

The Diak logo consists of the word "Diak" in a bold, pink, sans-serif font. The letter "i" has a small white dot, and the letter "k" has a small white crossbar. The background of the page features large, overlapping, semi-transparent pink shapes that create a modern, abstract design.

**Anna Mäkinen**  
**Sini Tamminen**

Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto  
Tulkki (AMK), viittomakieli ja tulkkaus  
Opinnäytetyö, 2019

# **VIDEO ASIAKASPALVELIJOILLE VIITTOMAKIELISEN JA PUHEVAMMAISEN ASIAKKAAN KOHTAAMISESTA**

---

## TIIVISTELMÄ

Anna Mäkinen, Sini Tamminen

Video asiakaspalvelijoille viittomakielisen ja puhevammaisen asiakkaan kohtaamisesta

43 s., 5 liitettä

Kevät 2019

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto

Tulkki (AMK), viittomakieli ja tulkkaus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli antaa asiakaspalvelijoille tietoa siitä, kuinka viittomakielisen tai puhevammaisen asiakkaan ja tulkin kanssa toimitaan. Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään viittomakielen ja puhevammaisten tulkkia, heidän asiakkaitaan sekä hyvää asiakaspalvelua. Tietoperustan pohjalta tuotettiin video, jossa kerrotaan asioita, jotka asiakaspalvelijat voivat ottaa huomioon palveluksessaan viittomakielistä tai puhevammaista asiakasta sekä tulkin välityksellä että ilman tulkkia.

Tavoitteena oli luoda video, jonka voisi helposti sisäistää ja ymmärtää myös ilman lisäkoulutusta. Lisäksi pitkäaikaisempaa tavoitteena on saada asiakaspalvelijat toimimaan oikein tilanteissa, joissa viittomakielinen tai puhevammaisen asiakas asioi tulkin välityksellä tai ilman tulkkia.

Ennen videon valmistumista kuvattiin pilottivideo, josta kerättiin palautetta kyselyn avulla. Kysely jaettiin opinnäytetyön tekijöiden henkilökohtaisilla Facebook-sivuilla yhdessä pilottivideon kanssa. Palautekysely keräsi paljon positiivisia kommentteja pilottivideosta, ja palautteen avulla tuotettiin lopullinen video, joka ladattiin julkisena YouTube-videopalveluun.

Syntynyt video on kompakti tietopaketti viittomakielisen tai puhevammaisen asiakkaan ja tulkin kohtaamisesta ja heidän kanssaan kommunikoinnista asiakaspalvelutilanteessa. Video jakautuu kahteen tilanteeseen, jotka ovat viittomakielisen tai puhevammaisen asiakkaan asioiminen sekä tulkin välityksellä että ilman tulkkia. Videossa käsitellään molempien tilanteiden näkökulmista viittomakielisen tai puhevammaisen asiakkaan kohtaamista ja kommunikointia. Lisäksi käydään läpiä tulkin tehtäviä ja roolia sekä muutama hyödyllinen viittoma.

Asiasanat: viittomakieliset, puhevammaiset, puhevammaisten tulkit, viittomakielen tulkit, asiakaspalvelu

## ABSTRACT

Anna Mäkinen, Sini Tamminen

A Video for Customer Servants about How to Interact with a Signer and a Speech Impaired Person

43 p., 5 appendices

Spring 2019

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Humanities

Interpreter, Sign Language and Interpreting

The taking-off point of this thesis was to give customer servants advice on how to interact with a signer, or a speech impaired customer, and their interpreter or without the interpreter. The created production was a video that contains information based on this thesis. The video was intended to help customer servants serve signers, and speech impaired people better when they communicate with, or without their interpreter.

The aim of this thesis was to create a video that would be understandable, and easy to adopt even without any extra information about how to use an interpreter. The long-term aim is to help customer servants act correctly in the situations where the customer is a signer, or a speech impaired person interacting with, or without their interpreter.

Before the produced video was ready, a pilot video, as well as a survey about the pilot video, were made. Links to the pilot video and the survey were shared on the Facebook-pages of the authors of this thesis. The survey gained plenty of positive comments about the pilot video, and with all the material collected from the survey, the final video was created which was downloaded on YouTube as a public video.

The produced video is a compact source of information of how to confront a signer, or a speech impaired person, and their interpreter, and how to communicate with them in a customer service encounter. The video is divided into two situations which are when a signer or a speech impaired person interacts with the interpreter, and when they interact without the interpreter. From both points of views, the video discusses how to confront, and communicate with a signer, or a speech impaired person. The video also contains facts about the interpreter's commission and role, and a few useful signs.

Key words: signers, speech impaired people, interpreters for the speech impaired, sign language interpreters, customer service

# SELKOKIELINEN TIIVISTELMÄ

## DIAKONIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusohjelma: Viittomakieli ja tulkkaus

Tekijät: Anna Mäkinen, Sini Tamminen

Opinnäytetyön nimi: Video asiakaspalvelijoille viittomakielisen ja puhevammaisen asiakkaan kohtaamisesta

Vuosi 2019

Sivumäärä: 43

Liitteiden määrä: 5

Opinnäytetyön tarkoituksena

oli antaa asiakaspalvelijoille tietoa siitä,  
kuinka viittomakielisen tai puhevammaisen asiakkaan  
ja tulkin kanssa toimitaan  
erilaisissa asiakaspalvelun tilanteissa.

Tämän takia teimme videon,  
joka sisältää neuvoja asiakaspalvelijoille.

Videon tavoitteena oli,

että se olisi helposti ymmärrettävä.

Tulevaisuuden tavoitteena on,

että asiakaspalvelijat osaisivat toimia oikein  
asiakaspalvelun tilanteissa,

joissa asiakkaana on viittomakielinen tai puhevammaisen henkilö  
ja hänen tulkkinsa.

Ennen valmista videota kuvattiin pilottivideo,

josta kerättiin palautetta kyselyn avulla.

Kysely jaettiin opinnäytetyön tekijöiden Facebook-sivuilla.

Kyselyn avulla saatiin paljon positiivista palautetta.

Palautteen avulla tehtiin lopullinen video,

joka ladattiin YouTube-videopalveluun.

Lopullisessa videossa on kaksi osaa:  
viittomakielisen tai puhevammaisen asiakkaan asioiminen  
tulkin kanssa ja ilman tulkkia.

Videossa käydään läpi tulkin tehtäviä ja roolia,  
viittomakielisen tai puhevammaisen asiakkaan ja tulkin kohtaamista  
sekä asiakkaiden kanssa kommunikointia.

Lopussa näytetään muutama hyödyllinen viittoma.

Asiasanat: viittomakieliset, puhevammaiset, puhevammaisten tulkit,  
viittomakielen tulkit, asiakaspalvelu

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 TULKKAUSPALVELULAKI SUOMESSA.....	8
3 VIITTOMAKIELEN TULKKI.....	9
3.1 Viittomakielen tulkin asiakkaat .....	10
3.2 Viittomakielen tulkin työkielet ja kommunikaatiomenetelmät .....	11
4 PUHEVAMMAISTEN TULKKI.....	15
4.1 Puhevammaisten tulkin asiakkaat.....	15
4.2 Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät .....	16
5 TULKIN ROOLI .....	18
6 HYVÄ ASIAKASPALVELU.....	19
7 VIDEON TUOTTAMISEN TYÖVAIHEET .....	21
7.1 Käsikirjoitus.....	21
7.2 Pilottivideo ja palautekyselyn laatiminen .....	22
7.3 Palautekyselyn tulokset.....	23
7.4 Palautekyselyn käsittely ja toimenpiteet.....	26
7.5 Lopullinen video .....	28
8 YHTEENVETO JA POHDINTA .....	30
LÄHTEET.....	32
LIITE 1. Asioimistulkin ammattisäännöstö .....	35
LIITE 2. Käsikirjoitukset .....	37
LIITE 3: Kyselylomake .....	40
LIITE 4: Saateteksti.....	42
LIITE 5: Valmiin videon linkki .....	43

## 1 JOHDANTO

Vuorovaikutus on asiakaspalvelutilanteessa tärkeässä roolissa. Kuinka asiakaspalvelutilanteessa voidaan kommunikoida, jos asiakas käyttää vierasta kommunikaatiotapaa? Kuinka kohdataan asiakas, joka ei kuule? Entä kuinka toimitaan sellaisen asiakkaan kanssa, jolla on tulkki mukana? Näihin kysymyksiin halusimme vastata videossamme, jonka tarkoituksena on antaa asiakaspalvelijoille neuvoja siihen, kuinka voi toimia viittomakielisen tai puhevammaisen asiakkaan ja mahdollisesti heidän tulkkinsa kanssa erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa.

Tulkkioiskelijan ammatilliseen kehittymiseen kuuluu erilaisten tulkkaustilanteiden ongelmien havainnointi ja niihin reagoiminen. Koemme, että asiakaspalvelutilanteessa tapahtuvaa tulkkausta sujuvoitaisi, jos asiakaspalvelijat tietäisivät etukäteen, kuinka tulkin kanssa toimitaan. Tämän vuoksi halusimme kuvata asiakaspalvelijoille helposti lähestyttävän ja selkeän videon, joka antaa konkreettisia työvälineitä viittomakielisen tai puhevammaisen asiakkaan sekä tulkin kohtaamiseen asiakaspalvelutilanteissa.

Tavoitteena oli luoda video, joka olisi ymmärrettävä ilman minkäänlaista lisäkoulutusta tulkin käytöstä. Tavoitteena oli myös, että videon avulla asiakaspalvelija osaa toimia oikein viittomakielisen tai puhevammaisen asiakkaan ja tulkin kanssa. Parhaimman tuloksen saavuttamiseksi loimme ensin pilottivideon, josta keräsimme palautetta Facebook-sivuillamme jaetun kyselyn kautta. Palautteen pohjalta muokkasimme aineistoamme lopullista videota varten.

Valmis kuuden minuutin mittainen video sisältää kaksi tilannetta, joista ensimmäisessä aiheena on viittomakielisen tai puhevammaisen asiakkaan asioiminen tulkin välityksellä ja toisessa asioiminen ilman tulkkia. Videossa käydään läpi molempia tilanteita kohtaamisen ja kommunikoinnin näkökulmista sekä kerrotaan tulkin tehtävistä ja roolista. Lopussa näytetään asiakaspalvelutilanteissa hyödyllisiä viittomia. Video jaettiin julkisena

YouTube-videopalveluun, jotta se tavoittaa kaikki aiheesta kiinnostuneet katsojat. Videon linkki löytyy opinnäytetyön liitteistä (Liite 5: Valmiin videon linkki). Videosta on hyötyä niin tulkin käyttäjille, tulkeille että asiakaspalvelijoille, sillä jos asiakaspalvelija ei tiedä kuinka tulkin kanssa toimitaan, tilanne saattaa vaikeutua myös tulkin ja tulkin käyttäjän osalta.



## 2 TULKKAUSPALVELULAKI SUOMESSA

Kaikilla puhevammaisilla ja viittomakielisillä henkilöillä on oikeus lainmukaiseen tulkkauspalveluun eli toisin sanoen oikeus saada tulkki paikalle niihin tilanteisiin, joissa tulkkia tarvitaan. Sekä puhevammaiset että viittomakieliset voivat tilata tulkin erilaisiin tilanteisiin, esimerkiksi asiointiin tai harrastuksiin.

Tulkkauspalvelulain tavoitteena on varmistaa vammaisen henkilön yhdenvertaisuus yhteiskunnassa. Tulkkauspalvelupäätöksen voi saada kuulovammainen, kuulonäkövammainen tai puhevammainen tulkkausta tarvitseva henkilö, joka pystyy jo kommunikoimaan jonkin kommunikaatiomenetelmän avulla. (L 133/2010.) Kuulo- tai puhevammainen henkilö voi saada vuodessa vähintään 180 tuntia ja kuulonäkövammainen henkilö 360 tuntia tulkkausta. Tulkkausta tarvitseville henkilöille tulkkauspalvelu on maksutonta. (Kela. Henkilöasiakkaat. Vammaistuet. Vammaisten tulkkauspalvelu 2018.)

Tulkkauspalvelupäätöksen saamisen jälkeen henkilö voi käyttää tulkkia kaikissa tilanteissa, joissa sitä tarvitsee: lääkäristä ja harrastuksista perhejuhliin ja ulkomaanmatkoihin. Kela maksaa tulkkauksen aina, kun henkilö on itse tilannut tulkin. Jos viranomainen sen sijaan kutsuu tulkkia käyttävän henkilön esimerkiksi todistajaksi oikeuteen, on viranomaisen vastuulla tilata ja maksaa tulkkaus. (Kuurojen Liitto. Etusivu. Viittomakielet. Viittomakielen tulkkaus 2018.) Tällöin viranomaistaho tilaa tulkkauspalvelun suoraan palveluntuottajalta.

### 3 VIITTOMAKIELEN TULKKI

Tilanteissa, joissa kuuro ja kuuleva henkilö haluavat kommunikoida keskenään, mutta yhteinen kieli puuttuu, tarvitaan viittomakielen tulkki (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2003, 64). Viittomakielen tulkki on kuin mikä tahansa muukin tulkki; hän työskentelee kahden kielen välisenä viestinviejänä (Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Viittomakielen tulkit). Kommunikaation sujuvuuden takaamiseksi viittomakielen tulkki tulkkaa puhuttua kieltä viittotulle kielelle ja toisinpäin. Itse tulkkaukset voi tapahtua joko simultaanisesti eli samanaikaisesti tai konsekutiivisesti eli perättäisesti. Viittomakielen tulkki tulkkaa työssään lähes aina simultaanisesti, eli hän kääntää näkemänsä viittomisen puheeksi samaan aikaan kun viittoja viittoo sitä. Samoin kuulleessaan puhujan puheen, tulkki kääntää sen samanaikaisesti viittomakielelle. Konsekutiivitulkkaukset on viittomakielen tulkkauksessa harvemmin käytetty menetelmä. Sillä tarkoitetaan tilannetta, jossa puhuja pitää puheessaan taukoja, joiden aikana tulkki kääntää jo käsitellyt asiat. (Hynynen ym. 2003, 60–61.) Viittomakielen tulkkiä voidaan tarvita erilaisissa asioimistilanteissa, esimerkiksi pankissa, lääkärissä, opiskelussa tai työssä käymisessä (Ammattinetti. Ammatit. Opetusala. Viittomakielen tulkki).

Työskennellessään viittomakielen tulkki on sitoutunut noudattamaan asioimistulkin ammattieettistä säännöstöä, joka sisältää 12 kohtaa (Liite 1: Asioimistulkin ammattisäännöstö). Ammattisäännöstöön kuuluu esimerkiksi, että tulkin on tiedostettava oma pätevyytensä tulkkauksitilanteeseen nähden, jolloin tulkki ei ammattisäännöstön mukaisesti ota vastaan sellaista tilausta, johon hänen kykynsä ei riitä. Lisäksi ammattisäännöstössä mainitaan muun muassa tulkin salassapitovelvollisuus sekä tulkin velvollisuus tulkata kaikki tilanteessa puhutut asiat. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Ammatti. Asioimistulkin ammattisäännöstö.)

Myös tulkkaukseen valmistautuminen on osa viittomakielen tulkin työtä (Ammattinetti. Ammatit. Opetusala. Viittomakielen tulkki), ja se on mainittu myös ammattieettisessä säännöstössä §5 ”Tulkki valmistautuu tehtävänsä huolellisesti ja ajoissa” (Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Ammatti. Asioimistulkin ammattisäännöstö). Saadessaan tilauksen työtehtävään, tulkki

saa tietää myös tilaisuuden aiheen, ajan ja paikan. Näiden tietojen perusteella tulkki pystyy valmistautumaan työtehtävään esimerkiksi ottamalla selvää viittomista ja käsitteistä, jotka liittyvät aiheeseen. Jos tilaisuus on esimerkiksi luento tai jokin suurempi juhla, tulkki voi pyytää mahdolliset esitykset ja puheet tilaisuuden järjestäjältä itselleen etukäteismateriaaliksi. (Hynynen ym. 2003, 72.) Niiden avulla tulkin on helpompi valmistautua työtehtävään sekä konkreettisesti että henkisesti.

### 3.1 Viittomakielen tulkin asiakkaat

Viittomakielen tulkin asiakkaita voivat olla kuurot, huonokuuloiset, kuuroutuneet ja kuurosokeat henkilöt. Kuuroilla tarkoitetaan viittomakielisiä tai viittomakielisessä yhteisössä eläviä henkilöitä, joilla on jonkinasteinen kuulovamma. Kuuroudella terminä tarkoitetaan kuulumista kieli- ja kulttuurivähemmistöön, ei niinkään vamman astetta. Kuuro-termin tilalle on nykyisin noussut termi viittomakielinen, joka voi lisäksi viitata kuulevaan tai huonokuuloiseen henkilöön, jonka äidinkieli tai ensikieli on viittomakieli. (Hynynen ym. 2003, 45.)

Huonokuuloinen henkilö voi kuulla puhetta kuulokojeen avulla tai saada siitä selvää huulioluvulla. Sillä tarkoitetaan puheen ymmärtämistä katsomalla pelkkiä suun ja kielen liikkeitä sekä kasvojen ilmeitä kuulematta kuitenkaan itse puhetta (Rouvinen 2001, 35). Huonokuuloiset kommunikoivat yleensä puheella. Jos kuulovamma on kuitenkin vaikea-asteinen, voi huonokuuloinen henkilö käyttää kommunikoinnissaan apuna viitottua puhetta, eli suomen kielen sanajärjestyksen mukaista viittomista, tai viittomakieltä. (Hynynen ym. 2003, 50.)

Kuuroutunut henkilö on menettänyt kuulonsa vasta puheen oppimisen jälkeen. Hän voi kuulla jotain, muttei kuitenkaan saa puheesta selvää kuulokojeen avulla. Kommunikoinnissaan kuuroutunut voi käyttää tukena esimerkiksi huuliolukua, kirjoitusviestintää, viitottua puhetta tai viittomakieltä. (Hynynen ym. 2003, 51.)

Kuurosokeus määritellään kuulon ja näön toimintakykyjen mukaan. Osa kuurosokeista voivat olla täysin kuuroja ja täysin sokeita (Lahtinen 2006, 183), mutta harvemmin yksikään kuurosokea on (Hynynen ym. 2003, 53.) Osalla kuurosokeista voi olla vain kuulon tai näön jäänteitä ja osalla molempia. Kuurosokea henkilö voi olla syntymäkuuro tai huonokuuloinen, jolla on myöhemmin ilmennyt erilaisia näkövammoja. Toisaalta kuurosokea voi myös olla syntynyt sokeana ja hänellä on myöhemmin ilmennyt kuulovamma. (Lahtinen 2006, 183–184.)

### 3.2 Viittomakielen tulkin työkielet ja kommunikaatiomenetelmät

Viittomakielen tulkin työkieliä ovat jokin viitottu ja jokin puhuttu kieli, kuten esimerkiksi suomalainen viittomakieli tai viitottu puhe ja suomen kieli (Ammattinetti. Ammatit. Opetusala. Viittomakielen tulkki.) Useimmille viittomakielen tulkeille suomen kieli on äidinkieli, mutta vaikka monet sanovat äidinkielelleen tulkkauksen olevan helpompaa, niin monien viittomakielen tulkkien mielestä se on vaikeampaa kuin viittomakielelle tulkkauks. Todellista syytä tähän on vaikea sanoa, mutta joka tapauksessa tulkin pitäisi kiinnittää huomiota sekä suomen kielelle että viittomakielelle tulkkaukseen ja samalla pyrkiä kehittämään molempia kieliä. (Hynynen ym. 2003, 67.)

Viittomakieli, eli tulkin toinen työkieli puhutun kielen lisäksi, ei ole kansainvälinen kieli, vaan jokaisella maalla on oma viittomakielensä. Viittomakielikin voi sisältää murteita ja tyyllilajeja, vaikkei sillä olekaan varsinaista kirjoitettua muotoa. Nykyään suurimmalle osalle viittomakielen tulkeista viittomakieli on ollut täysin vieras kieli heidän aloittaessaan tulkkipöytätyössä. Koska viittomakielen tulkit kohtaavat työssään paljon erikäisiä ja eri puolilla asuvia kuuroja, on heidän opittava myös paljon erilaisia viittomistyyliä. Tästäkin syystä viittomakielen tulkki ei voi koskaan olla täysin oppinut viittomakielen suhteen ja hänen tulisi pyrkiä kehittymään jatkuvasti. (Hynynen ym. 2003, 67–68.)

Työkielten lisäksi viittomakielen tulkilla on käytössään erilaisia kommunikaatiomenetelmiä. Näitä kommunikaatiomenetelmiä käydään

lyhyesti läpi tässä luvussa. Esimerkiksi kuurosokea voi kuulo- ja näkövammoistaan riippuen käyttää kommunikaatiomenetelmänään puheentoistoa, viitottua puhetta, kirjoittamista paperille, suuraakkostusta käteen tai muualle, kirjoittamista tietokoneen ruudulle, taktiilia viittomakieltä, sormittamista vapaaseen tilaan tai taktiilisti käteen, sosiaalisia pikaviestejä, keholle piirtämistä, liikkeiden kokeilua, ohjaavan käden käyttöä tai äsken mainittuja yhdessä (Lahtinen 2006, 189). Kuurosokealla voi siis olla käytössään myös useita kommunikaatiomenetelmiä, ei vain yhtä (Mesch 2004, 19).

Puheentoistolla tarkoitetaan sitä, että puhuttu viesti tuotetaan uudelleen selkeällä huuliolla äänettömästi tai selkeällä äänellä. Puheentoistossa tulkki on niin lähellä vastaanottajaa, että tämä pystyy kuulemaan tulkin puheen ja/tai näkemään huulion. Puhe voidaan myös toistaa esimerkiksi vastaanottajan kuulokojeeseen tai johonkin muuhun apuvälineeseen. (Laurén 2006, 204.)

Viitotulla puheella tarkoitetaan viittomista, jossa viittomat tulevat puhutun kielen mukaan. Tällöin viittoma vastaa merkitykseltään puhutun kielen sanaa ja mukana yleensä onkin selkeä huulio. Kommunikaatiomenetelmänä viitottu puhe voi olla ensisijainen käytössä oleva menetelmä tai toisen menetelmän tukena (Lahtinen 2006, 189).

Paperille kirjoittamisessa puhuttu tai viitottu kieli kirjoitetaan paperille. On tärkeää, että paperi ei ole häikäisevää materiaalia ja että kirjoittaminen tapahtuu mahdollisimman paksulla kynällä. Kirjoittamista voidaan käyttää myös ilman kynää, kirjoittajan etusormella, jolloin suuraakkoset piirretään vastaanottajan käteen tai muuhun sovittuun paikkaan keholla. Suuraakkostusta voidaan tehdä myös esimerkiksi pöytään, jolloin vastaanottajan etusormi toimii kynänä. Tietokoneen ruudulle kirjoitettaessa vastaanottaja lukee kirjoitetun tekstin tietokoneen näytöltä tai muusta ruudusta. Tällöin on myös huomioitava tekstin väri ja koko sekä ympäristön kuvailu. (Lahtinen 2006, 190.)

Tavallisen viittomakielen muunnelma taktiili viittomakieli tarkoittaa, että kuurosokea henkilö ottaa viittomakieltä vastaan kädestä käteen tuntoaistinsa

avulla. Taktiili viittomakieli ei ole oma kielensä. Taktiilisti viittominen voi tapahtua joko yhdellä tai kahdella kädellä, eli kuurosokea pystyy tuntoaistinsa avulla aistimaan yhden tai kahden käden liikkeet, paikat ja muodot ja niiden avulla ymmärtämään viittomakieltä. (Mesch 2004, 22–24.)

Sormiaakkoset ovat viittomakielessä käytetyt aakkosten merkit, eli jokaiselle kirjaimelle on oma aakkosviittomansa (Rouvinen 2001, 36). Sormittamisella tarkoitetaan sormiaakkosten tuottamista ilman tai taktiilisti kädestä käteen. Taktiilissa sormittamisessa sormiaakkoset tuotetaan kuurosokean henkilön kämmeneen (Lahtinen 2006, 190) tai muualle kehoon. Vapaaseen tilaan viittoessa sormituksia käytetään melko vähän, mutta taktiilissa viittomakielessä enemmän. Lisäksi osa kuurosokeista käyttävät taktiilia sormiaakkostusta kommunikaatiomenetelmänään. (Mesch 2004, 62.)

Sosiaaliset pikaviestit ovat kosketukseen perustuvia kommunikaatiomenetelmiä, joita käytetään kommunikaatiotilanteissa. Ne ovat keholle tehtyjä merkkejä tai viittomia, jotka ovat ennalta sovittuja. Yleisimpiä käytössä olevia pikaviestejä ovat esimerkiksi palautteet *kyllä* ja *ei* sekä keskustelun vuoronvaihdon ilmaiseminen. (Lahtinen 2006, 190.)

Kuvailu on tärkeä osa kuurosokeille tulkkausta, sillä tulkin kuvailun avulla kuurosokea pystyy muodostamaan itselleen kuvan ympäristöstään. Tulkin on kuvailtava ympäristöä ja siinä tapahtuvia muutoksia, jotta kuurosokean on helpompi olla osana erilaisia tilanteita. Kuvailuun kuuluvat esimerkiksi ympäröivän tilan kuvailu (minkä muotoinen tila on, missä on ovi) sekä ilmapiirin kuvailu, puhujien reaktiot ja äänimaailma. Kuvailu sisältää kaiken kuulo-, näkö- ja muiden aistien kautta saadun tiedon välittämistä. Se voi tapahtua puheella, viittomilla tai esimerkiksi keholle piirtämällä. Keholle piirtäminen usein tukee puhuttua tai viitottua tietoa ja sitä käytetään paljon kuvailussa. (Lahtinen 2006, 190–191.) Keholle piirtäminen tapahtuu yleensä sormella tai kädellä, ja se voidaan toteuttaa kahdella eri tavalla: joko vastaanottajan selkään, reiteen tai kädelle tai sitten eri pinnoille kuten pöydälle tai seinälle. Piirrettäessä vastaanottajan keholle, piirtäjä käyttää niin sanottuna kynänä omaa sormeaan tai kättään. (Lahtinen, Palmer & Lahtinen 2009, 123–124.)

Liikkeiden kokeilulla tarkoitetaan esimerkiksi liikuntatilannetta, jossa esimerkiksi kuurosokealle henkilölle kaikista nopein tapa saada oikea informaatio liikkeestä on tunnustella ja myötäillä tulkin liikkeitä (Lahtinen ym. 2009, 123–124). Sen sijaan kuvailtaessa ympäristöä ohjaava käsi antaa helposti tiedon esimerkiksi kuvailtavan kohteen sijainnista, materiaalista, pinnan rakenteesta, koosta, suhteista ja lämpötilasta. (Lahtinen 2006, 191.) Ohjaava käsi kirjaimellisesti ohjaa esimerkiksi kuurosokean henkilön käden halutulle pinnalle.

## 4 PUHEVAMMAISTEN TULKKI

Puhevammaisten tulkki työskentelee tulkkina puhevammaisille henkilöille esimerkiksi erilaisissa asioimistilanteissa (Suomen Puhevammaisten Tulkit ry. Puhevammaisten tulkki). Kun puhevammainen henkilö ilmaisee asiansa käyttämällään menetelmällä, tulkin tehtävänä on välittää viesti puhekielellä puhevammaisen henkilön keskustelukumppanille. Joissakin tilanteissa puhevammaisten tulkki välittää myös keskustelukumppanin viestin puhevammaiselle esimerkiksi selkokielellä eli helpotetulla suomenkielellä (Selkokeskus. Selkokieli), tukiviittomin tai kuvin puhevammaiselle henkilölle. (Papunet. Tietoa. Palvelut ja tukitoimet. Tulkkauspalvelu.)

Puhevammaisten tulkki tietää erilaisista vammaryhmistä ja on tietoinen eri vammojen sekä häiriöiden vaikutuksista kommunikointiin. Lisäksi tulkki on perehtynyt alan eettisiin periaatteisiin ja lainsäädäntöön, joka ohjaa tulkkauspalvelua. Tulkki on viestinvälittäjä eli hän ei esimerkiksi kuntouta tai avusta asiakasta. (Opas puhevammaisten tulkkauspalvelusta, 8–9.)

### 4.1 Puhevammaisten tulkin asiakkaat

Puhevammainen henkilö kuulee, mutta ei välttämättä pysty kommunikoimaan puheella. Puhevammaisen henkilön puhe- ja kommunikaatiohaasteet voivat liittyä siihen, että henkilön puhe- ja äänielimistö ei toimi. Haasteet johtuvat mahdollisesti myös siitä, että puheen tuotossa ja mahdollisesti puheen ymmärtämisessä on vaikeuksia. Näiden lisäksi aivojen kehitykselliset häiriöt ovat mahdollinen syy siihen, että henkilöllä on haasteita kommunikoinnissa. (Papunet. Tietoa. Mitä on puhevammaisuus.)

Kommunikointivaikeudet voivat liittyä joihinkin vammoihin ja sairauksiin. Synnynnäiset vaikeudet kommunikoinnissa ovat mahdollisia, jos henkilöllä on esimerkiksi CP-vamma, kehitysvamma tai autismi. Myös äkillinen tai etenevä neurologinen vamma tai sairaus, esimerkiksi aivoverenkierron häiriöt tai MS- ja ALS-tauti, voi aiheuttaa kommunikointivaikeuksia. (Papunet. Tietoa. Mitä on puhevammaisuus.)



## 4.2 Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät

Puhevammaiset henkilöt voivat käyttää erilaisia puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. Puhuttua kieltä voidaan siis tukea, täydentää tai korvata muilla kommunikoinnin muodoilla (Tetzchner & Martinsen 1991, 21). Puhetta tukevista ja korvaavista menetelmistä käytetään lyhennettä AAC. Lyhenne tulee englanninkielisistä sanoista Augmentative (tukeva) and Alternative (korvaava) Communication (kommunikaatio). (Vernerinet.net. Arki ja palvelut. Kommunikointi.) Puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä ovat muun muassa tukiviittomat, kuvat sekä blisskieli (Papunet. Tietoa. Puhetta korvaava kommunikointi).

Tukiviittomat ovat yksittäisiä viittomia viittomakielestä. Tukiviittominen tarkoittaa sitä, että sanat, jotka ovat viestin kannalta keskeisiä, viitotaan. Viittomia käytetään puheen rinnalla ja sen mukaisessa sanajärjestyksessä. (Papunet. Tietoa. Puhetta korvaava kommunikointi. Tukiviittomat.)

Puheen ja sanattoman viestin, kuten eleiden ja ilmeiden rinnalla voidaan käyttää erilaisia kuvia. Kuvalla voi viitata sellaiseen asiaan, jota puhevammaisen henkilö ei pysty muuten ilmaisemaan. Jos jonkin asian ymmärtäminen on puhevammaiselle henkilölle vaikeaa puhutussa tai kirjoitetussa muodossa, voidaan kuvia käyttää myös tällöin apuna. Kuvista voidaan tehdä sanastoja, joita varten tarvitaan apuväline, johon ne voidaan koota. Tällaisia apuvälineitä voivat olla kommunikointikansio tai puhelaite. (Papunet. Tietoa. Puhetta korvaava kommunikointi. Kuvat kommunikoinnissa.) Kommunikointikansio on kommunikoinnin apuväline, johon on tehty sanasto yksilön tarpeet ja toimintakyky huomioiden (Papunet. Tietoa. Apuvälineet. Kommunikointikansio). Puhelaitteeseen sanasto on nauhoitettu etukäteen jotakin tiettyä tilannetta varten (Papunet. Tietoa. Apuvälineet. Puhelaite).

Blisskieli on graafinen kieli, joka toimii kommunikaatiomenetelmänä sekä tukevana menetelmänä lukemiselle ja kirjoittamiselle. Yksittäinen bliss-symboli koostuu geometrisistä peruskuvoista, kaarista ja pisteistä. Symbolilla on yleensä taustaväri, joka kertoo sen sanaluokan. (Papunet. Tietoa. Puhetta

korvaava kommunikointi. Blisskieli.) Esimerkiksi symbolit, jotka kuvailevat toimintaa ovat taustaväritään punaisia ja ihmiset sekä persoonapronominit ovat taustaväritään sinisiä (Papunet. Tietoa. Puhetta korvaava kommunikointi. Blisskieli. Blisskielen rakenne).

## 5 TULKIN ROOLI

Tulkkaustilanteessa tulkin roolin pitäisi aina olla selkeä: tulkki toimii kahden kielen ja kulttuurin välittäjänä. Tulkin rooli on ammattimainen ja hän edustaa omaa alaansa näkyvästi, usein tulkki saattaakin päästä vastaamaan asiantuntijana alaansa liittyviin kysymyksiin. Tulkin rooliin liittyy myös tietynlainen näkymättömyys, jolla ei kuitenkaan tarkoiteta tulkin konkreettista näkymättömyyttä. Etenkin viittomakielen tulkki on viittoessaan usein erittäin kiinnostava näky ulkopuolisten ihmisten mielestä. Näkymättömyydellä tarkoitetaan kuitenkin sitä, että tulkki on tulkkaustilanteessa aina puolueeton kaikkia osapuolia kohtaan eikä millään tavalla näytä omia tunteitaan tai tuo ilmi omia mielipiteitään. Tulkin tavoitteena on antaa hänen asiakkaidensa keskustella keskenään. (Hynynen ym. 2003, 69–70.)

Viittomakielen tulkin ja hänen asiakkaansa kohdatessaan voi kuulevalle osapuolelle joskus syntyä kuva ystävyksistä ennemmin kuin tulkista ja asiakkaasta. Tämä kuva voi johtua tulkin ja asiakkaan rennosta keskustelusta ennen varsinaisen tulkkaustilanteen alkua. Keskusteluun on kuitenkin syyssä, sillä se on tulkin tapa valmistautua tulkkaustilanteeseen omaksumalla asiakkaansa viittomiskäsiä sekä ottamalla selvää tulkkaustilanteessa käsiteltävistä asioista. Itse tilanteen alettua tulkin roolin pitäisi olla ammattimainen ja selkeä, jottei häntä ajatella keskusteluun osallistujaksi vaan ainoastaan kielenkääntäjäksi. (Hynynen ym. 2003, 70.)

## 6 HYVÄ ASIAKASPALVELU

Tavoitteenamme on, että opinnäytetyömme antaa asiakaspalvelutilanteissa tarvittavaa tietoa viittomakielisen tai puhevammaisen asiakkaan kohtaamisesta tulkin välityksellä tai ilman tulkkia. Tällöin myös hyvän asiakaspalvelun kriteerit ovat yhtä tärkeässä osassa kuin palvelussa ketä tahansa muutakin asiakasta. Tavoitteenamme on luoda video, jossa hyödynnämme hyvään asiakaspalveluun liittyvää tietoa. Videosta olisi hyötyä kaikille asiakaspalvelijoille, riippumatta siitä onko kyseessä tavaran vai palvelun myyminen.

Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksiin kuuluvat rento esiintyminen vaikeissakin tilanteissa, joustaminen sekä ymmärrettävän kielen puhuminen. Asiakas, joka on saanut hyvää palvelua, tulee käymään uudelleen sekä kertoo todennäköisesti ystävilleen ja tutuilleen saamastaan palvelusta. (Lundberg 2002, 9–12.) Asiakkaan ensivaikutelma vaikuttaa siihen, tuleeko hän uudestaan vai jääkö kerta ainoaksi (Lehtonen 2002, 59). Ennen kuin asiakaspalvelija on sanonut sanaakaan, voi hänen kehonkielestään ja ilmeestään arvata hänen suhtautumisensa käsiteltävään asiaan. Siksi onkin tärkeää osata suhtautua asiakkaan kohtaamiseen oikealla tavalla. (Lundberg 2002, 15.)

Asiakaspalvelun päätarkoitus on tehdä asiakas tyytyväiseksi saamaansa palveluun, ja siitä asiasta voi päättää vain asiakas itse. Siksi onkin tärkeää, että asiakaspalvelija pystyy ymmärtämään asiakkaan näkökulman ja paneutumaan juuri hänen tarpeisiinsa. (Lehtonen 2002, 59.) Asiakkaan tyytyväisyyteen kuuluvat tunteet siitä, että hän on saanut mitä odottikin, odotus on ollut vaivan arvoista ja muihin asiakkaisiin verrattuna tasa-arvoista. Koska asiakaspalvelijat ovat henkilökohtaisesti tekemisissä asiakkaiden kanssa, on heillä erityisen suuri vaikutus mielikuvien syntyyn. Näin asiakaspalvelijat ovat avainasemassa asiakastyytyväisyydestä puhuttaessa. (Lehtonen 2002, 62–64.)

Asiakaspalvelijan luotettavuus vaikuttaa siihen, päättääkö asiakas hyväksyä vai hylätä saamansa tiedon tai toimintakehotuksen. Luotettavuus itsessään

koostuu asiakkaan näkökulmasta hänen aiemmista kokemuksistaan kyseiseen asiaan, organisaatioon tai asiakaspalvelijaan liittyen sekä ympäröivästä tilanteesta ja itse sanomasta (Lehtonen 2002, 102–103). Asiakkaat luottavat ihmisiin, jotka kuuntelevat ja kyselevät eli ovat kiinnostuneita asiakkaasta itsestään ja hänen tarpeistaan (Lundberg 2002, 26).

Tärkeää asiakaspalvelutyössä on hyvä vuorovaikutus. Vuorovaikutuksen molemmilla osapuolilla on oma roolinsa sen onnistumisen kannalta (Mönkkönen 2007, 16). Koska kaikki näkevät ja tulkitsevat asiat aina oman historiansa, kokemustensa ja tilanteiden tuomien edellytysten kautta, on vaikea puhua täydellisen yhteisymmärryksen saavuttamisesta vuorovaikutustilanteessa. Tilanteessa, jossa asiakaspalvelija uskaltaa tulla tilanteeseen, josta hänkään ei tiedä riittävästi, on asiakaspalvelijan ja asiakkaan mahdollista kohdata toisensa avoimesti. (Mönkkönen 2007, 94–95.)

Viittomakielisen tai puhevammaisen asiakkaan näkökulmasta ajateltuna asiakastyytyväisyyttä lisää asiakaspalvelijoiden ennakkoluuloton ja sujuva suhtautuminen tulkkauksilanteeseen. Samalla he voivat tuntea, että heidän tarpeensa ovat etusijalla eikä tilanteen sujuvuus. Tämä lisäisi myös asiakaspalvelijan luotettavuutta. Koska tulkin käyttäjälle haastavinta asiakaspalvelutilanteessa saattaisi olla vuorovaikutuksen sujuminen, niin on tärkeää, että asiakaspalvelijalla olisi riittävä rohkeus siirtyä mukavuusalueensa ulkopuolelle ja yrittää toimia asiakkaan kommunikaatiotavan vaatimalla tavalla. Tilanne helpottuisi myös asiakaspalvelijan näkökulmasta, jos hänellä olisi edes hieman ennakkotietoa siitä, kuinka kyseisen asiakkaan kanssa kannattaa kommunikoida ja toimia.

## 7 VIDEON TUOTTAMISEN TYÖVAIHEET

Videon päätavoitteena on antaa asiakaspalvelijoille konkreettisia työvälineitä siihen, kuinka toimia tilanteessa, jossa viittomakielinen tai puhevammainen asiakas asioi tulkin välityksellä tai ilman tulkkia. Olemme jakaneet opinnäytetyön työskentelyvaiheet käsikirjoitusten luomiseen ja muokkaamiseen (7.1 Käsikirjoitus), pilottivideon kuvaamiseen, editointiin ja jakamiseen sekä palautekyselyn toteuttamiseen (7.2 Pilottivideo ja palautekyselyn laatiminen), kyselyn tulosten läpikäyntiin (7.3 Palautekyselyn tulokset) ja niiden käsittelyyn sekä vaadittaviin toimenpiteisiin (7.4 Palautekyselyn käsittely ja toimenpiteet). Lopuksi kerrotaan lopullisen videon kuvaamisesta ja editoinnista (7.5 Lopullinen video).

### 7.1 Käsikirjoitus

Käsikirjoitusten työstäminen aloitettiin syksyllä 2018 videon sisällön suunnittelulla. Videon alussa halusimme kertoa, että keitä olemme ja miksi teemme kyseisen videon. Itse sisältö rakentui kahdesta osasta, joista ensimmäisessä käsiteltiin tilannetta, jossa tulkki ja asiakas asioivat yhdessä ja toisessa tilannetta, jossa asiakas asioi ilman tulkkia. Molempien osien sisälle syntyivät vielä otsikot ”Kohtaaminen”, ”Kommunikointi” sekä ensimmäiseen osaan ”Tulkin tehtävät ja rooli” ja toiseen osaan ”Viittomat”. Muovasimme tekstit käsikirjoituksen muotoon ja jaoimme repliikit keskenämme. Tavoitteena oli, että molemmille tulisi suunnilleen yhtä paljon sanottavaa.

Ensimmäiset versiot tarkastutimme työelämäohjaajallamme, joka on suomen kielen lehtori sekä opinnäytetyöohjaajallamme, ja heidän kommenttiansa perusteella teimme vielä muokkauksia käsikirjoituksiin. Muokkauksia tuli repliikkien muotoilujen lisäksi esimerkiksi asioiden järjestykseen: olimme aluksi ajatelleet viittomien tulevan ensimmäisenä, mutta ne muutettiin toisen osan loppuun. Yksi suuri muutos tuli myös videon alkuun, jossa olimme suunnitelleet kertovamme opinnäytetyöstämme. Lopulta päädyimme videon alussa vain esittelemään itsemme ja kertomaan, mikä videon tarkoitus on.

Valmiita repliikkejä (Liite 2: Käsikirjoitukset) harjoittelimme puhumaan ilman, että niitä tarvitsisi lukea paperista.

Teimme niin sanotun kenraaliharjoituksen ennen pilottivideon kuvaamista. Harjoituksessa oli mukana työelämäohjaajamme. Kiinnitimme huomiota esimerkiksi puhenopeuteen, yleiseen olemukseen, katseeseen sekä sananvalintoihin. Tässä vaiheessa muokkasimme vielä eri osien repliikkejä parempaan muotoon. Kaikkia korjauksia ei kuitenkaan kirjoitettu paperille, sillä videolla kuitenkin puhuimme asian kokonaisuutena emmekä lukeneet sitä suoraan paperista.

## 7.2 Pilottivideo ja palautekyselyn laatiminen

Pilottivideo kuvattiin joulukuussa 2018. Kuvaus tapahtui koulun tiloissa tulkkausstudiossa. Kuvasimme videokameralla jokaisen videon osa-alueen omana videonaan ja tarkistimme vielä lopputuloksen ennen videoiden siirtämistä tietokoneelle. Tarvittaessa kuvasimme videot useaan kertaan ja valitsimme sitten parhaan version. Yhteensä videoita kertyi yhdeksän kappaletta, jotka kokosimme yhteen. Myös videon muokkaus tapahtui samalla kerralla tulkkausstudiossa. Leikkasimme videopätkät sopivan pituisiksi ja liitimme ne yhdeksi kokonaisuudeksi oikeaan järjestykseen. Lisäsimme videokokonaisuuteen myös tekstiotsikoita, jotka olivat jo käsikirjoitukseen suunniteltu helpottamaan videon kulun ymmärtämistä. Tekstiotsikoita olivat esimerkiksi ”Kohtaaminen” ja ”Kommunikointi”.

Pilottivideon valmistumisen myötä latasimme sen YouTube-videopalveluun piilotettuna videona, eli videon voisi nähdä vain ne, jotka saavat siihen linkin. YouTubessa lisäsimme videoon vielä suomenkielisen tekstityksen. Hyväksytimme videon sekä työelämäohjaajallamme että opinnäytetyöohjaajallamme ennen sen jakamista palautekyselyä varten.

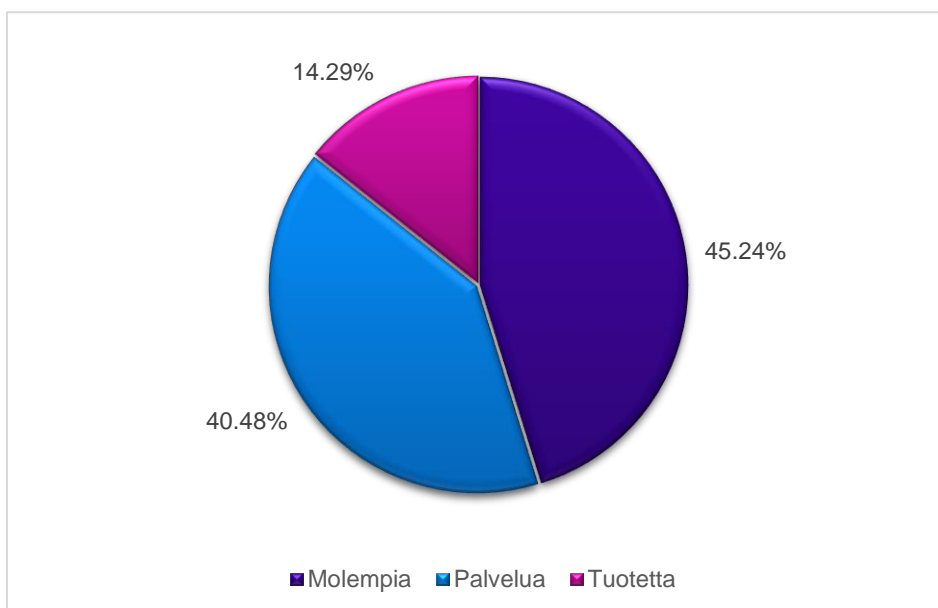
Teimme Survey Monkey -sivustolle kyselyn liittyen videoomme. Kyselyn tulosten pohjalta pystyimme muokkaamaan videosta entistä paremman version, lopullisen videon. Kyselylomake (Liite 3: Kyselylomake) koostui

kahdesta osasta, ensin käytiin läpi vastaajien taustatietoja ja sitten videon sisältöä. Kyselylomake sisälsi kymmenen kysymystä, jotka olivat monivalintakysymyksiä lukuun ottamatta avointa palautetta. Hyväksytimme kyselylomakkeen työelämäohjaajallamme sekä opinnäytetyöohjaajallamme ennen sen jakamista yhdessä pilottivideon kanssa.

Videon sekä palautekyselyn linkki jaettiin henkilökohtaisilla Facebook-sivuillamme saatetekstin (Liite 4: Saateteksti) kanssa 4.1.2019. Videon katsomiseen ja kyselyyn vastaamiseen annoimme aikaa 20.1.2019 asti eli vähän yli kaksi viikkoa. Päätimme jo ennen linkkien jakamista, että mainostaisimme julkaisujamme kaksi kertaa ennen vastausajan päättymistä jakamalla jo tekemämme julkaisun uudelleen Facebook-sivuillamme.

### 7.3 Palautekyselyn tulokset

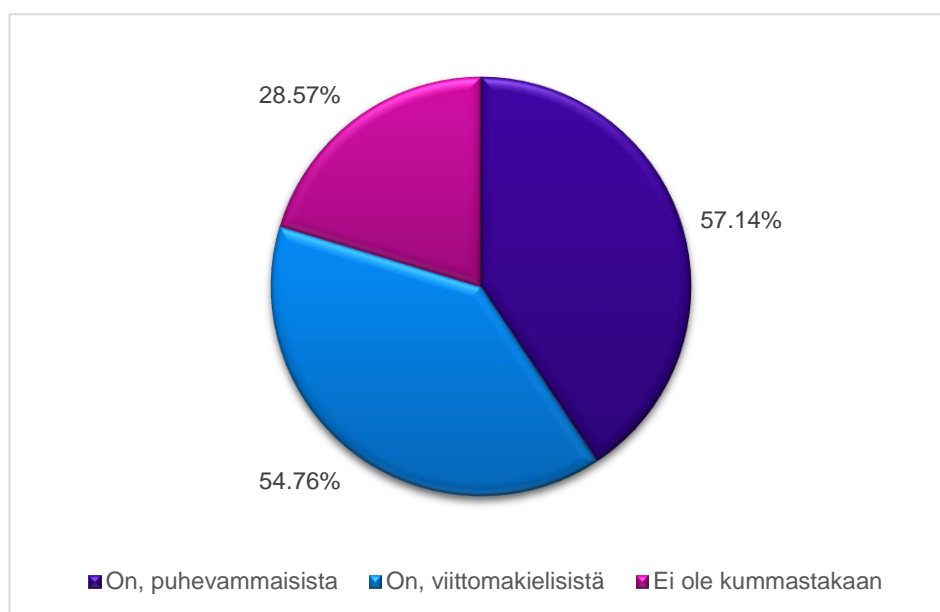
Palautekyselyyn tuli vastausajan sisällä yhteensä 38 vastausta. Lomake (Liite 3: Kyselylomake) sisälsi kaksi eri osaa ja yhteensä kymmenen kysymystä. Taustatiedot-osuudessa kysyttiin, tarjoavatko vastaajat asiakaspalvelijana tuotetta, palvelua vai molempia sekä onko vastaajilla mahdollisesti kokemusta videolla käsitellyistä asiakasryhmistä. Useimmat vastaajista ilmoittivat tarjoavansa joko palvelua tai sekä tuotetta että palvelua. Vähemmistö tarjosi vain tuotetta (KUVIO 1).



KUVIO 1. Vastaajien jakauma palveluita ja tuotteita tarjoaviin



Myös kokemukset eri asiakasryhmistä jakautuivat melko tasaisesti viittomakielisten ja puhevammaisten asiakkaiden välille, vain vähän yli 28 prosentilla vastaajista ei ollut kokemusta kummastakaan asiakasryhmästä (KUVIO 2). Tämä johtuu varmasti kohderyhmästä, jolle video jaettiin. Koska videon jakaminen tapahtui omilla Facebook-sivuillamme, niin vastaajat ovat tuttuja, mahdollisesti koulukavereitamme, joilla on myös kokemusta viittomakielisistä ja puhevammaisista asiakkaista.



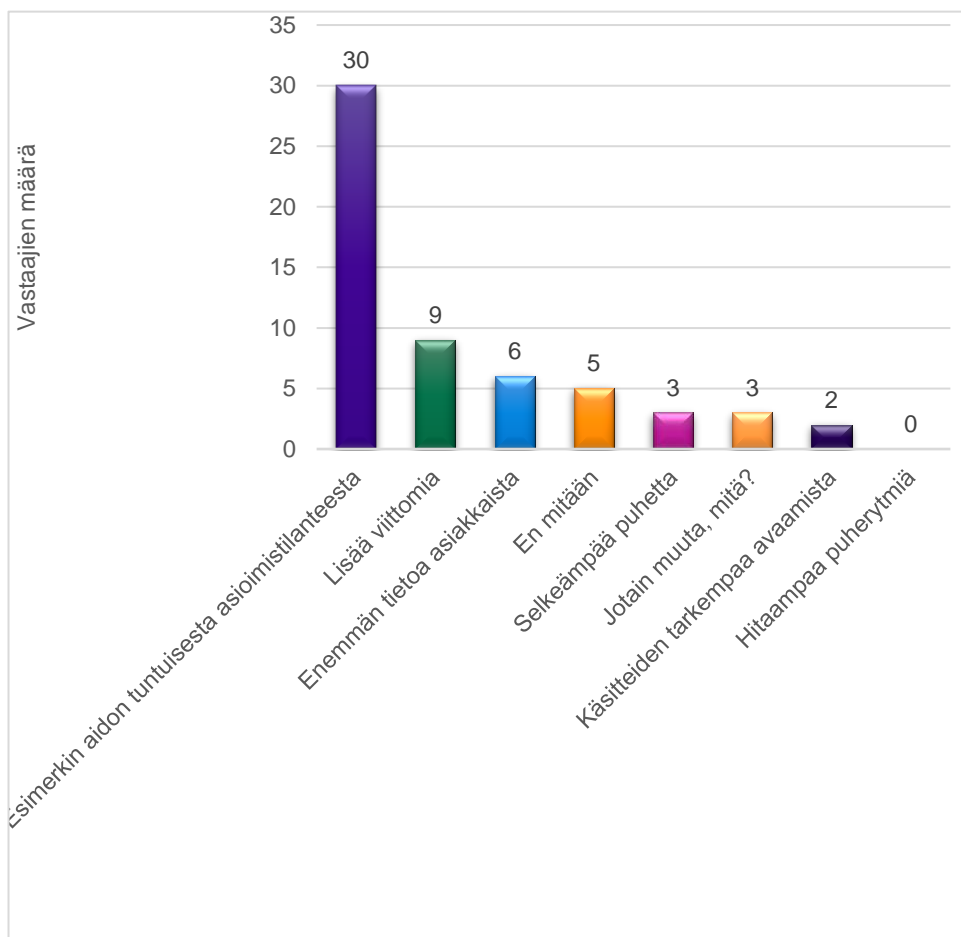
KUVIO 2. Vastaajien jakauma aikaisemmasta kokemuksesta asiakasryhmiin

Nämä kysymykset valikoituivat kyselylomakkeeseen, koska halusimme nähdä, vaihtelisivatko vastaukset sen perusteella, että tarjoavatko vastaajat tuotetta vai palvelua. Eriäväisyyttä ei kuitenkaan ollut. Halusimme myös tietää, olisiko vastaajista suurin osa täysin tietämättömiä videolla käsitellyistä asiakasryhmistä, sillä se voisi vaikuttaa vastausten laatuun. Suurimmalla osalla vastaajista oli kuitenkin kokemusta asiakasryhmistä.

Videon sisältöön liittyvissä kysymyksissä kysyttiin videon hyödyllisyydestä, uskottavuudesta, helposti lähestyttävyydestä, ymmärrettävyydestä ja selkeydestä. Lisäksi keskityttiin esiintyjien ulkoiseen olemukseen sekä siihen, että tunsivatko vastaajat videon katsottuaan osaavansa toimia viittomakielisen ja puhevammaisen asiakkaan sekä tulkin kanssa asiakaspalvelutilanteessa. Kysymykseen oli mahdollista vastata vaihtoehdoilla ”Kyllä”, ”Ei” tai ”Muu, mikä”.

Suurin osa näistä kysymyksistä sai yhteneviä vastauksia, jolloin yli 95% vastaajista vastasi samalla tavalla.

Eniten erilaisia vastauksia sai kahdeksas kysymys, jossa pyydettiin kertomaan asioita, joita katsoja olisi vielä kaivannut videolle (KUVIO 3).



KUVIO 3. Vastaajien jakauma videon parannusehdotuksista

Vaihtoehtoja oli kahdeksan: ”Esimerkin aidon tuntuudesta asioimistilanteesta”, ”Lisää viittomia”, ”Enemmän tietoa asiakkaista”, ”Selkeämpää puhetta”, ”Käsitteiden tarkempaa avaamista”, ”Hitaampaa puherytmiä”, ”En mitään” ja ”Jotain muuta, mitä?”. Selkeästi eniten vastauksia keräsi vaihtoehto ”Esimerkin aidon tuntuudesta asioimistilanteesta”. Toiseksi eniten vastauksia sai vaihtoehto ”Lisää viittomia” (KUVIO 3).

## 7.4 Palautekyselyn käsittely ja toimenpiteet

Palautekyselystä saatujen tulosten perusteella päätimme tehdä joitakin muokkauksia lopulliseen videoon. Poimimme muokkausehdotuksia kyselyn avoimesta palautteesta sekä kohdasta, jossa pyysimme vastaajia kertomaan asioita, joita he olisivat vielä toivoneet videolla (KUVIO 3). Valitsimme palautteesta saadut muokkausehdotukset sen perusteella, kuinka moni vastaaja toivoi kyseistä muokkausta ja kuinka tärkeäksi itse koimme kyseisen asian lisäämisen videoon. Halusimme myös pitää huolen siitä, ettei video venyisi liian pitkäksi. Tämän takia jouduimme jättämään osan muokkausehdotuksista pois tai soveltamaan ehdotuksia videoon sopiviksi. Positiivista oli, että jopa viisi vastaajaa ei toivonut videoon mitään lisättävää eli viiden vastaajan mielestä videomme oli joissain määrin jo nyt riittävän hyvä.

Yhdeksän vastausta saaneeseen ”Lisää viittomia” -kohtaan meidän oli helppo reagoida (KUVIO3 ). Lisäsimme lopulliseen videoon muutaman viittoman, jotka koimme hyödyllisiksi asiakaspalvelutilanteessa. Myös viittomien nopeus sai kommenttia avoimessa palautteessa, joten päätimme kiinnittää siihen huomiota. Muokkasimme videota niin, että viittomat tulevat ensin normaalinopeudella, sitten hidastettuna ja lopuksi taas normaalinopeudella. Viittomat, jotka lisäsimme lopulliseen videoon ovat MITÄ KUULUU, VARAUS, HINTA ja LASKU. Jos olisimme kyselyssä pyytäneet vastaajia kertomaan heidän mielestään hyödyllisiä viittomia, olisimme voineet saada valittua vielä paremmat ja osuvammat viittomat. Tämän olisi voinut toteuttaa lisäämällä ”Lisää viittomia” -kohtaan tekstipalkin, johon vastaajat olisivat voineet toivoa joitain viittomia lisättäviksi lopulliselle videolle.

Kuusi vastaajaa toivoi enemmän tietoa asiakkaista ja päätimme reagoida tähän lisäämällä lopullisen videon loppuun linkkejä, joista löytyy lisätietoa puhevammaisista asiakkaista sekä lisää viittomia. Hitaampaan puherytmiin ei yksikään vastaaja tarttunut, mutta muutama toivoi selkeämpää puhetta. Tähän meidän oli helppo reagoida lopullisessa videossa ja kiinnittää siihen huomiota jo kuvaustilanteessa.

”Jotain muuta, mitä?” -vastausvaihtoehto kahdeksannessa kysymyksessä keräsi kolme avointa vastausta (KUVIO 3). Vastauksissa tuotiin esille toive, että videopätkien taustavärit olisivat pysyneet samoina. Sama toive nousi myös kyselylomakkeen avoimesta palautteesta. Päätimme pitää videon taustavärien harmaana, sillä se tuo selkeyttä ja rauhallisuutta. Lisäksi eroa viittomien KIITOS ja OLE HYVÄ välille kaivattiin. Viittomien selkeyteen vaikuttaa uusi tapamme näyttää viittomat sekä normaalinopeudella että hidastettuina. Kiinnitimme myös erityishuomiota siihen, että viittomat KIITOS ja OLE HYVÄ ovat todella kaksi eri viittomaa.

Avoimessa palautteessa toivottiin myös esimerkkiä, kuinka toimia tilanteessa, jossa mikään videolla mainituista vinkeistä ei auta kommunikoinnissa viittomakielisen tai puhevammaisen asiakkaan kanssa. Mielestämme video antaa tarpeeksi monta ja erilaista konkreettista neuvoa, kuinka kommunikoida puhevammaisen ja viittomakielisen asiakkaan kanssa, eikä meidän tarvinnut lisätä enää uusia vinkkejä. Vain kaksi vastaajaa toivoi kahdeksannessa kysymyksessä käsitteiden tarkempaa avaamista, joten emme kokeneet sitä tarpeelliseksi lopullisessa videossa (KUVIO 3).

Vaikka kahdeksannen kysymyksen vastauksista suurin osa kohdistui esimerkkiin aidon tuntuudesta asioimistilanteesta (KUVIO 3), päätimme olla pidentämättä lopullista videota, sillä videon pituus sai myös kehuja avoimessa palautteessa. Halusimme kuitenkin lisätä videon loppuun linkin videoon, joissa aito tilanne on esitelty. Näin ne videon katsojat, jotka haluaisivat aidon esimerkin, voivat sellaisen katsoa.

Avoin palaute keräsi yhteensä 17 vastausta, joista yksi oli tyhjä vastaus. Noin 80% vastauksista sisälsi positiivista palautetta liittyen videon hyödyllisyyteen, selkeyteen ja opettavaisuuteen. Kehuja sai videon sisältö, jota kuvailtiin muun muassa adjektiiveilla hyvä, selkeä, opettavainen, toimiva, yksinkertainen, ytimekäs, monipuolinen, informoiva, asiallinen ja hyödyllinen. Neljä vastaajaa kehui myös videon pituutta sopivaksi.

Avoin palaute sisälsi esimerkiksi vastaajan oman esimerkin asiakaspalvelijana olosta. Tähän liittyi hänen kokemuksensa siitä, kuinka mahtavalta tuntuu, kun

viittomakielinen asiakas saa positiivisesti yllättyä siitä, että asiakaspalvelija osaakin viittoa.

Kokonaisuudessaan olemme tyytyväisiä vastaajien määrään sekä vastausten laatuun ja sisältöön. Video sai paljon positiivista palautetta, ja sitä keuhuttiin myös avoimessa palautteessa. Saimme kyselyn pohjalta selville parannusehdotuksia, joita hyödynsimme lopullisen videon luomisessa.

## 7.5 Lopullinen video

Pilottivideon sekä lopullisen videon välissä kuvasimme vielä yhden kerran kaikki videon osat läpi saadaksemme hyvän tuntuman lopullista videota varten. Tämä video kuvattiin helmikuussa 2019. Pilottivideon ja lopullisen videon välissä kuvatusta videosta sekä viitotuista viittomista pyysimme vielä palautetta lehtoreilta ja opinnäytetyön ohjaajilta.

Lopullisen videon kuvaus tapahtui koulun tulkkausstudiossa maaliskuussa 2019. Kuvasimme kaikki videon osat omina videoinaan niin monta kertaa, kunnes olimme tyytyväisiä lopputulokseen. Kuvaamisen jälkeen videot editoitiin sopiviksi pätkiksi, eli alusta ja lopusta leikattiin turhat osat pois. Videomuokkausohjelmalla liitimme videot toisiinsa ja lisäsimme pääotsikon ”Tulkkaus sujuvammaksi asiakaspalvelutilanteessa” sekä väliotsikoita, kuten ”Kohtaaminen” ja ”Kommunikointi”. Seuraavaksi videon osiin lisättiin ajatusviivoilla kyseisen aiheen tärkeimmät asiat sekä kirjoitettiin videoon viittomat. Esimerkiksi videoon, jossa kerrotaan asiakkaan ja tulkin kohtaamisesta lisättiin ajatusviivoin kohdat ”puhu asiakkaalle” ja ”katso asiakasta”. Lopuksi teimme vielä hienosäätöä lisäämällä videoiden väliin siirtymät, joissa jokainen videopätkä häivytetään mustaan ennen seuraavan videon alkamista. Videon pituudeksi tuli kokonaisuudessaan kuusi minuuttia ja neljä sekuntia.

Editoitu, valmis video ladattiin YouTube-videopalveluun ensin piilotettuna videona eli niin, että videon voivat nähdä vain ne, joilla on siihen suora linkki. Seuraavaksi tekstitimme videon YouTube:n omalla tekstitysohjelmalla. Toisin

kuin videolla puhuttu kieli, tekstitykset kirjoitettiin yleiskielellä, jotta niitä olisi helpompi seurata. Opinnäytetyön julkistamisen yhteydessä myös lopullisen videon linkki muutettiin julkiseksi ja se löytyy opinnäytetyön liitteistä (Liite 5: Valmiin videon linkki). Päätimme myös jakaa videota muutamiin ostoskeskuksiin, kuten Skanssiin ja Myllyyn. Toivomme, että siitä on hyötyä ostoskeskusten työntekijöille.

## 8 YHTEENVETO JA POHDINTA

Opinnäytetyömme tavoitteena oli luoda laadultaan hyvä ja sisällöltään ymmärrettävä sekä asiakaspalvelijoille helposti lähestyttävä video, jonka avulla asiakaspalvelijat saisivat konkreettisia neuvoja siihen, kuinka toimia oikealla tavalla viittomakielisen tai puhevammaisen asiakkaan ja tulkin kanssa tai ilman tulkkia. Saadaksemme videosta mahdollisimman laadukkaan kuvasimme ensin pilottivideon, josta keräsimme palautetta omilla Facebook-sivuillamme jaetun kyselylomakkeen avulla. Keräsimme palautetta videosta myös opinnäytetyöohjaajaltamme, työelämäohjaajaltamme sekä muilta lehtoreilta. Kaiken saadun palautteen pohjalta loimme lopullisen videon, jonka nimeksi tuli ”Tulkkaus sujuvammaksi asiakaspalvelutilanteessa”. Olemme tyytyväisiä videoon. Video onnistui täyttämään sille asetetut lyhyen tähtäimen tavoitteet, sillä lähes kaikki palautekyselyn vastaukset olivat positiivisia ja jo pilottivideo sai paljon kehuja sekä sen sisällöstä että puhujien uskottavuudesta ja olemuksesta.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyön tekeminen opetti meille, kuinka voimme kertoa omasta alastamme oikealla tavalla ja ammatillisesti kohderyhmän huomioiden. Opimme poimimaan hyödyllisimmät ja oleellisimmat asiat, joita kohderyhmäämme kuuluvat asiakaspalvelijat todennäköisesti tarvitsevat työssään. Videossa olemme omana itsenämme ja edustamme samalla alaa, jolle valmistumme. Halusimme myös olemuksellamme luoda asiakaspalvelijoille sellaisen kuvan, ettei viittomakielisen tai puhevammaisen asiakkaan tai heidän tulkinsa kohtaamista tarvitse jännittää eikä pelätä. Tulevien tulkkien tärkeää osata esiintyä ammattilaisen roolissa ja tarvittaessa tiedottaa muita alaan liittyvistä kysymyksistä.

Opimme työprosessin aikana myös videon editointia ja kuvausta. Kerromme opinnäytetyössämme videon tuottamisen prosessista tarkasti ja yksityiskohtaisesti. Toivomme, että siitä on jatkossa hyötyä niille, jotka aikovat toteuttaa vastaavia videoita. Videomme sisältö on kompakti paketti asiakkaiden ja tulkin kohtaamisesta, kommunikoinnista heidän kanssaan, tulkin työkuvasta sekä muutamasta asiakaspalvelussa hyödyllisestä viittomasta. Asiaa olisi ollut paljon enemmänkin, mutta pidimme tärkeänä, ettei

video veny liian pitkäksi, jolloin kukaan ei jaksaisi sitä katsoa. Video on nyt pituudeltaan hieman yli kuusi minuuttia, ja se on optimaalinen aika paljon tietoa sisältävälle tietopakettile.

Palautetta pilottivideosta tuli paljon, emmekä kaikkeen pystyneet mitenkään reagoimaan niin hyvin kuin olisimme ehkä halunneet. Haasteeksi muodostui tärkeimpien asioiden poimiminen videoon, kuitenkin huomioiden palautteenantajien toiveet. Koska päätavoittemme oli tiedottaa asiakaspalvelijoita viittomakielisen tai puhevammaisen asiakkaan kanssa asioimisesta tulkin välityksellä tai ilman tulkkia, niin asiasisällöstä tinkiminen esimerkiksi aidon tilanteen lisäämiseksi tuntui haastavalta. Molempienkaan toteuttaminen ei olisi onnistunut, koska silloin videon pituus olisi venynyt. Työprosessin aikana jouduimme useaan otteeseen pohtimaan ja priorisoimaan, mitkä asiat päätyisivät lopulliseen videoon ja täyttäisivät siten tavoittemme.

Jatkoideana opinnäytetyöllemme voisi olla koulutus viittomakielisen tai puhevammaisen asiakkaan asiointista tulkin välityksellä. Koulutuksen voisi toteuttaa jossakin tietyssä kauppakeskuksessa tai tavarataloketjussa. Lisäksi ideana voisi olla asiakaspalveluun liittyvien asiavideoiden tekeminen esimerkiksi pelkästään viittomakielisistä henkilöistä tai viittomakielen ja puhevammaisten tulkeista. Molempiin ideoihin voisi sisällyttää aitoja asiakaskohtauksia sekä asiakaspalvelutilanteita asiakkaiden kanssa, sillä niiden tarve nousi selvästi esille omassa työssämme.



## LÄHTEET

- Ammattinetti. Ammatit. Opetusala. Viittomakielen tulkki. Saatavilla 11.3.2018  
[http://www.ammattinetti.fi/amatit/detail/9/1/206\\_ammatti](http://www.ammattinetti.fi/amatit/detail/9/1/206_ammatti)
- Hynynen, H., Pyörre S. & Roslöf, R. (2003). *Elämä käsillä. Viittomakielen tulkin ammattikuva*. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Kela. Henkilöasiakkaat. Vammaistuet. Vammaisten tulkkauspalvelu (2018).  
 Saatavilla 11.3.2018 <http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu>
- Kuurojen Liitto. Etusivu. Viittomakielet. Viittomakielen tulkkaus (2018).  
 Saatavilla 11.3.2018 <http://www.kuurojenliitto.fi/fi/viittomakielet-ja-viittomakieliset/tulkkaus#.WqRVkejFJPY>
- L 133/2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Saatavilla  
 12.4.2019 <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>
- Lahtinen R. (2006). Kuurosokeille tulkkaus – Haasteellista ja vaihtelevaa. Teoksessa N. Hytönen & T. Rissanen (toim.), *Käden käännteessä* (s. 182–198). Helsinki: Finn Lectura.
- Lahtinen R., Palmer R. & Lahtinen M. (2009). *Aisti kuvailu*. Omakustanne.
- Laurén S. (2006). Kielen sisäinen tulkkaus. Teoksessa N. Hytönen & T. Rissanen (toim.), *Käden käännteessä* (s.199–225). Helsinki: Finn Lectura.
- Lehtonen J. (2002). Henkilökohtainen esiintyminen asiakaspalvelussa. Teoksessa H-L. Pesonen, J. Lehtonen & A. Toskala (toim.), *Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa* (s. 59–133). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Lundberg, T. (2002). *Palvele, vaikuta, menesty! Asiakaspalvelun ABC*. (2.p). Lahti: Positiivarit.
- Mesch, J. (2004). Viitotaan yhdessä. Tietoa taktiilista viittomakielestä. Helsinki: Suomen Kuurosokeat ry
- Mönkkönen, K. (2007). *Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita Publishing.
- Opas puhevammaisten tulkkauspalvelusta. Saatavilla 8.1.2019  
[https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/wp-content/uploads/sites/2/2018/08/tulkkauspalveluopas\\_2014\\_nettti.pdf](https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/wp-content/uploads/sites/2/2018/08/tulkkauspalveluopas_2014_nettti.pdf)

- Rouvinen R. (2001). *Aistit avoinna – elämässä mukana. Matka kuurosokeiden kulttuuriin*. (Pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntapolitiikan laitos). Saatavilla 12.4.2019 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-2001865259>
- Selkokeskus. Selkokieli. Saatavilla 14.3.2019 <https://selkokeskus.fi/selkokieli/>
- Suomen Puhevammaisten tulkit ry. Puhevammaisten tulkki. Saatavilla 20.3.2018 <http://www.puhevammaistentulkit.fi/>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Ammatti. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Saatavilla 11.3.2018 <http://www.tulkit.net/ammatti/asioimistulkin-ammattisaannosto>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Viittomakielen tulkit. Saatavilla 7.2.2018 <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit>
- Tetzchner, S. & Martinsen, H. (1991). *Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin*. Helsinki: Kehitysvammaliitto oy.
- Papunet. Tietoa. Apuvälineet. Kommunikointikansio. Saatavilla 14.3.2019 <http://papunet.net/tietoa/kommunikointikansio>
- Papunet. Tietoa. Apuvälineet. Puhelaite. Saatavilla 14.3.2019 <http://papunet.net/tietoa/puhelaite>
- Papunet. Tietoa. Mitä on puhevammaisuus. Saatavilla 20.3.2018 <http://papunet.net/tietoa/mita-on-puhevammaisuus>
- Papunet. Tietoa. Palvelut ja tukitoimet. Tulkkauspalvelu. Saatavilla 20.3.2018 <http://papunet.net/tietoa/tulkkauspalvelu>
- Papunet. Tietoa. Puhetta korvaava kommunikointi. Saatavilla 8.1.2019 <http://papunet.net/tietoa/puhetta-korvaava-kommunikointi-eli-aac>
- Papunet. Tietoa. Puhetta korvaava kommunikointi. Blisskieli. Saatavilla 8.1.2019 <http://papunet.net/tietoa/blisskieli-0>
- Papunet. Tietoa. Puhetta korvaava kommunikointi. Blisskieli. Blisskielen rakenne. Saatavilla 14.3.2019 <http://papunet.net/tietoa/blisskielen-rakenne>
- Papunet. Tietoa. Puhetta korvaava kommunikointi. Kuvat kommunikoinnissa. Saatavilla 8.1.2019 <http://papunet.net/tietoa/kuvat-kommunikoinnissa>
- Papunet. Tietoa. Puhetta korvaava kommunikointi. Tukiviittomat. Saatavilla 3.11.2018 <http://papunet.net/tietoa/tukiviittomat-kommunikoinnissa>

Vernerinet. Arki ja palvelut. Kommunikointi. Saatavilla 20.3.2018

<http://verneri.net/yleis/kommunikointi>

## LIITE 1. Asioimistulkin ammattisäännöstö

Seuraavat liitot ovat hyväksyneet asioimistulkin ammattisäännöstön 30.5.2013: Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, Käännösalan asiantuntijat KAJ, Suomen Puhevammaisten Tulkit ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Suomen kirjoitustulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkikeskus, Keski-Suomen tulkikeskus, Kuuloliitto ry ja Kuurojen Liitto ry.

Asioimistulkkaus on viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen dialogin tulkkauksena. Tässä säännöstössä tulkilla tarkoitetaan koulutettua ja/tai kokenutta ammattilaista ja tulkkauksen asiantuntijaa, joka on tulkkaustilanteessa täysin puolueeton ja riippumaton.

Ammattisäännöstö sitoo, ellei laista tai asetuksista yksittäistapauksissa toisin johdu, sen laadintaan osallistuneiden, tulkkeja edustavien liittojen jäseniä: puhuttujen ja viitottujen kielten tulkkeja, kirjoitustulkkeja ja puhetta tukevien tai korvaavien menetelmien tulkkeja.

### Asioimistulkin eettiset ohjeet

1. Tulkilla on salassapitovelvollisuus.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.
4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä.
5. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
6. Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.
9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.
10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkauksena tulkkaustilanteessa.

11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.

12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Ammatti. Asioimistulkin ammattisäännöstö.

Saatavilla 11.3.2018 <http://www.tulkit.net/ammatti/asioimistulkin-ammattisaannosto>

## LIITE 2. Käsikirjoitukset

### TULKKAUSTILANNE SUJUVAMMAKSI ASIAKSPALVELUTILANTEESSA

(Anna ja Sini molemmat kuvassa vierekkäin)

Sini: Moikka, mä oon Sini, mun viittoma on SINI. Must tulee puhevammaisten tulkki.

Anna: Ja mä oon Anna, ANNA, ja must tulee viittomakielen tulkki. Tää video...

Sini: Puhevammaisen henkilö tarkoittaa sellaista henkilöä...

Anna: Viittomakielinen henkilö...

Sini: Ensiks käsitellään tilannetta, jossa puhevammaisen ja viittomakielinen asiakas asioivat tulkin välityksellä.

### OSA 1: PUHEVAMMAINEN JA VIITTOMAKIELINEN ASIAKAS JA TULKKI

#### TULKIN TEHTÄVÄT JA ROOLI

Anna: Kannattaa muistaa, että tulkki on aina tulkki, ei avustaja. Tulkilta ei voi esimerkiksi kysyä asiakkaan henkilökohtaisia tietoja. Tulkin tehtävänä on välittää viestiä kahden osapuolen välillä. Kaikki mitä tulkki sanoo, tulee niin sanotusti asiakkaan suusta, tulkki itse ei koskaan näytä omia tunteitaan, mielipiteitään tai asenteitaan. Kun käytät tulkkia, niin keskustele suoraan asiakkaalle.

Sini: Koska kaikessa on aina poikkeuksia, niin tähänkin liittyy pikkuinen mutta. Tilanteen tullen tulkki voi tiedottaa muita tulkin käytöstä, eli käyttää asiantuntijan puheenvuoro.

Anna: Mut mistä sä sitten tiedät, että kuka on tulkki?

Sini: Yleensä tulkilla on nimikyltti, josta käy ilmi, että hän on tulkki. Esimerkiks tämmönen.

#### KOHTAAMINEN

Anna: Kun sä kohtaats tulkin ja asiakkaan, oli se asiakas sitten puhevammainen tai viittomakielinen, niin yksi tärkeimpiä asioita on, että muistaa katsoa asiakasta silmiin ja puhua asiakkaalle.

Sini: Kun asiakkaalla on tulkki mukana, niin ole kontaktissa suoraan asiakkaaseen.

## KOMMUNIKOINTI

Anna: Voit puhua asiakkaalle normaalisti, mutta etenkin joidenkin puhevammaisten asiakkaiden on helpompi ymmärtää rauhallista puhetta.

Sini: Älä kuitenkaan NÄIN YLIKOROSTUNEESTI ARTIKULOI, riittää, että pidät puherytmin rauhallisena.

Anna: Koska puhevammaisten asiakkaiden kommunikointi voi myös tulkin kanssa olla hidasta, niin tilannetta helpottaa, jos kysyt vain yhden kysymyksen kerrallaan ja odotat sitten vastausta.

## OSA 2: PUHEVAMMAINEN JA VIITTOMAKIELINEN ASIAKAS ILMAN TULKKIA

### KOHTAAMINEN

Sini: Kun sä kohtaats asiakkaan ja käy ilmi, että hän ei kuule tai hänellä on haasteita kommunikoinnissa, niin turvallisoin tapa tervehtiä on moikata kädellä ja sanoa "moi" samaan aikaan.

Anna: Niin kuin näin. (heilauttaa kättä ja sanoo "moi")

## KOMMUNIKOINTI

Anna: Mites Sini se kommunikointi sitten asiakkaan kanssa, kun hänellä ei ole tulkkia mukana?

Sini: No ainahan voi ottaa kynää ja paperia ja kirjoittaa asian siihen tai antaa asiakkaan kirjoittaa.

Anna: Niin ja sitten voi myös käyttää elekieltä ja osoituksia apuna. Ja numerotkin löytyy sormista.

Sini: Totta! Noilla pääsee jo pitkälle! Ja etenkin puhevammaisten asiakkaiden kanssa on tärkeää olla kärsivällinen ja antaa heille aikaa vastata tai kertoa oma asiansa.

Anna: Ja rauhallisesta puherytmistä on myös apua. Mutta muista kuitenkin, että vaikka asiakas ei kuule, niin sun ei silti tarvitse huutaa.

## VIITTOMAT

Sini: Seuraavaks Anna opettaa teille pari hyödyllistä viittomaa.

(Anna viittoo, Sini sanoo sanan + videolla tekstitys)

Anna (viittoen): HEI

Anna (viittoen): KIITOS

Anna (viittoen): OLE HYVÄ

Anna (viittoen): NÄHDÄÄN



### LIITE 3: Kyselylomake

Tulkkaus sujuvammaksi asiakaspalvelutilanteessa -videon palautekysely

Taustatiedot

Tällä sivulla on kaksi kysymystä liittyen vastaajien taustatietoihin.

1. Asiakaspalvelijana tarjoan

Tuotetta

Palvelua

Molempia

2. Onko sinulla kokemusta videolla mainituista asiakasryhmistä? (voit valita useamman vaihtoehdon)

On, viittomakielisistä

On, puhevammaisista

Ei ole kummastakaan

Palaute

Tällä sivulla on kysymyksiä liittyen videon sisältöön.

3. Video on mielestäni hyödyllinen.

Kyllä

Ei

Muu, mikä?

4. Video on mielestäni uskottava.

Kyllä

Ei

Muu, mikä?

5. Video on mielestäni helposti lähestyttävä.

Kyllä

Ei

Muu, mikä?

6. Video on mielestäni ymmärrettävä ja selkeä.

Kyllä

Ei

Muu, mikä?

7. Videolla esiintyvien henkilöiden ulkoinen olemus on mielestäni videoon sopiva.

Kyllä

Ei

Muu, mikä?

8. Olisin kaivannut videolle (voit valita useamman vaihtoehdon)

Esimerkin aidon tuntuudesta asioimistilanteesta

Enemmän tietoa asiakkaista

Käsitteiden tarkempaa avaamista

Lisää viittomia

Hitaampaa puherytmiä

Selkeämpää puhetta

En mitään

Jotain muuta, mitä?

9. Videon katsottuani tunnen osaavani toimia viittomakielisen ja puhevammaisen asiakkaan sekä tulkin kanssa asiakaspalvelutilanteessa.

Kyllä

Ei, miksi?

10. Avoin palaute

#### LIITE 4: Saateteksti

##### HEI KAIKKI ASIAKASPALVELIJAT!

Me tehdään Sinin/Annan kanssa opparia aiheesta "Tulkkaus sujuvammaksi asiakaspalvelutilanteessa". Opparin tavoitteena on saada tulkkauksilanne sujumaan luontevammin kertomalla asiakaspalvelijoille kuinka tulkkiä käytetään ja kuinka kohdataan viittomakielinen tai puhevammaisen asiakas. Opparin tuotoksena syntyy opetusvideo kaikille asiakaspalvelijoille. Nyt olemme saaneet valmiiksi ensimmäisen version videosta ja olisimme kiitollisia jos katsoisitte videon (4,5min) ja vastaisitte sitten lyhyeen palautekyselyyn liittyen videon sisältöön. Kyselyyn vastaaminenkin kestää vain kolmisen minuuttia! Klikkaa tästä videoon: <https://youtu.be/Y-MDb1ew5M4> ja tästä kyselyyn: <https://fi.surveymonkey.com/r/278JCDN>  
Aikaa vastata kyselyyn on sunnuntaihin 20.1. asti!

LIITE 5: Valmiin videon linkki

<https://youtu.be/orLYTxBRsDg>