoin paljon keskustelua. Vastaukset olivat samankaltaisia, joita olimme jo aikaisemmin haastatteluissamme saaneet.

## 5 AINEISTON ANALYSOINTI JA TULOKSET

Haastattelujen jälkeen litteroimme haastattelut sekä loimme niistä koosteet. Koosteisiin keräsimme tärkeimmät asiat tiivistettynä. Lähetimme nämä koosteet myös Finnairille väliaikatieloina. Tulokset olivat pitkälti sitä, mitä etukäteen olimme ajatelleetkin. Huomasimme myös, että haastattelumme kysymykset olivat tarkoituksenmukaiset, koska saimme niihin kaikkiin produktimme kannalta hyvät vastaukset.

## 5.1 Henkilökunnan haastattelujen tulokset

Henkilökunnan työkokemus oli puolestatoista vuodesta aina 30 vuoteen asti. Matkustamohenkilökunnan työtehtäviin kuuluu muun muassa matkustajien viihtyvyydestä ja turvallisuudesta vastaaminen lentojen aikana. Kenttähenkilökunnan työtehtäviin kuuluu muun muassa lähtöselvitys sekä lähtöporteilla ja tuloporteilla työskentely.

### 5.1.1 Kohtaamiset ja kokemukset asiakasryhmän kanssa

Henkilökunnalla oli melko vähän etukäteistietoa kuuroista. Pari henkilöä tiesi kertoa, että viittomakieli ei ole kansainvälinen kieli, vaan joka maalla on omansa. Kaikilla oli kuitenkin pieni aavistus siitä, kuinka kuurot kommunikoivat. Haastattelussa nousi usein esille virheellinen käsitys tulkista avustajana. Moni kuitenkin ymmärsi asiakkaan kuuroksi vasta huomatessaan ”avustajan”. Samoin moni vasta haastattelun aikana ymmärsi, että kuurolla on saattanut olla perheenjäsenen sijaan tulkki mukanaan. Kuurojen ei myöskään ajateltu matkustavan kovinkaan usein yksin, vaan heillä oletettiin aina olevan joku mukana. Suurin osa oli kohdannut työssään kuuroja hyvin harvoin. He kuitenkin myös tiedostivat, että moni kuuro saattaa jäädä huomaamatta. Lentoalalla vastaan tulee yleensäkin paljon asiakkaita, joiden kanssa yhteistä kieltä ei ole ja näin ollen kommunikointi saattaa tapahtua eleitä käyttämällä.

Kuurojen kohtaaminen selkeästi jännitti henkilökuntaa puutteellisen tiedon takia. *”Multa puuttuu ainakin työkalut siihen tai mä en oikeen tiedä, miten kuuro kohdataan sekä semmonen tapa, et mitä mä voisin kysyä, ku et ite osotella niitä purkkeja siinä”*, kommentoi yksi haastateltavista.

Toinen haastateltava sanoi myös, ettei tiedä kuinka kuuron huomio tulisi herättää – voisiko koskettaa ja olisiko olemassa jokin keino kommunikoida. Kaikki asiakkaat haluttaisiin kohdata samalla tavalla, niin ettei käytös millään tavoin muuttuisi kuuroja kohdatessa. Yksi haastateltavista kuvasi tunteitaan seuraavalla tavalla:

*”Ehkä se mikä siinä mua jännittää on se, et kun mä haluan kohdata aina ihmisen ihmisenä ja mä niinku haluaisin, että mun käytöksessä mikään ei muutu sen takia, että toinen ei kuule mua tai näin, ni sit sitä vaan yrittää olla oma itsensä ja toivoa, et se ei paistais. En alkais puhumaan normaalia kovemmalla äänellä tai muuta jotain tosi typerää. Et se oma käytös siinä jännittää ei niinkään se toinen ihminen.”*



Henkilökunta kommentoi myös, että mikäli etukäteen ei ollut tietoa kuuroista matkustajista oli tilanteessa helpompi toimia. Jos kuuroudesta oli tieto, alkoi tuleva tilanne heti jännittää selkeästi enemmän. Henkilökunnan mielestä kaikki tilanteet ovat kuitenkin sujuneet luontevasti ja mahdollisissa ongelmatilanteissa asiat selitetään usein lappujen avulla.

### 5.1.2 Ratkaisuja kommunikointiin

Yleensäkin tilanteessa, jossa yhteistä kieltä ei ole, henkilökunta käyttää apunaan kynää sekä paperia. Eleet ja osoittelu on koettu myös toimivaksi keinoksi. Puheen selkeyttäminen ja hidastaminen on myös yksi kommunikaatiokeinoista, jonka henkilökunta mainitsi. Esille nousivat myös mobiilisovellukset ja kääntäjät, joita henkilökunta hyödyntää kommunikoinnissa vieraskielisten kanssa. Kuurojen kanssa kommunikointiin ei kuitenkaan tiedetty toimivaa ratkaisua. Visuaalista istuintaskumateriaalia sekä koneissa olevia ruutuja henkilökunta pystyy hyödyntämään työssään – niistä on helppo tarvittaessa osoittaa asioita. Henkilökunta väläytti myös ”näyttelemisen” mahdollisuutta. Tarvittaessa jonkin ruoka-aineen voi esittää pantomiimina, esimerkiksi kanan voisi helposti selventää näyttelemällä. Kenttähenkilökunta pystyy myös ongelmatilanteissa hyödyntämään laukkutageja sekä monitoreja. Ongelmatilanteissa henkilökunta koki pystyvänsä hyvin ratkaisemaan tilanteet. He kuitenkin toivoisivat asiakaslähtöisempää ratkaisutapaa, joka vaatisi parempaa tietämystä asiakasryhmästä.

### 5.1.3 Henkilökunnan muut kommentit ja huomiot

Kaikki matkustamohenkilökunnan haastateltavat kokivat, että olisi todella tärkeää saada tieto kuuroudesta viimeistään lennon alussa. Tämä on erittäin tärkeää turvallisuuden näkökulmasta. Hätätilanteessa heillä olisi tieto kuuroudesta, ja näin ollen he pystyisivät huomioimaan erityismatkustajat tasapuolisesti. Henkilökunta kuitenkin ymmärsi, että kuuroutta ei välttämättä haluta ilmoittaa, koska siitä ei haluta tehdä minkäänlaista numeroa. Haastateltavilta tuli hyvin esiin kysymyksiä kuuroille. Matkustamohenkilökunta halusi tietää muun muassa siitä, minkä verran kuuroilla on tietoa lennon kulusta – olisiko jotain mitä he voisivat tehdä enemmän. Kenttähenkilökuntaa taas kiinnosti tietää, mitkä ovat vaikeimmat tilanteet kentällä, joihin kuurot saattaisivat tarvita apua. Henkilökunta vinkkasi myös lähtöselvitystiskeistä 216-217, jotka ovat tarkoitettu erityismatkustajille, joita kuurot näin ollen voisivat käyttää.

Kaikki haastateltavat olivat todella motivoituneita ja halukkaita oppimaan viittomia ja lyhyitä fraaseja, jotta he voisivat kohdata ja palvella kuuroja asiakkaitaan entistä paremmin.

## 5.2 Kuurojen haastattelujen tulokset

Haastattelimme yksilohaastatteluissa neljää kuuroa – kolme työikäistä ja yhtä eläkeikäistä. Tämän lisäksi esittelemme myös tuloksia yleisötilaisuuksista, joissa kävimme esittelemässä opinnäytetyötämme. Matkustuskokemukset haastateltavilla vaihtelivat muutamasta matkasta elämän aikana aina kuukausittaiseen matkusteluun. Usein matkustettiin ystävien ja perheiden kanssa, mutta hyvin harvoin tulkin kanssa. Yksi haastateltavista sanoi, ettei koskaan matkusta tulkin kanssa. Nuoremmat haastateltavat eivät ilmoita kuuroudestaan, mutta eläkeikäinen ilmoittaa aina viimeistään lennon alussa. Suurin syy ilmoittamatta jättämiselle on se, ettei haluta liikaa huomiota, erityiskohtelua, opastusta eikä ylihuolehtivaisuutta. Haastateltavat ymmärtävät, että reagointi riippuu aina työntekijästä, mutta korostavat sitä, että kaikilla työntekijöillä pitäisi olla täysin sama tyyli kohdata asiakkaat. Henkilökunnalle haluttaisiinkin niin sanotusti standardiasenne asiakaspalveluun. Joskus kuuro huomioidaan tuijottamalla ja vain siirtämällä asiakas toiselle työntekijälle, koska häntä ei osata kohdata. Osa työntekijöistä kuitenkin haluaa ratkaista tilanteet itse, ja he ovatkin yhdessä löytäneet tilanteisiin toimivat ratkaisut. Eläkeikäinen haluaa ilmoittaa kuuroutensa turvallisuussyistä. Hän kokee, että mikäli hän ei ilmoita kuurouttaan, häntä ei kyetä huomioimaan mahdollisessa hätätilanteessa. Hän mainitsi myös, että tilanteessa saatetaan säikähtää kuuroutta, jos sitä ei ole aikaisemmin saatu tietoon. Tämä taas saattaa vaikuttaa tilanteen sujuvuuteen.

### 5.2.1 Kohtaamiset ja kokemukset lentomatkestuksesta

Haastateltavien mukaan sekä lentokentällä että lennoilla kohtaamiset ovat tuntuneet sujuvilta. Lentokentällä kuitenkin kohtaamisten määrä on vähäisempi, koska lähtöselvitys on helppo tehdä itse automaattilla eikä kommunikaatiota henkilökunnan kanssa juurikaan esiinny. Jos lähtöselvitysautomaatit ovat olleet epäkunnossa tai lähtöselvitystä ei ole saatu tehtyä itse, on usein tilanteesta selvitty kirjoittamalla paperille. Visuaaliset infonäytöt toimivat hyvin tiedonsaannin välineinä. Niistä on helppo katsoa portit, lähtöajat ja mahdolliset viivästykset. Kohtaamisissa kommunikointi on tapahtunut

enimmäkseen eleillä, osoituksilla sekä kirjoittamalla. Eräs paljon matkustava haastateltava kertoi tärkeän muiston lennolta. Lennolla Finnairin työntekijä toi hänelle lappun, jossa oli tiedot kapteenin puheesta. Lapulla luki muun muassa nimet ja lentoaika. Hän säilyttää tätä lappua edelleen. Haastateltava korostaa, että näin on valitettavasti tapahtunut ainoastaan kerran hänen kohdallaan. Lapulle kirjoittaminen nähdään toimivana kommunikaatiokeinona ja useat haastateltavat toivoivatkin, että saisivat perustietoa lennon kulusta sekä palveluista tällä tavoin. Haastateltava kommentoi seuraavalla tavalla: *”Esimerkiksi pieni lappu lennon alussa olisi huippua. Poikkeustilanteissa olisi myös mukava tulla huomioiduksi esimerkiksi lapulla – ei tarvitsisi itse kysellä mitä tapahtuu. Tulisi rauhallinen olo.”* Aina valitettavasti kohtaamiset eivät ole kuitenkaan edennyt toivottavalla tavalla. Joskus jopa asiakkaan vierustoverilta on saatettu tiedustella kuuron asiakkaan toiveita: *”Joskus on myös käynyt niin, että vieruskaverilta on kyselty asioita mun puolesta. Öö, en mä tunne sitä, älä kysele siltä mun asioita!”*

Useimpien viittomakielisten äidinkieli ei kuitenkaan ole suomi, joten kaikilta ei välttämättä löydy riittävästä lukutaitoa lapun lukemiseen. Usein kuurot itse käyttävät kommunikoidessaan kuulevien kanssa selkeää huuliota, eli suomen kielen sanojen ääntöä artikuloimalla, samaan aikaan viittoen – esimerkiksi tilatessaan teen. Tämä sen takia, että viesti menisi varmasti perille.

### 5.2.2 Tarpeet ja toiveet visuaalisen tiedon saantiin

Haastateltavat käyttävät harvoin Finnairin internetsivuja, koska viittomakielistä materiaalia sivuilta ei löydy. He toivoisivat materiaalia lisättävien sivuille. Toiveina olisivat muun muassa viittomakieliset tiedot turvaohjeista sekä tietoa kentästä ja siellä toimimisesta – esimerkiksi mitä tehdään missäkin järjestyksessä. Yksi haastateltavista korosti, että sivuille olisi hyödyllistä lisätä viittomakielistä tietoa poikkeustilanteista, esimerkiksi mitä tehdä, jos laukku katoaa tai lento myöhästyy ja korvauksia pitäisi hakea. Osa haastateltavista käyttää Finnairin mobiilisovellusta, ja se mielletäänkin hyvin käteväksi. Ainoana kehitysideana on, että sovelluksen kautta saisi tietoa lennon myöhästymisen syystä. Visuaaliset opasteet, kuten infonäytöt, ovat pitkälti riittäviä ja koetaan, että niitä päivitetään melko nopeasti. Kirjallinen sekä visuaalinen turvaohjeistus koetaan riittävän kuvaavaksi ja visuaaliseksi ymmärtää. Tulkkiruutuja toivottaisiin kui-

tenkin lentokoneiden näyttöihin. Myös esimerkiksi kaukolentoilla istumapaikkakoh-  
 taisiin näyttöihin toivottaisiin viittomakielistä sisältöä eikä sitä nähdä kovinkaan haas-  
 tavana toteuttaa. Yhtenä kielivalintana voisi muun muassa olla viittomakieli. Kaikkien  
 lentokoneiden näytöistä ei esimerkiksi löydy aikajanaa siitä, kuinka lento etenee. Yksi  
 haastateltavista mainitsikin, että olisi todella mukava saada tietää lennon alussa, mil-  
 loin esimerkiksi ateriat tarjoillaan. Monesti on käynyt niin, että asiakas on saattanut  
 nukkua ruokatarjoilun aikana, koska ei ole kuullut kuulutuksia eikä esimerkiksi tarjoi-  
 lusta aiheutuvia ääniä.

### 5.2.3 Tarpeet ja toiveet kommunikointiin liittyen

Kuuroilta tuli kommentteja toimivista tavoista kommunikoida, kuten kirjoittamisesta,  
 eleistä, selkeämmästä kielestä, piirtämisestä ja ”näyttelemisestä”. Nämä kommunika-  
 tiokeinot tulivat esille myös henkilökunnan haastatteluissa. Kuurot haastateltavat  
 vinkkasivatkin, että aina kannattaa miettiä, miltä jokin asia näyttää ja käyttää eleitä –  
 tällä pääsee pitkälle, kun yhteistä ei ole. Kuurot toivovat, että heidät kohdattaisiin roh-  
 keasti eikä ajateltaisi heidän olevan mitenkään erikoisia, vaan ihmisiä, joilla vain sat-  
 tuu olemaan erilainen kieli. He korostavat, että kaikki ovat erilaisia ja kommunikoin-  
 tikeino päätetään vasta itse tilanteessa. Kaikilla kuuroilla suomen kielen taito ei ole  
 riittävä kommunikointiin kirjoittaen. Tilanteessa voi esimerkiksi näyttää kynää ja pa-  
 peria kysyvän ilmeen kera. Mikäli tilanteessa huomataan, että asiakas ei kuule, ei kan-  
 nata myöskään huutaa. Kuten yksi haastateltavista ilmaisi: *”Kuuro ei kuule, vaikka  
 ääntä korottaisi kuinka korkealle – tämä on turhaa ja herättää taas muiden asiak-  
 kaiden kiinnostuksen kuuroa kohtaan.”*

Kuuroille neutraalitila koskettaa on olkapäähän, myöskin kättä voi pienesti heiluttaa  
 huomion herättämiseksi – ei kuitenkaan täysin kasvojen edessä, vaan kohteliaasti.  
 Kuuroille tulee puhua suoraan ja ylläpitää katsekontaktia heidän kanssaan kommuni-  
 koidessa. Haastateltavilla oli monia kokemuksia siitä, kun ilmoittaa olevansa kuuro,  
 asiakaspalvelija vaihtaa kieltä toiseen puhuttuun kieleen, esimerkiksi englantiin. Tämä  
 koetaan melko huvittavaksi ja tämän ajatellaan johtuvan ainoastaan tiedon puutteesta.  
 Haastatteluissa mainittiin myös, että henkilökunnalla olisi hyvä olla aina kynä ja pa-  
 peria mukana. Kuuroilla on ollut myös kokemuksia siitä, kun asiakaspalvelijaa jännit-  
 tää ja hän kokee tilanteen haastavana. Tällöin hän siirtää usein kuuron asiakkaan toi-

selle henkilölle eikä ole halukas itse ratkaisemaan tilannetta. Tämä koetaan turhauttavaksi sekä hieman loukkaavaksi. Kuurot korostavat, että saa ja pitää kysyä rohkeasti tarvitseeko asiakas apua, mutta ei tule kuitenkaan olettaa heidän sitä tarvitsevan. Asiakkaan puolesta ei siis tule päättää mitään, vaan kunnioitetaan asiakkaan toivetta. Lennon alussa voisi esimerkiksi viedä asiakkaalle lapun, jossa kehoitetaan asiakasta pyytämään apua, jos sitä itse kokee tarvitsevansa.

Kysyimme haastateltavilta tulkin käytöstä - kuinka henkilökunnan tulisi kohdata kuuro ja tulkki. Kuuroilla on mahdollisuus tilata tulkki myös ulkomaanmatkoille (Kela 2018). Haastateltavamme eivät kuitenkaan käyttäneet matkoillaan juurikaan tulkkia. Tulkki ei ole asiakkaan avustaja, kuten usein väärin luullaan. Tulkki on viestin välittäjä. Kuurot toivovat, että tulkki pääsisi mahdollisimman lähelle asiakaspalvelijaa, jolloin kohtaaminen asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä on selkeämpää ja esimerkiksi katsekontakti mahdollistuu paremmin. Yksi kuuro kommentoi:

”Puhu suoraan asiakkaalle. Älä puhu ”mitä hän haluaisi” -tyylillä. Henkilökunnan tulisi sijoittua mahdollisimman lähelle tulkkia, jotta kuuro voi nähdä molemmat samanaikaisesti. Omaa puhetta ei tarvitse muokkailta tai pitää taukoja tms. vaan voi puhua normaalisti omaan tahtiin. Tulkki keskeyttää ja pyytää apuja, jos ei ehdi – se on tulkin vastuu.”

#### 5.2.4 Kuurojen muut kommentit ja huomiot

Yleisesti ottaen haastateltavat ovat tyytyväisiä Finnairiin ja suosivat mielellään suomalaista lentoyhtiötä. He toivoisivat kuitenkin viittomakielistä materiaalia yrityksen internetsivuille sekä mobiilisovellukseen. Kuurojen toiveena olisi, että tavoiteltaisiin kielellistä tasa-arvoa. Esimerkiksi pienet ”tietoiskulappuset” lennon alussa tekevät heihin jo todella suuren vaikutuksen. Haastateltavat toivoivat, että heidät kohdattaisiin kuin kaikki muutkin asiakkaat ja tilanteet ratkaistaisiin yhdessä. Toivotaan myös, että koulutukseen olisi mahdollista sisällyttää enemmän kuurotietoutta – mahdollisesti jopa kutsua kuuro ja tulkki paikalle kouluttamaan. Tällöin jo koulutuksessa henkilökunta tapaisi kuuron asiakkaan eikä tulevat kohtaamiset enää jännittäisi samalla tavalla. Kuurot korostavat, että he näkevät hyvin helposti päällepäin henkilökunnan asennoitumisen – ilmeistä ja pienistäkin eleistä.

### 5.3 Aineiston analysointi

Saimme kattavasti vastauksia sekä asiakasryhmältä että Finnairin henkilökunnalta. Pystyimme helposti saamaan kokonaiskuvan siitä, millaiselle tiedolle todella on tarvetta. Haastattelujen tulokset kattoivat tutkimuksemme aiheen sekä haastattelurunkojen teemat. Vaikka otantamme kuuroista olikin melko suppea, saimme kuitenkin mielestämme erittäin hyvin vastauksia. Tuloksista muodostui hyvä yleiskuva kuurojen ajatuksista ja mahdollisista tarpeista ja toiveista. Tulokset ovat eri ikäisiltä kuuroilta, joiden vastaukset ja mielipiteet erosivat toisistaan. Kysyimme esimerkiksi kuuroilta haastattelussa ilmoittavatko he ennen lentoa kuurouttaan – tähän vaikuttaa haastattelujemme pohjalta selvästi asiakkaan ikä. Vanhemmat ihmiset eivät kaihda kuurouden erityistä huomiointia, kun taas nuoremmat kuurot eivät yleensä halua minkäänlaista lisähuomiota vaan saattavat mieluummin jopa esiintyä kuulevina. Eräs nuorempi haastateltava kuvaa tuntemuksiaan:

”En ilmoita koskaan. Jos varaan matkan matkatoimiston kautta, matkatoimisto saattaa ilmoittaa kuurouteni. Koen vaikeaksi tämän asian. Jos merkitsen, että olen kuuro, siitä tulee vaan lisäkysymyksiä. Turhauttavaa.”

Vanhempi haastateltava kokee taas toisin: *”Haluan ilmoittaa kuurouteni etukäteen, ettei henkilökunta ylläty ja säikähdä kuurouttani. He pystyvät paremmin valmistautumaan, mikäli tietävät, että lennolla on kuuro mukana.”*

Henkilökunnan haastattelujen tulokset yllättivät, koska heillä oli hyvin vähän tietoa kuuroista ja viittomakielisistä.

”No aika vähän on mulla ollu mitään kokemusta. No totta kai tiedän, et kommunikoiivat viittomakielellä, mut aika vähän mitään muuta faktaa tiedän”, kertoo lähes kymmenen vuotta lentoemäntänä toiminut haastateltava.

Vaikka haastateltavat pystyivätkin ratkaisemaan asiakaspalvelussa vastaantulevia tilanteita melko hyvin, silti heiltä puuttuivat työkalut asiakaslähtöisempään palveluun. Kuurojen kohtaaminen ja asiakkaan huomion saaminen tuntui jännittävän paljon. Vaikka kohtaamiset olivatkin aina tuntuneet haastateltavista melko luontevilta, silti kontaktin saaminen ja yhteyden luominen jännitti etukäteen selvästi, koska työkalut tähän puuttuivat. Eräs haastateltavista kommentoi:

”Mut multa puuttuu ainakin työkalut siihen, tai en oikeen tiedä miten mä esimerkiksi saan kuulovammasen huomion, jos se ei nää, et mä oon tulossa siihen. Voinko mä mennä koskee sitä tai just, et mikä on semmonen tapa, et miten mä voisin kysyä?”

Koimme, että tulokset olivat monipuolisempia, kuin olimme osanneet odottaa. Henkilökunnan haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina, joissa ei pelkästään vain vastattu täsmällisesti kysymyksiin, vaan esiin nousi myös hyvää keskustelua. Näistä saimme arvokkaita tuloksia tietopakettiimme, kuten vastaukset tulkin käytöstä sekä tulkin läsnäolosta. Huomasimme, että termi *tulkki* oli vieras kuuroista puhuttaessa, koska usein käytettiin sanaa *avustaja* tai haluttiin löytää sille jokin toisenlainen termi. *”Tosi vähä on ollu kontaktia kuurojen kanssa ja sit just siitä avustajasta, että se on ehkä hoitanut sen kommunikaation.”* Tämän kaltaiset kommentit vahvistivat ajatustamme siitä, että tulkin käytöstä täytyi lisätä materiaalia tietopakettiimme.

Tutkiessamme ensimmäisten haastattelujen tuloksia huomasimme, että seuraavissa haastatteluissa täytyi laajentaa kysymyksenasettelua saadaksemme täsmällisempiä vastauksia. Huomasimme matkustamohenkilökunnan haastattelussa, että monilla haastateltavilla ei ollut vastausta kysymykseemme, koska he eivät olleet koskaan tavanneet ketään kuuroa asiakasta. Seuraavassa haastattelussa muokkasimme kysymyksenasettelun niin, että kysymystä pystyi soveltamaan tilanteisiin, joissa asiakkaalla ja työntekijällä ei ole ollut yhteistä kieltä. Tällöin saimme paljon vastauksia ja ratkaisuja tilanteisiin, joissa asiakkaana on ollut esimerkiksi aasialainen matkustaja, jonka kanssa yhteistä kieltä ei aina välttämättä ole ollut. Vastaukset ovat kuitenkin sovellettavissa meidän tutkimustyöhömme, koska kuuron ja asiakaspalvelijan välillä on täysin sama tilanne – yhteistä kieltä ei ole. Vastauksissa kommunikointitilanteiden ratkaisuehdotuksiksi mainittiin muun muassa ”näyttelemine” sekä osoittaminen, jotka ovat molemmat soveltuvia tapoja myös kuurojen kanssa kommunikointiin.

Henkilökunnan haastattelujen tulosten pohjalta pystyimme parantelemaan haastattelurunkoa kuurojen haastatteluihin. Tämän ansiosta saimme myös kuuroilta täsmällisempiä ja monipuolisempia vastauksia.

Kaikissa haastatteluissa keskustelimme aiheesta, joka tuntuu edelleen olevan hyvin ongelmallinen. Kuurouden ilmoittaminen on vieläkin asia, johon ei tunnu olevan rat-

kaisua. Suurin osa kuuroista ei halua minkäänlaista lisähuomiota eivätkä he halua tämän vuoksi ilmoittaa etukäteen kuurouttaan lentoja varatessaan. Henkilökunta kuitenkin toivoisi asiaan muutosta turvallisuuden näkökulmasta:

”Mut ehkä siin on se, et ainahan me yritetään tehdä kaikki mahdollisimman hienotunteisesti ja näin, et eihän me nyt sillä lailla mitään show:ta pyritä laittamaan pystyyn, mut sitä lähinnä, et se olis heillekin tärkeätä tiedostaa, et se (merkintä kuuroudesta) on turvallisuuden takia.”

Henkilökunta tiedostaa kuuroille merkinnästä aiheutuvat tuntemukset ja ajatukset. Kukaan kun ei pysty lupaamaan kuuroille, ettei sellaista tilannetta koskaan ilmenisi, jossa ylireagointia tai ei-haluttua kohtelua tulisi esiin. Varsinkaan tässä tilanteessa, jossa kuurotietous on niin vähäistä työntekijöiden keskuudessa, työntekijöiden määrän ollessa niin suuri. Tällä tutkimustuloksella ei varsinaisesti ole suurta merkitystä opinnäytetyömme kannalta. Uskomme kuitenkin työmme lisäävän tietoutta henkilökunnan keskuudessa, jolloin myös tähän ongelmaan ja ristiriitaan ratkaisu tulee hie-man lähemmäksi. Opasvideomme ohjaa ja antaa työkaluja henkilökunnalle kuurojen kohtaamiseen, jolloin mahdolliset ylireagoinnit pystytään välttämään.

## 6 PRODUKTIN TOTEUTUS

Opinnäytetyömme tuotteena loimme opasvideon kuuroista ja heidän kohtaamisestaan. Lisäksi tuotimme pienimuotoisen, vajaan sadan viittoman viittomapankin, jonka lisäsimme tuotteemme kylkeen. Haastatteluissa huomasimme tälle olevan merkittävää kysyntää ja mielenkiintoa. Videon sisältö koostuu sekä kirjallisuudesta kerätystä tiedosta että haastattelujen tuloksista. valitsimme osan videoomme päätyneestä materiaalista. Materiaalin valinta tuotteeseen oli hyvin helppoa, koska henkilökunnan haastatteluiden perusteella saimme huomata, että tietoa asiakasryhmästä on oikeasti hyvin vähän.

Tietopakettimme on videomuodossa. Kuvassimme itse opasvideon ja viittomapankin kahdella eri kuvauskerralla. Kuvaukset toteutimme Valkealla talolla, josta löytyi tarvittavat välineet kuvauksia varten. Meille oli tärkeää, että saisimme esitellä myös viittomakieltä videollamme, joten otimme yhteyttä meille entuudestaan tuttuun Netta Keski-Levijokeen. Opasvideomme viittojana toimi siis viittomakielinen kuuro. Viittomapankin viittomat päätimme viittoja itse.



Viittomakielen lisäksi videomme kielinä ovat suomi (ääniraita) ja englanti (tekstitys). Produktimme sisältäessä kolmea eri kieltä, olemme kääntäneet paljon aineistoa työmme varrella. Opasvideon suomenkielisen käsikirjoituksen kääntämisestä viittomakielelle vastasi täysin viittojamme. Puheelle tulkkaus ja tekstitys ovat meidän käännöksiämme sekä suomenkielisestä käsikirjoituksesta että viittomakielisestä käännöksestä. Videoiden editoinnissa ja ulkoasun suunnittelussa sekä toteutuksessa saimme apua Teemu Penttiseltä, joka on työnsä ja harrastuksiansa puolesta paljon tekemisissä videoiden sekä editoinnin kanssa.

## 6.1 Tietopaketin suunnittelu

Lähdimme työstämään tietopakettia sisällön valinnalla. Loimme ensin opasvideollemme käsikirjoituksen, johon aloimme koostaa aineiston tuloksista sisältöä aiheittain. Aiheet rakentuivat asiakaspalvelutilanteen etenemisen mukaan kysymys-vastaus-menetelmällä. Aloitimme perustiedoista ja etenimme aina huomion herättämisestä tulkin käyttöön ja kommunikaatioratkaisuihin asti. Viittomapankin viittomat (LIITE5) valitsimme omien matkustuskokemustemme pohjalta sekä haastatteluissa esille tulleiden toiveiden pohjalta.

### 6.1.1 Opasvideo

Videon alkuun lisäsimme perustietoa sisältävän osion viittomakielistä sekä viittomakielen käyttäjistä, koska tarvetta on varmasti myös tällaiselle yleistiedollekin. Suurimman osan perustietojen materiaalista keräsimme kirjallisuudesta sekä internetlähteistä. Nämä lähteet on esitelty kohdassa 3.2. Lisäsimme videolle tietoa siitä, millaisia viittomakielet oikeastaan ovat. Viittomakielet ovat käsillä tuotettuja kieliä, joissa myös ilmeillä sekä suun ja vartalon liikkeillä on suuri osansa. Yleensä virheellisesti luullaan, että on olemassa vain yksi ja ainoa, kansainvälinen viittomakieli. Päätimme ehdottomasti sisällyttää videoomme korjauksen tästä virheellisestä tiedosta. Totesimme myös, että Suomessa käytetään kahta viittomakieltä – suomalaista sekä suomenruotsalaista. Suomalaisen viittomakielen käyttäjistä kerroimme muun muassa määrän sekä keitä käyttäjät oikein ovat. Mainitsimme kuurot, huonokuuloiset, kuuroutuneet sekä kuulevat, kuten perheenjäsenet. (Kuurojen Liitto 2017.) Saimme perustietoihin liittyen hyviä kommentteja Keski-Levijoelta, joita avaamme kohdassa 6.3.1 Käsikirjoitus viittomakielelle.

Vaikeaksi asiaksi huomasimme myös oikeiden termien käytön, josta teimmekin aivan oman osionsa. Kuuro -termin käyttöä esimerkiksi varotaan aivan turhaan. Halusimme tiedottaa, että esimerkiksi termiä viittomakielinen käytetään myös kuulevista. Kerroimme videolla mitkä muut termit ovat sopivia käyttää, kuten kuuro ja kuulovammainen. Jälkimmäinen tosin on korrekti ainoastaan lääketieteellisestä näkökulmasta käytettynä. Mainitsimme myös, että termit kuulovikainen sekä kuuromykkä koetaan usein loukkaavina ja näiden käyttöä tulisikin välttää.

Poiketen edeltävistä perustietoa sisältävistä osioista, saimme koottua loput videon osiot haastatteluiden tuloksista. Seuraavana käsitelimme kuurojen kohtaamista. Alussa korostimme, että kaikki ihmiset ovat erilaisia, joten kertomamme tavat eivät välttämättä sovellu kaikkien kuurojen kanssa kommunikointiin. Tässä kohdassa mukaan valikoituivat tavat herättää kuuron huomio. Kerroimme neutraalit kosketuspaiikat sekä käden heilutuksen huomion herättämiseksi. Haastatteluissa tuli ilmi erilaisia kokemuksia asiakaspalvelutilanteista, joista saimme koostettua hyviä vinkkejä siitä, kuinka kannattaa toimia kuuron kanssa kommunikoidessa. Vinkkasimme esimerkiksi selkeästä artikuloinnista. Samoin saimme tietoa siitä, mitä missään nimessä ei kannata tehdä, kuten koskettaa päähän tai heiluttaa kättä aivan asiakkaan kasvojen edessä. Joskus osa näistä tavoista on vain lisännyt kuuron saamaa huomiota ja aiheuttanut epä-mukavia kokemuksia ja tunnelmaa. Annoimme vinkiksi myös, että katsekontaktia on hyvä ylläpitää niin paljon kuin mahdollista. Mainitsimme, että puhutun kielen vaihto toiseen ei välttämättä auta tilanteessa – kuuro kun ei kuule silloinkaan. Myöskään huumaus ei auta mitään, minkä kaikki varmasti ymmärtävät. Puheen selvä artikulaatio auttaa kenen kanssa tahansa kommunikoidessa, mutta yliartikulointia kannattaisi vauraa, koska tällöin kommunikaatio saattaa vaikeutua entisestään. Tässä kohdassa mainitsimme myös huulilta luvun sekä sen, ettei suuta tulisi peittää kommunikoinnin aikana. Opastimme myös, että hymyily sekä nyökkääminen ymmärtämisen merkiksi ovat toivottavia reaktioita vuorovaikutuksessa.

Videon yhdeksi tärkeäksi osioksi valitsimme tulkin käytöstä tiedottamisen. Kuten olemme aiemmin jo maininneet, haastatteluissa kävi moneen otteeseen ilmi, että tulkin käytöstä tiedetään aivan minimaalisesti. Edes sanaa tulkki ei välttämättä tiedetty, vaan käytettiin sanaa avustaja. Videolla opastimme oikean termin käyttöön sekä kuinka kuuro tulisi kohdata tulkin läsnä ollessa. Tulkki on viestin välittäjä eikä tulkille tulisi puhua asiakkaasta kolmannessa persoonassa. Opastimme myös henkilökuntaa

puhumaan aivan tavalliseen tapaan – tulkki on vastuussa kommunikoinnin onnistumisesta henkilökunnan ja kuuron asiakkaan välillä. Korostimme, että tulkki on paikalla myös henkilökuntaa varten.

Viimeisenä käsitelimme kommunikointitilanteiden ratkaisuja - millaisin keinoin asiakaspalvelijat voisivat kommunikoida kuuron kanssa. Haastatteluissa viittomakieliset toivoivat, että heidät kohdattaisiin rohkeasti etsien uusia ratkaisuja kommunikointiin. Kehotimme ja rohkaisimme siis henkilökuntaa kohtaamaan kuurot kuten kaikki muutkin asiakkaat. Kuuroutta ei kannattaisi siis säikähtää. Kommunikaatiota tulisi rakentaa pikkuhiljaa vaihtoehtoisia kommunikointiratkaisuja käyttäen, kuten eleilyä, osoittamista, kirjoittamista paperille, piirtämistä, laitteelta tekstin näyttämistä sekä pantomiimia. Yritimme kannustaa henkilökuntaa opettelemaan edes muutaman viittoman. Haastatteluissa ilmi tulleissa kokemuksissa kuurot ovat olleet erittäin iloisia jo paristakin viittomasta asiakaspalvelutilanteessa. Koimme erittäin tärkeäksi myös mainita, että suomen kieli ei ole kuurojen äidinkieli, joten lukutaito saattaa vaihdella melkoisesti. Ei siis pitäisi olettaa, että kynän ja paperin avulla kommunikointi toimisi mutkattomasti kaikilla. Esitimme kuitenkin haastattelujen pohjalta toiveeksi tulleen kirjallisen ”tietoiskun” lennon kulusta ja perustiedoista, jonka henkilökunta voisi mahdollistaa kuuroille lennon alussa.

### 6.1.2 Viittomapankki

Viittomapankin viittomien valinta tuntui jokseenkin helpolta, mutta samaan aikaan huomasimme myös unohtavamme monia tärkeiksi kokemiamme viittomia joukosta. Sanastotyön periaatteiden pohjalta (Sanastokeskus TSK 2019) loimme aluksi sanastoluonnoksen, johon kartoitimme ja keräsimme käytössä olevaa aiheeseen liittyvää terministöä. Lähdimme aluksi miettimään matkan kulkua ja omia kokemuksiamme lento-  
matkustuksesta. Millaisia sanoja ja termejä tulisi vastaan lentokentällä liikkuesssa ja asioidessa, sekä koneeseen noustessa ja lennon aikana? Kävimme mielessämme läpi muun muassa lähtöselvityksen, turvatarkastuksen, kuulutukset sekä tarjoilut koneessa, ja aihealueiden alle aloimme koostaa sanastoa. Lisäsimme viittomapankkiin myös sormiaakkoset sekä numerot 1-10, kymmenet, sadat ja tuhannet. Sormiaakkosille ajattelimme olevan kysyntää, koska niillä voi ilmaista aivan mitä tahansa, monella eri viittomakielellä. Numerot ajattelimme sisällyttää mukaan, jotta hinnat, kappalemäärät sekä ajat pystyttäisiin ilmaisemaan. Tuhannet ajattelimme ottaa mukaan,

koska usein lentokorkeus mainitaan myös kapteenin puheessa. Viittomapankkia olisi voinut täydentää lähes loputtomasti, mutta yritimme valita joukkoon yleisimmin lentomatkatuksessa vastaan tulevat viittomat. Lisäksi halusimme lisätä pankkiin muutamia helppoja fraaseja, kuten toivotuksia ja muutamia kysymyksiä.

## 6.2 Kuvaaminen

Opinnäytetyömme sisältää kaksi erilaista kuvaustilannetta - ensimmäisenä kuvaamme viittomapankin sekä myöhemmin valmistuneen opasvideon. Aloitimme kuvaukset kuvaamalla viittomapankin 14.2.2019. Netta Keski-Levijoen kanssa kuvasimme 19.2.2019.

Saimme Finnairilta suunnitteluvaiheessa tiedon, että heidän sisäiseen käyttöön tulevaa materiaalia kuvataan usein mobiililaitteella, jolla kuvattuna lopputuloksen laatu on erittäin hyvä. Tästä saimme idean, että voisimme kuvata koko produktimme videot kännykällä. Mobiilikuvauks on yksinkertaisempaa verrattuna järjestelmäkamerakuvaukseen sekä kuvan jakaminen ja tallentaminen on vaivattomampaa. Mobiililaitteen kameranautomaattikka hoitaa yleensä myös valotuksen ja tarkennuksen. (Pylkkö 2015, 5-6.) Koimme kuvatessamme, että pieleen menneitä otoksia oli helppo poistaa puhelimen muistista. Huomasimme myös, että näytöltä oli erittäin helppo heti tarkistaa, oliko uusintaotolle tarvetta vai ei. Aluksi kuvasimme pari testivideota nähdäksemme vastaisiko laatu varmasti toiveitamme ja mahdollistaisi videoiden myöhemmän editoinnin ja käsittelyn.

Molempia kuvauksia valmistellessa mietimme erityisesti valaistusta, sekä kuvan rajaamista ja kuvakulmaa. Kuvasimme videot koulumme kuvaustilassa, jossa oli valmiina hyvät softbox-valot sekä green screen taustalle. Kuvaustila oli itsessään melko valoisa. Luonnonvalon ja yleisvalaistuksen lisäksi käytimme edellä mainittuja valoja ja rakensimme valaistuksen monesta suunnasta, jotta välttäisimme varjot. Tilassa oli päävalo, joka antoi kuvaan riittävän määrän valoa ja kirkasti viittojan katseen. Tasausvalot olivat sivuilla poistamassa päävalon tuottamat varjot ja pehmentämässä kuvan jyrkkyyttä. (Ailio 2015, 49.) Kunnollista telinettä kännykälle meillä ei ollut, mutta rakensimme tilapäisen kuvaustelineen, jossa kamera pysyi paikallaan koko kuvauksen ajan. Opasvideon kuvaamista varten viittojamme pyysi meitä hankkimaan prompterin, josta hänen olisi helppo seurata ja tarvittaessa vilkaista tekstiä.

Viittomakielisiä videoita kuvattaessa tulee huomioida muutama erityinen seikka. Kuvauksiin valmistautuessa huomioimme, että vaatetuksemme tuli olla kuviotonta sekä mielellään yksiväristä. Emme myöskään käyttäneet kuvauksissa kiilteleviä tai heiluvia koruja. Viittomapankkia luodessamme työskentelimme parina, joten meidän oli helppo keskittyä itse viittomiseen. Toinen meistä pystyi aina tarkkailemaan viittomista ja tarvittaessa kommentoimaan esimerkiksi liian totista ilmettä. Samalla tavoin Keski-Levijoen viittoessa toinen meistä hoiti kuvaamispuolta ja toinen keskittyi prompteriin sekä itse viittomisen seuraamiseen. Viittomakielisissä videoissa tulee myös huomioida kaksiulotteisuus. Kameraan päin tehtyjen liikkeiden laajuus ei aina erotu parhaimmalla mahdollisella tavalla ja se voidaankin ratkaista eri tavoin. Me päädyimme siihen, että viittoja seisojia aina viittomasta riippuen hieman vinottain kameraan päin, katsoen joko kameraan tai viittoman suuntaan. Tällä tavoin viittomien liikeradat sekä käsi- muodot ovat helposti katsojan nähtävissä. (Kuurojen Liitto 2015, 17-18.) Rajasimme kuvatessamme kuvan hyvin perinteiseen tyyliin eli puolikuvaksi. Kuva rajataan siis suunnilleen lantion kohdalta, jolloin esimerkiksi kasvojen ilmeet muuttuvat merkityksellisemmiksi. (Välikylä 2015, 37.) Rajaaminen on erittäin oleellista viitottuja videoita kuvatessa. Kuvatessa tuli myös ottaa huomioon, että opasvideo tekstitetään, joten sille piti jättää alareunaan tilaa (Kuurojen Liitto, 17). Kokeilimme kuvausten alussa viittoman käsialan, eli viittomisen, suuruutta ja katsoimme, onko ajattelemamme rajausta sopiva vai menevätkö kädet tulevan tekstityksen päälle.

### 6.3 Kääntäminen

Alkuun pohdimme käännosteorioita ja miten voisimme hyödyntää niitä omassa produktissamme. Hytösen (2006, 66) mukaan käännosteoriolla viitataan siis teoreettisiin malleihin kääntämisestä. Vastaavasti käännostrategialla tarkoitetaan niitä käytännössä toteutettuja toimia, joita käännoistyössä tulee vastaan. Kääntämisessä pohditaan jatkuvasti sitä tulisiko käännoksen olla uskollinen lähtötekstiä kohtaan vai keskittyä enemmän lopputulokseen eli palvella enemmän vastaanottajan tarpeita. Kääntämisen tavoitteena on siis joko vastaavuus lähtötekstin ja kohdetekstin välillä tai kohdetekstin toimivuus kohdekulttuurissa.

Kääntäjän tulee pohtia, miksi käännostä ylipäätään tehdään ja kenelle. Sen jälkeen mietitään, miten merkitykset saadaan välitettyä kohdekielisille perille asti. Kääntäjän tulee ymmärtää lähtökieltä, sen merkitysosia sekä kulttuuria. (Kumpulainen 2015, 28.)

Kääntämisen ytimenä voidaan nähdä myös merkitysten ymmärtäminen, ei vain sanojen tai lauseiden kääntäminen (Tommola 2004, 18).

Produktimme sisältää kolme erilaista käännoästä. Ensimmäisenä on suomenkielinen käsikirjoituksemme, joka käännetään viittomakielelle opasvideota varten. Seuraavaksi on opasvideon suomenkielinen ääniraita, joka on työstetty viitotun videon sekä käsikirjoituksen pohjalta kielensisäisen käännoksen tavoin. Kolmantena on kaikkien edellä mainittujen käännoösten pohjalta luotu englanninkielinen tekstitys.

### 6.3.1 Käsikirjoitus viittomakielelle

Suomenkielinen käsikirjoituksemme opasvideolle muokkautui matkan varrella kommenttien ja palautteen myötä. Pyysimme ensimmäisestä, täysin suomenkielisestä versiosta kommentteja lehtoriltamme. Tämän jälkeen lähetimme käsikirjoituksen videon viittomakielisen osuuden tuottajalle. Hän myös vastasi viittomakielisestä käännoökestä, jonka teki käsikirjoituksemme pohjalta. Kuvaustilanteessa päädyimme vielä muokkaamaan käsikirjoitustamme viittojan toiveiden pohjalta. Olimme muun muassa keskittyneet liikaa siihen, ketkä eivät käytä viittomakieltä sen sijaan, että esittelisimme enemmän käyttäjäryhmiä. Mietimme myös yhdessä mitkä olisivat korrekteja termejä käyttää – esimerkiksi elehtimisen vaihdoimme hieman negatiivisen sävyn vuoksi eleiden käyttöön. Keski-Levijoki oli katsonut käsikirjoituksemme etukäteen, mutta teki käännoöksensä vasta itse kuvaustilanteessa. Ensin viittojamme luki tekstiä prompterista ja samalla harjoitteli viittomaan osuutta. Sen jälkeen keskustelimme yhdessä, tuntuiko viittomavalinnat oikeilta, jonka jälkeen hän viittoi lopullisen version käännoökestä. Käännoös oli toiveestamme hyvin rennon tyylinen sekä vapaamuotoinen. Tärkeintä oli, että asia välittyisi ja herättäisi videon katsojien mielenkiinnon. Keski-Levijoki viittoi parikin eri versiota, joista valitsimme yhdessä parhaimman vaihtoehdon. Emme siis itse luoneet viittomakielistä käännoöstä opasvideollemme vaan luotimme tuotoksen viittomakielisen kuuron käsiin.

### 6.3.2 Suomenkielinen ääniraita

Ääniraidan käännoöksessä käytimme lähdetekstinä pitkälti viimeistä versiota käsikirjoituksesta, joka muokkautui lopulliseksi opasvideota kuvatessa. Käsikirjoituksemme oli jo sellaisenaan valmis ääneen luettavaksi sen sisältäessä jo valmiiksi kokonaisia lauseita:

”Viittomakieli on kieli, jota tuotetaan käsillä, ilmeillä sekä suun ja vartalon liikkeillä. Jokaisella maalla on oma viittomakielensä, Suomessa jopa kaksi: suomalainen ja suomenruotsalainen viittomakieli. Viittomakieli ei siis ole kansainvälistä.”

Koimme, että viittojamme käänös mukaili hyvin pitkälti käsikirjoitustamme. Edellisen esimerkin Keski-Levijoki käänsi tällä tavoin glosseille:

”OS-VIITTOMAKIELI-PI-KIELI-OS-KÄSI<sub>x</sub>-VIITTOA-ILME-SUU-VARTALO-LIIKE-KOKONAISUUS-KIELI. JOKAINEN<sub>xx</sub>-MAA-OS<sub>xx</sub>-OLLA-OMA<sub>xx</sub>-VIITTOMAKIELI, SUOMI-OS-PI-KAKSI, SUOMI-VIITTOMAKIELI-SUOMENRUOTSI-VIITTOMAKIELI.VIITTOMAKIELI-OS-KANSAINVÄLINEN-VIITTOA- (pään pudistus)”

Glossauksella tarkoitetaan viittomien esittämistä suomenkielisten käänösvastineidensa perusmuotoisilla suuraakkosin kirjoitetuilla sanoilla (Savolainen 2000, 192). Viittojan mukaillessa pitkälti käsikirjoitustamme, ääniraidan tekoon ei vaadittu juuriakaan kääntämistä, vaan käsikirjoitus kelpasi sellaisenaan. Vertasimme kuitenkin tietysti viitottua osuutta ääniraitaan, että kaikki menisivät kohdilleen videolla. Tällöin huomasimme, että yhden kohdan viittojamme oli ymmärtänyt eri tavalla kuin olimme itse asian ajatelleet. Tämä ei kuitenkaan haitannut lainkaan, sillä käänöksen pointti oli myös täysin validi opasvideoomme. Muokkasimme tämän jälkeen käsikirjoitustamme viitotun mukaiseksi, jotta tekstitys olisi yhdenmukainen näiden kahden kielen kanssa. Tämä on yleistä kääntämisessä. Kääntäjä ymmärtää lähdetekstin merkitykset aina subjektiivisesti. Ei siis ole täysin varmaa, että kääntäjä hahmottaa merkitykset täysin samoin kuin asian kirjoittaja on sen ajatellut. Ei myöskään ole varmaa, että viestin kaikki vastaanottajatkaan hahmottavat asian samoin. (Tommola 2004, 10.)

Tulkkasimme puheelle opasvideon ääniraidan itse. Mietimme ja harjoittelimme äänenpainoja sekä rytmiä sopivaksi videolle ja viittojan tahdin mukaiseksi. Joissain kohdissa olisi selvästi saanut puhua hieman nopeammin, jotta ääniraita olisi mennyt täysin yksin viitotun kanssa. Emme kuitenkaan nopeuttaneet puhetta, koska halusimme pitää videon rauhallisena ja selkeänä.

### 6.3.3 Englanninkielinen tekstitys

Englanninkielinen käänöksemme toimii tekstityksenä videolla (LIITE6). Finnairilla on hyvin monikielinen ja kansainvälinen henkilökunta, joten englanninkielinen teks-

titys oli mielestämme ainoa oikea vaihtoehto. Käännöksen pohjalla on pitkälti kirjallinen suomenkielinen käännös/käsikirjoitus, josta oli helppo poimia virkkeiden merkitykset ja kääntää ne kohdekielelle sopiviksi. Englanninkielistä käännöstä tehdessämme huomasimme, että asioita ei pysty kirjoittamaan sana sanalta, vaan lauseet täytyy muotoilla uudelleen. Käännökseen vaikutti myös paljon se, että siitä tulisi tekstitys, joka on pituudeltaan rajattu – oli siis pakko tehdä poisjättöjä sekä tiivistää että yhdistää asioita. Kääntämisessä yleensäkin on väistämätöntä tehdä tekstilajiin liittyviä valintoja (Rahtu 2011, 25). Mietimme esimerkiksi, että sanan sign language toistuessa melko usein, olisi mahdollista käyttää sanasta lyhennettä SL. Pohdimme myös, että selittäisimme sanan otsikon alla ”SL = sign language”. Editointivaiheessa huomasimme kuitenkin, että saimme jaettua tekstin ja ajastettua sen sopivaksi ilman lyhenteitäkin. Tekstitystä käännettäessä joudutaan usein tekemään valintoja, kun käännös yritetään saada mahdutettua yksi- ja kaksiriviseksi teksteiksi. Tekstin tulee olla ruudulla oikealla hetkellä ja tarpeeksi kauan, jotta tekstit pystytään lukemaan ja kontekstit yhdistämään. Tekstitysten ollessa tarkat ja oikein ajastetut tuntee katsoja ymmärtävänsä ruudussa käytettyä kieltä. (Vertanen 2007, 150-151.)

Käännöstä tehdessä piti myös selvittää tiettyjä termejä englanniksi. Etsimme tietoa esimerkiksi vastineista sanoille kuulovammaisen sekä kuulovikainen. Hearing impaired oli meille tuttu termi, mutta sen suomenkielinen vastine piti tarkistaa. Emme myöskään olleet tienneet, että kyseinen termi on nimenomaan lääketieteellinen termi. Niputimme kuulovikaisen ja kuulovammaisen saman edellä mainitun termin alle. Kuuromykälle on olemassa täydellinen vastine deaf mute. Tutkimme myös sanan deaf kirjoitusasu – kirjoitammeko sanan isolla alkukirjaimella vai emme. Yleensä ihmisistä puhuttaessa käytetään isoa alkukirjainta (Deaf). (National Association of the Deaf 2019.)

Teimme ensimmäisen version tekstityksistä. Tämän jälkeen konsultoimme englannin kielen kielioppiin ja sanavalintoihimme liittyen englannin kieltä lähes natiivin tasolla käyttävää henkilöä. Hänen kanssaan teimme käännöksestä parannellun version, jossa saimme asioita tiivistettyä sekä ilmaistua paljon yksinkertaisemmin. Tässä vaiheessa viimeistään huomasimme sen, että on turha pyrkiä täydelliseen käännökseen vaan välittää merkitys mahdollisimman yksinkertaisesti käännöksen ollessa tekstitys (House 2009, 5).



#### 6.4 Editointi ja tuotteen viimeistely

Halusimme luoda produktimme ulkoasusta tilaajamme tyyllisen. Teimme tutkimustyötä ja katsoimme Finnairin YouTube-kanavalta heidän videoita, jonka pohjalta mietimme produktimme värimaailmaa sekä ulkoasua. Löysimme Finnairin sivuston, jossa opastettiin oikeiden logojen, fonttien sekä värien käyttöön. Sivustolta löytyi kaikki Finnairin julkaisuissa käyttämät ulkoasukriteerit. (Finnair 2019b.)

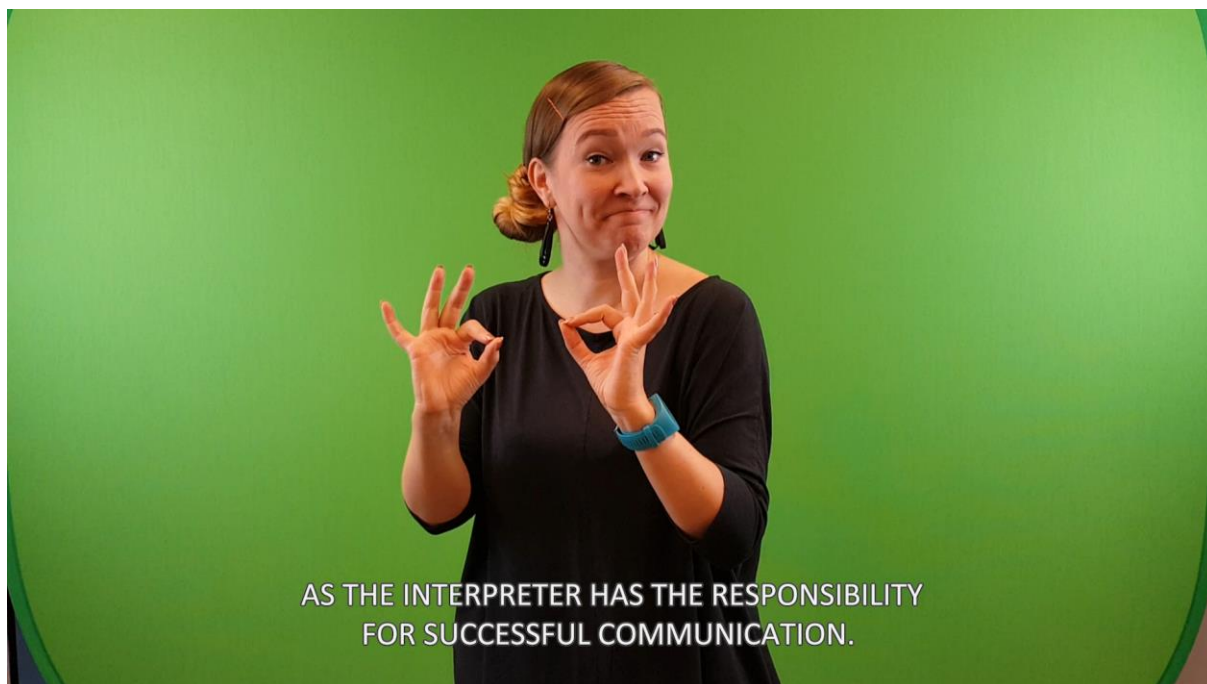
Jo kuvausvaiheessa päätimme, että viittomakieli on esillä läpi videon. Videon pääotsikon jälkeen video rakentuu kysymys-vastaus-tyylisesti eli ensimmäisenä näkyy aina kysymys kaikilla valitsemillamme kielillä (KUVA1).



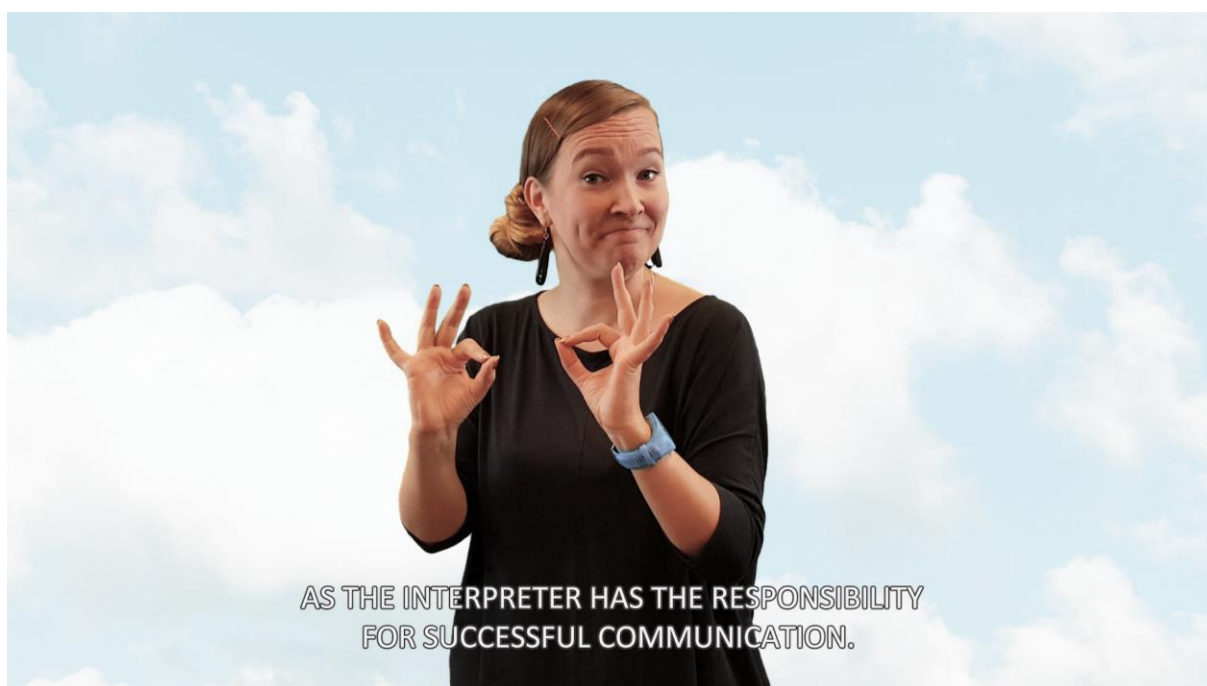
KUVA 1. Otsikoiden asettelu ja viittojan sijainti ruudulla

Tämän jälkeen viittoja näkyy suurempana ja ääniraita sekä tekstitys tulevat mukaan videoon. Video on puheelle tulkattu kokonaan, lukuun ottamatta osioiden otsikoita. Tällöin suomenkielinen informaatio korvataan tekstillä.

Taustalle kokeilimme erilaisia pilviä ja yksivärisiä taustoja. Päädyimme sinivalkoiseen pilvitaustaan, joka on hyvin rauhallinen ja aiheeseen sopiva (KUVAT 2 ja 3). Tausta on kaikkien vapaasti käytettävissä eli täysin lisenssivapaa kuva (Pexels 2019).



KUVA 2. Opasvideo ennen editointia



KUVA 3. Opasvideo editoinnin jälkeen

Finnairin olemassa olevien videoiden fonttien tutkimisen jälkeen etsimme samankaltaisia fontteja, joita voisimme hyödyntää videossamme. Kokeilimme, kuinka fontit

erottuivat taustasta, jonka jälkeen opasvideomme otsikoiden sekä viittomapankin fonttien väriksi valikoitui Finnairin sininen. Opasvideon tekstitykseen valikoitui valkoinen harmailla reunoilla. Ulkoasun ollessa valmis, editoimme ääniraidat ja tekstitykset mukaan videoon. Sovittelimme tekstityksiä ruutuun tekstin ja viitottujen osuuksien pituuksien mukaan. Videoon tuli siis saada kolme elementtiä synkronoitua samanaikaisiksi – viittomakieli, puhuttu kieli sekä tekstitys. Mietimme, että video kaipaasi ehdottomasti rauhallista taustamusiikkia. Näimme YouTubeista, että musiikki on hyvin tyypillinen elementti Finnairin videoissa (YouTube 2018). Musiikkia voi hyödyntää videoissa monella tavalla. Parhaimmillaan musiikki voi auttaa kerronnassa ja tunnelman luomisessa, mutta yksinkertaisuudessaan sitä voi käyttää elementtinä, jottei video olisi liian hiljainen (Välikylä 2015, 102).

Opasvideon loppuun lisäsimme kaikkien videoiden tekijöiden nimet sekä Finnairin ja Humakin logot, joiden käytöstä saimme lisätietoa yritysten internetsivuilta (Finnair 2019b; Humanistinen ammattikorkeakoulu 2012). Tiedustelimme Finnairilta mikä olisi heille paras muoto toimittaa produkti. Opasvideo oli luonnollisesti yhtenä tiedostona, mutta viittomapankin viittomavideot olivat erillisinä videopätkinä, joista Finnair luo omalle alustalleen viittomapankin heille sopivassa muodossa. Tästä syystä videopätkät eivät ole työmme liitteenä. Viittomapankin viittomia tuli lopulta yhteensä 94 kappaletta. Luovutimme työn Finnairille tapaamisessamme 25.3.2019 Helsinki-Vantaalla.

Viittomapankki noudatteli täysin samaa ulkoasukaavaa kuin opasvideokin (KUVAT 4 ja 5). Käytimme samaa taustakuvaa ja fonttia kuin opasvideossakin. Kuvan vasempaan yläreunaan laitoimme sanan sekä suomeksi että englanniksi. Merkitsimme myös, mikäli viittomalla oli enemmän kuin yksi merkitys – kirjoitimme kaikki eri vaihtoehdot jokaiseen videoon, esimerkiksi LENTOKONE, LENTÄÄ, LENTO – AIRPLANE, FLY, FLIGHT. Huomasimme vasta jälkikäteen, että edellä mainittujen kaltaisissa viittomissa käytimme vain yhtä sanahahmoa huuliossa, esimerkiksi LENTOKONE. Emme missään vaiheessa avanneet huulion merkitystä viittomakielellä. Oletamme ja uskomme kuitenkin, että merkityksen vaihtuessa ihmiset ymmärtävät myös huulion vaihtuvan esimerkiksi lentokoneesta lentoon.



KUVA 4. Editoimaton viittomavideo LENTOAIKA



KUVA 5. Editoitu viittomavideo LENTOAIKA

## 7 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietopaketti Finnairin henkilökunnan käyttöön. Tietopaketti opastaa henkilökuntaa kuurojen kohtaamiseen. Tavoite toteutui opasvideon ja viittomapankin muodossa. Opasvideossa kerromme perustietoja kuuroista, viittomakielistä sekä annamme vinkkejä kommunikointiin ja kuurojen kohtaamiseen. Tavoitteenamme oli myös aidosti luoda jotain konkreettista ja saada se käyttöön. Opasvideomme otetaan käyttöön Finnairin henkilökunnan koulutuksiin osaksi kurssimateriaalia. Lisäksi Finnair julkaisee viittomapankin sisäisellä sivustollaan.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli selvittää, millaista tietoa henkilökunta tarvitsee kuurojen kohtaamiseen. Henkilökunnan tiedot asiakasryhmästä olivat hyvin ole mattomat. Yleisesti tiedettiin, että kuurot kommunikoivat viittomakielellä sekä osatiin mainita muutamia ratkaisuja kommunikointiin, kuten kirjoittaminen. Henkilökunta kuitenkin tarvitsi työkalut kuurojen kohtaamiseen ja kontaktin ottamiseen. Huomasimme myös, että perustietoja viittomakielistä, kuurojen yhteisöstä ja tulkin käytöstä tulisi lisätä videoomme. Tulkin käytöstä ei tiedetty juuri lainkaan, vaan tulkkia pidettiin aina avustajana.

Toinen tutkimuskysymys keskittyi kuurojen toiveisiin ja tarpeisiin. Yllättävää oli, että kohtaamiset henkilökunnan kanssa olivat tuntuneet aina sujuvilta, ottaen huomioon, että henkilökunnan tietotaito oli hyvin vähäistä. Tässä tulee kuitenkin huomioida jälleen otanta - haastattelimme ainoastaan 14 työntekijää. Erityisesti toivottiin hienovaraista ja rohkeaa asennetta kommunikointiin ja kohtaamisiin. Kuurot antoivat myös vastauksia keinoista herättää huomio sekä käytettävistä kommunikointiratkaisuista. Asiakkaat kertoivat myös kokemuksia tilanteista, joissa tulkki on ollut mukana. Näiden tiimoilta kuurot myös opastivat henkilökuntaa oikeanlaiseen käyttäytymiseen tulkin läsnä ollessa. Lisäksi haastatteluissa kysyimme Finnairin toiveesta kokemuksia ja toiveita liittyen Finnairin sovellukseen ja internetsivuihin. Näihin saimme myös vastauksia, vaikkei tämä produktimme kannalta ollutkaan tarvittavaa tietoa.

Kolmantena halusimme selvittää, millaista tietoa kattavan opasvideon tulisi sisältää. Haastattelujen pohjalta huomasimme, että meidän tuli esitellä asiakasryhmä perusteellisesti ja keskittyä aivan perustietoihin. Kävimme läpi muun muassa kuurojen mää-

rän, viittomakielten ominaispiirteet sekä korrektit ja loukkaavina pidetyt termit. Tämän jälkeen vasta pääsimme itse aiheeseen, eli kuinka kuurot tulisi kohdata ja kuinka kommunikointi heidän kanssaan etenisi mahdollisimman sujuvasti. Kuurojen haastatteluista välittyi rohkaiseva asenne henkilökuntaa kohtaan, ja tämän halusimme myös ehdottomasti välittää videossamme.

Opinnäytetyöprosessin aikana jouduimme rajaamaan ja pohtimaan omia resurssejamme moneen otteeseen. Alussa työme lähti rönsyilemään Finnairin ehdottaessa monia, erittäin hyviä ideoita, työme sisällöksi. Jouduimme kuitenkin rajaamaan työme melko tarkasti. Resurssien myötä pohdimme myös opasvideomme viitottuja osuuksia. Olimme aluksi ajatelleet, että voisimme mahdollisesti itse viittoa opasvideon. Halusimme ehdottomasti tuoda viittomakieltä esille, vaikka sillä ei Finnairilla olekaan juuri kohderyhmää. Pidimme myös tärkeänä oikeakielisyyttä ja halusimme tämän takia äidinkieleltään viittomakielisen viittojan. Viime aikoina on myös paljon keskusteltu kielten omistajuudesta eli siitä, kuka omistaa kielen ja kuka on sitä oikeutettu käyttämään ja missä yhteydessä. Päädyimme tämänkin vuoksi valitsemaan viittomakielisen kuuron kääntämään ja esiintymään videollamme. Viittomapankin videot viitoimme itse, koska halusimme myös itse olla näkyvillä produktissamme.

Olemme tyytyväisiä työme lopulliseen rajaukseen. Koemme, että tietopakettimme on sovellettavissa myös muiden asiakasryhmien kanssa kommunikointiin, vaikka tässä työssä asiakasryhmä olikin rajattu vain kuuroihin. Opasvideolla mainitsimme muun muassa tapoja lähestyä asiakasta sekä ratkaisuja kommunikoinnin onnistumiseksi – nämä ovat täysin sovellettavissa kaikkeen kommunikointiin. Viittomapankin viittomat toimivat myös muille asiakasryhmille, kuten kuuroutuneille sekä huonokuuloisille.

Matkan varrella tuli vastaan myös eettisiä kysymyksiä, joita jouduimme pohtimaan. Aikaisemmin mainitsimmekin jo kielen omistajuuden, jonka ratkaisimme natiivilla viittojalla. Heti haastatteluissa meille selkeni, että ratkaisuja kommunikointiin on hyvin monia emmekä voi sanoa, että kaikki tavat päteisivät kaikkiin asiakkaisiin. Toimme tämän näkökulman myös esiin videollamme, ja korostimme, että jokainen on yksilö ja jokaisella on oma tapansa kommunikoida. Muutamia yleisiä suuntaa antavia vinkkejä pystyimme kuitenkin mainitsemaan. Koimme myös, että saavutettavuudesta puhuesamme, oli tärkeää, että videomme palvelisi kaikkia tilaajamme työntekijöitä. Tämän

vuoksi otimme englannin mukaan kielirepertuaariimme ja tekstitimme videon englanniksi.

Olemme erittäin tyytyväisiä produktiimme. Saimme kokoon kattavan opasvideon, joka vajaassa kahdeksassa minuutissa kertoo tarpeellisimmat tiedot kuuroista ja heidän kohtaamisestaan. Lisäksi saimme tuotettua lähes 100 viittoman viittomapankin, joka kattaa aihealueen perusanaston. Videot ovat ulkoasultaan ammattimaiset sekä laadukkaat. Olisimme kuitenkin saattaneet tehdä pari asiaa toisin. Saimme kommentin, että yksi kohta videossamme saatetaan ymmärtää helposti väärin. Kerroimme, että viittomakielisiä Suomessa on 12 000 – 14 000, joista kuuroja ja huonokuuloisia on noin 4 000 – 5 000. Tästä saatetaan helposti ymmärtää väärin, että huonokuuloisten määrä olisi näin vähäinen, vaikka todellisuudessa huonokuuloisia on huomattavasti enemmän. Tässä kuitenkin tarkoitamme viittomakielisiä huonokuuloisia. Tämän kohdan olisimme voineet ilmaista selkeämmin. Toinen asia, joka jäi mietityttämään, liittyi videon ääniraitaan. Teimme tietoisin päätöksen, että jätämme otsikot puheelle tulkaamatta, koska ne näkyvät jo kaikilla kolmella kielellä videolla. Jälkeenpäin, monta kertaa videota katselleena mietimme kuitenkin, että jos videota vain kuuntelee, jää kysymys-vastaus-rakenne hieman auki. Toki video on tehty katselemista varten, mutta tulimme ajatelleeksi myös tätä näkökulmaa. Palauttaessamme produktia Finnairille, saimme hyvää palautetta ja saimme kuulla, että tilaajamme on tyytyväinen yhteistyöhömmä ja tuotteeseemme. Saavutimme tavoitteet tuottamalla asiakasryhmää käsittelevän produktin ja näin levittämällä samanaikaisesti kuurotietoutta.

Opinnäytetyömme poiki useita ideoita jatkotutkimuksista. Haastatteluissa ja kaikissa keskusteluissa tilaajan kanssa esille nousi kuurouden ilmoittaminen. Tätä voisi tutkia enemmänkin ja yrittää saada tälle ongelmalliseksi muodostuneelle asialle ratkaisu. Kuurouden ilmoittaminen on hyvin vähäistä, ja sen vuoksi tilaajamme saattaa kokea, että suomalaisten kuurojen lentomatrustaminen satunnaista. Tätä olisi syytä kartoittaa – onko asia todella näin? Esille nousi myös, että kansainvälisille viittomille voisi olla kysyntää. Jatkoehdotuksena olisikin meidän viittomapankkimme kääntäminen kansainvälisille viittomille. Samalla voisi kerätä palautetta produktistamme ja tiedustella mahdollisia lisätarpeita aiheeseen liittyen. Mielessämme kävi myös järjestää viittomaopetustuokio henkilökunnalle. Tämä idea tuli myös suoraan henkilökunnalta. Työmme edetessä saimme useita huomioita siitä, että opasvideomme olisi tarpeellinen lähes millä tahansa alalla. Tämän kaltaista materiaalia olisi hyvä siis tuottaa muillekin

aloille. Finnairilta sekä kuuroilta tuli ehdotus viittomakielisen materiaalin tuottamisesta lentokoneiden näyttöihin. Tulkkiurutujen lisäksi olisi hyvä saada täysin viittomakielistä materiaalia, kuten tietoja lennon kulusta tai viihdettä lentojen ajaksi.



## LÄHTEET

- Ailio, Johanna 2015. Vähän parempi video. Opas laadukkaaseen videon suunnitteluun ja toteutukseen. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Finnair 2019a. Finnair yrityksenä – Finnair lyhyesti. Viitattu 26.3.2019. <http://company.finnair.com/fi/finnair-yrityksena/finnair-lyhyesti>
- Finnair 2019b. Visual Guidelines. Viitattu 26.3.2019. <https://brand.finnair.com/visual-guidelines/>
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy.
- House, Juliane 2009. Translation. Oxford University Press.
- Humanistinen ammattikorkeakoulu 2012. Graafinen ohjeisto. Viitattu 26.3.2019. [https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2014/07/Humak\\_graaf\\_ohjeisto.pdf](https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2014/07/Humak_graaf_ohjeisto.pdf)
- Hytönen, Niina 2006. Käännösteorioiden kirjo kääntäjän työväliseksi. Teoksessa Hytönen, Niina & Rissanen, Terhi (toim.) Käden käänteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab, 66-83.
- Invalidiliitto 2019. Saavutettavuus. Viitattu 10.1.2019. <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/saavutettavuus>
- Kela 2018. Tulkkaus ulkomaanmatkalla. Viitattu 15.4.2019. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-ulkomaanmatka>
- Kotus 2019. Suomen viittomakielet. Viitattu 15.4.2019. [https://www.kotus.fi/kielietieto/kielet/suomen\\_viittomakielet](https://www.kotus.fi/kielietieto/kielet/suomen_viittomakielet)
- Kulttuuria kaikille 2019. Sosiaalinen saavutettavuus. Viitattu 18.2.2019. [http://www.kulttuuriaikaikille.fi/saavutettavuus\\_mita\\_on\\_saavutettavuus\\_sosiaalisen\\_saavutettavuus](http://www.kulttuuriaikaikille.fi/saavutettavuus_mita_on_saavutettavuus_sosiaalisen_saavutettavuus)
- Kumpulainen, Minna 2015. Kääntäjä – viestinnän asiantuntija. Teoksessa Aaltonen, Sirkku & Siponkoski, Nestori & Abdallah, Kristiina (toim.) Käännetyt maailmat – johdatus käännösviestintään. Gaudeamus.
- Kuurojen Liitto 2015. Laatua viittomakielelle kääntämiseen. Viitattu 15.2.2019. <https://www.kuurojenliitto.fi/fi/file/20668/download?token=7Xgcmh70>
- Kuurojen Liitto 2017. Viittomakielet ja viittomakieliset. Viitattu 15.11.2018. <http://www.kuurojenliitto.fi/fi/viittomakielet/viittomakielet-ja-viittomakieliset>
- Laitinen, Janiina & Vuorisalmi, Sara 2017. Deaf people on the plane! Kuurojen matkustaminen lentokoneissa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.

Lappi, Päivi & Malm, Anja 2012. Suomalainen ja suomenruotsalainen viittomakieli. Teoksessa Kristina HUUHTANEN (toim.) Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Kehitysvammaliitto ry, 40-46.

National Association of the Deaf 2019. Community and Culture – Frequently Asked Questions. Viitattu 26.3.2019. <https://www.nad.org/resources/american-sign-language/community-and-culture-frequently-asked-questions/>

Pexels 2019. Free Stock Photos. Viitattu 8.4.2019. <https://www.pexels.com/photo/blue-sky-cloudiness-clouds-cloudscape-449751/>

Pietilä, Ilkka 2010. Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisina vuorovaikutuksen kenttinä. Teoksessa Ruusu Vuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Pylkkö, Mikko 2015. Kuvaa kännykällä ja tabletilla. Jyväskylä: Docendo Oy.

Rahtu, Toini 2011. Tekstilaji on työkalu. Teoksessa Immonen, Leena & Pakkala-Weckström, Mari & Vehmas-Lehto, Inkeri (toim.) Kääntämisen tekstilajit ja tekstilajien kääntäminen. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab, 11-27.

Saavutettavuusdirektiivi. Direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta 2016/2102. EUR-Lex. Viitattu 8.4.2019. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>

Sanastokeskus TSK 2019. Sanastoprojektin vaiheet. Viitattu 8.4.2019. [http://www.tsk.fi/tsk/fi/sanastoprojektin\\_vaiheet-17.html](http://www.tsk.fi/tsk/fi/sanastoprojektin_vaiheet-17.html)

Savolainen, Leena 2000. Viittoman rakenne. Teoksessa Malm, Anja (toim.) Viittomakieliset Suomessa. Pieksämäki: Finn Lectura, 168-188.

Tommola, Jorma 2004. Mikä on kääntämisen ja tulkkauksen ydin? Teoksessa Tommola, Jorma (toim.) Kieli, teksti ja kääntäminen. Language, text and translation. Turun yliopisto: Englannin kielen kääntäminen ja tulkkaus, 9-20.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Valtiovarainministeriö 2019. Saavutettavuus. Viitattu 8.4.2019. <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>

Vertanen, Esko 2007. Ruututeksti tiedon ja tunteiden tulkkinä. Teoksessa Oittinen, Riitta & Tuominen, Tiina (toim.) Olennaisen äärellä. Johdatus audiovisuaaliseen kääntämiseen. Tampere University Press, 149-170.

Vilkka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Välikylä, Jaakko 2015. Digivideokoulu. Jyväskylä: Docendo Oy.

Yhdenvertaisuus.fi 2019. Mitä yhdenvertaisuudella tarkoitetaan? Viitattu 10.1.2019. <https://yhdenvertaisuus.fi/mita-on-yhdenvertaisuus>

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Finlex. Viitattu 10.1.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

YouTube 2018. Finnair. In-flight video: Onboard service video with international sign language. Viitattu 26.3.2019. <https://www.youtube.com/watch?v=4sfPCRoWqzM>

## LIITTEET

### LIITE 1. Opasvideo

Linkki opasvideoon:

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

## LIITE 2. Haastattelukysymykset matkustamohenkilökunnalle

Asiakasryhmä: kuurot

### **Teema 1: Henkilökohtaiset kokemukset**

1. Nimi?
2. Kuinka pitkä kokemus sinulla on alalta?
3. Mitä työtehtäviisi kuuluu?
4. Mitä tiedät kuuroista? (kommunikaatio, kulttuurierot tms.)
5. Oletko kohdannut työssäsi kuuroja?
6. Jos olet, kuinka kohtaaminen sujui? Miltä tuntui?
7. Kuinka kommunikoitte?

### **Teema 2: Asiakasryhmän kohtaaminen**

1. Kuinka kommunikoit asiakkaan kanssa, kun teillä ei ole yhteistä kieltä?
2. Mikä erityisryhmään kuuluvan henkilön kohtaamisessa mietityttää?
3. Millaisiin asioihin tarvitsisit lisää tietoa?
4. Kuinka toimisit erikoistilanteissa?
5. Pystyttekö hyödyntämään työssänne visuaalisia opasteita? (istuintaskun sisältö jne.)

### **Teema 3: Tilanteita**

1. Kuuro istuu EXIT-paikalla
2. Kuuro ja tulkki istuvat eri puolilla konetta
3. Sääolosuhteiden vuoksi kone joutuu laskeutumaan eri kentälle

### LIITE 3. Haastattelukysymykset kenttähenkilökunnalle

Asiakasryhmä: kuurot

#### **Teema 1: Henkilökohtaiset kokemukset**

8. Nimi?
9. Kuinka pitkä kokemus sinulla on alalta?
10. Mitä työtehtäviisi kuuluu?
11. Mitä tiedät edellä kuuroista? (kommunikaatio, kulttuurierot tms.)
12. Oletko kohdannut työssäsi kuuroja?
13. Jos olet, kuinka kohtaaminen sujui? Miltä tuntui?
14. Kuinka kommunikoitte?

#### **Teema 2: Asiakasryhmän kohtaaminen**

6. Kuinka kommunikoit asiakkaan kanssa, kun teillä ei ole yhteistä kieltä?
7. Mikä erityisryhmään kuuluvan henkilön kohtaamisessa mietityttää?
8. Millaisiin asioihin tarvitsisit lisää tietoa?
9. Kuinka toimisit erikoistilanteissa?
10. Pystyttekö hyödyntämään työssänne visuaalisia opasteita? (opastetaulut, infonäytöt yms.)

#### **Teema 3: Tilanteet**

1. Lähtöportti on muuttunut
2. Tulkin ja kuuron istuinpaikat eivät ole vierekkäin
3. Matkatavarat täytyy lähtöselvittää uudelleen välilaskukentällä

## LIITE 4. Haastattelukysymykset kuuroille

### **Teema 1: Taustatietoa**

1. Nimi?
2. Kuinka paljon olet matkustellut?
3. Minne olet matkustellut?
4. Kenen kanssa yleensä matkustat? Perhe, ystävät, tulkki?
5. Ilmoitatko lentoyhtiölle etukäteen olevasi kuuro? Miksi ilmoitat/miksi et?

### **Teema 2: Kokemukset Finnairin kanssa**

1. Millaisia kohtaamisia sinulla on ollut kenttähenkilökunnan kanssa?
2. Millaisia kohtaamisia sinulla on ollut matkustamohenkilökunnan kanssa?
3. Mikä on ollut vaikein tilanne?
4. Ovatko visuaaliset opasteet riittäviä? Esimerkiksi infonäytöt.
5. Millaista viittomakielistä materiaalia haluaisit Finnairin kotisivuille?
6. Oletko käyttänyt Finnairin kännykkäsovellusta? Mitä pidit? Kehitysideoita?

### **Teema 3: Tarpeet ja toiveet henkilökunnalle**

1. Millä tavalla toivot, että kanssasi kommunikoidaan, jos viittomakieli ei ole vaihtoehto? Esim. kirjoittaminen/selvä artikulaatio/eleiden käyttö
2. Onko jokin tietty tilanne, missä toivoisit/tarvitsisit enemmän huomiota/apua?
3. Saatko tarpeeksi tietoa lennon aikana? Mahdollisista tarjoiluista ym.
4. Mistä haluaisit saada lisää tietoa lennon aikana? Miten?
5. Riittääkö lentokoneen turvaohjekortti ja turvaopastus sinulle tiedon saamiseksi?
6. Mitä haluat kertoa tulkin käytöstä henkilökunnalle?

### **Teema 4: Kohtaaminen ja kommunikointi**

1. Kuinka kuuro kohdataan?
2. Kuinka kuuron huomio herätetään?

3. Onko kosketus sallittua?
4. Mitä et missään nimessä halua tehtävän?
5. Miten ideaali tilanne etenee?
6. Vinkkejä kuulevalle ”ummikolle”?

### **Teema 5: Tilanteita**

1. Lähtöportti muuttunut
2. Laskeutuminen eri kentälle
3. Matkatavarat pitää lähtöselvittää uudelleen välilaskukentällä

## LIITE 5. Viittomapankin viittomalista

**Viittomapankin viittomalista**

- €
- aika
- allergia
- apu/auttaa
- Coca-cola
- Finnair
- gluteeniton
- haluta
- hei
- hinta
- huono
- hyvä
- hätätilanne
- ilmainen
- juoda
- kahvi
- kana
- kapteeni
- karkki
- kasvis
- kello
- kiire
- kiitos
- kortti
- kuuro
- kyllä
- käsimatkatavara
- laktoositon
- lehti
- lentoaika
- lentokone
- lentoemäntä
- liha
- limsa
- lippu
- lähtöselvitys
- lääkäri
- maito
- maksaa/os-  
taa/ostos
- matkalaukku
- matkatavarat
- milloin
- minne
- minuutti
- missä
- mistä
- miten/kuinka
- mitä
- mustikkamehu
- nukkua
- numerot
- näkemiin
- odota
- OK
- ole hyvä
- olut
- osata
- paikka/istua
- paljon
- paperi + kynä
- passi
- portti
- punaviini
- pähkinä
- sentti
- sokeri
- sormiaakkoset
- syödä/ruoka
- sää
- tarvita
- tavara
- tee
- tervetuloa
- tunti
- turvaohjeet
- turvatarkastus
- vaara
- valitettavasti
- valkoviini
- WC
- vesi
- viittomakieli
- vähän
- Hyvää matkaa!
- Tarvitsetteko apua?
- Mitä teille saisi olla?
- Oletko kuuro?
- Anteeksi.
- En ymmärrä.
- Odota hetki.



## LIITE 6. Opasvideon tekstitys

### **What are sign languages?**

- Sign languages are languages expressed with hands, facial expressions and body movements. Each country has its own sign language and in Finland we even have two, Finnish sign language and Finnish Swedish sign language hence sign language is not an international language.
- Sign languages are as independent, natural and full-fledged as spoken languages. Like spoken languages sign languages have different dialects and variations.

### **Who uses sign language?**

- First we have to remember that not all sign language users are Deaf.
- There are 12 000-14 000 sign language users in Finland of which 4000-5000 are Deaf or hard of hearing. The rest are hearing people, for example family members, hearing children of Deaf parents or people who use sign language in their work.
- Note that not everyone who cannot hear necessarily use sign language, such as deafened, hard of hearing or people with cochlear implants. They might not be able to understand speech in noisy environments, but they do not always understand sign language either.

### **Can I use the word 'deaf'?**

- People outside the Deaf Community are often unnecessarily afraid of using the word 'deaf'. It is a completely neutral word as is the word 'sign language user'. The terms 'deaf' and 'sign language user' describe the language and culture minority.
- The term 'hearing impaired' describes the medical point of view but similarly to 'deaf-mute' it is often considered to be a very offensive term.

### **How should I approach Deaf people?**

- Keep in mind that there is no definite way to act. When you wish to catch a Deaf person's attention, you can lightly tap the customer's shoulder or arm. These are neutral to touch unlike the head for example.
- If the customer is too far away, you can wave gently to draw attention but do not wave too theatrically. Do not wave too close to the customer's face either. It is important to be polite.

## **The role of an interpreter**

- An interpreter conveys the message and enables communication but is definitely not a Deaf person's assistant. An interpreter does not do anything on behalf of the customer. Even if interpreter is present, maintain eye contact and communicate directly to the Deaf customer. Do not ask the interpreter: "What would he/she (the Deaf customer) want to have?" Always communicate directly with the Deaf customer. You do not have to modify or slow down your own speech as the interpreter has the responsibility for successful communication.

## **How do I communicate with Deaf people?**

- First we have to remember that everyone is different and there are different ways to communicate. Not all rules apply to everyone but there are a few common rules to follow that guide you on the right path.
- A Deaf person does not hear you, so it is pointless to switch the language to English.
- Articulating clearly helps the communication but do not overdo it since it may only make it more difficult for the customer to understand.
- Do not cover your mouth,
- Do not yell. Deaf people cannot hear that either.
- Maintaining eye contact is really important.

## **Tips for communication**

- Meet Deaf customers as any other customers. Slowly build up your communication.
- Consider alternative communication solutions such as lip reading, writing, drawing, digital text, gestures and pointing. You can for example enhance your speech with gestures. You can modify your if necessary to make it easier for the customer to understand.
- Smile and indicate with nodding that you understand the customer.
- Deaf customers do not expect service in sign language but using even a few signs can make a huge impression.
- Finnish is not Deaf customers' mother tongue therefore everyone cannot read Finnish. However many customers wish to receive written information that concerns their flight. Such as flight times and other updates.
- Do not give up easily, be brave and try to discover new solutions for communication.