

Eveliina Mäkelä
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto
Tulkki (AMK), Viittomakieli ja tulkkauk
Opinnäytetyö, 2019

AFFEKTISUUS TEKSTIPOHJAISSA PUHETTA KORVAAVISSA MENETELMISSÄ

TIIVISTELMÄ

Eveliina Mäkelä

Affektisuus tekstipohjaisissa puhetta korvaavissa menetelmissä

51 sivua ja 2 liitettä

Syksy 2019

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistinen alan ammattikorkeakoulututkinto

Tulkki (AMK), Viittomakieli ja tulkkkaus

Opinnäytetyössä tarkasteltiin tekstipohjaisia puhetta korvaavia menetelmiä ja niiden käyttömahdollisuuksia. Opinnäytetyössä selvitettiin, kuinka tekstipohjaisia menetelmiä käyttävät puhevammaiset henkilöt, voivat näyttää affektisuutta ja tunteita. Tekstipohjaisia menetelmiä ovat esimerkiksi puhesyntetisaattorit ja kirjaintaulut. Työssä tutkittiin puhevammaisten henkilöiden non-verbaalia viestintää sekä laitteiden käyttötapoja tulkin kanssa ja ilman. Opinnäytetyön kohderyhmänä ovat puhevammaisten tulkit, puheterapeutit, puhevammaiset henkilöt sekä menetelmien ja laitteiden kehittäjät.

Opinnäytetyö toteutettiin teemahaastatteluna. Haastatteluun osallistui kolme puheterapeuttia, neljä puhevammaisten tulkkia sekä neljä puhevammaista henkilöä, jotka käyttävät tekstipohjaista puhetta korvaavaa menetelmää. Puheterapeutit kuvasivat menetelmien mahdollisuuksista sekä niiden valintaan liittyviä tekijöitä. Puhevammaisten tulkit kuvasivat, kuinka asiakkaat käyttävät menetelmiä arjessa ja kuinka he näyttävät tunteitaan niiden avulla. Lisäksi tulkit esittivät tulkkaukseen liittyviä näkökulmia, kuten yhteistyöstä asiakkaan kanssa. Puhevammaiset henkilöt, joita haastateltiin, käyttivät erilaisia tekstipohjaisia menetelmiä kommunikoidakseen. Haastateltavat kertovat käyttökokemuksistaan sekä tulkin käytöstään. Kaksi heistä käyttää tulkkia, ja kaksi ei käytä tulkkia.

Opinnäytetyön tuloksena selvisi, että tunteiden ja affektin näyttäminen on aina ensisijaisesti non-verbaalia viestintää. Puhetta korvaavaa menetelmää käytetään tunnetilan mahdolliseen selittämiseen ja viestin välitykseen, jolloin non-verbaali viestintä vahvistaa viestin sävyä. Tulkki lukee viestin asiakkaan haluamalla intensiteetillä. Viestiä voidaan sävyttää esimerkiksi kirosanoilla, jos asiakas on niitä kirjoittanut. Puhevammaisen henkilön lähi-ihminen tai tulkki osaa tulkita henkilön kehonkieltä niin hyvin, että hän tietää puhevammaisen henkilön tunnetilasta. Kommunikointimenetelmät valitaan aina yksilökohtaisesti käyttäjilleen.

Asiasanat: tekstipohjaiset puhetta korvaavat kommunikointimenetelmät, puhevammaisten tulkkkaus, non-verbaali viestintä

ABSTRACT

Eveliina Mäkelä

Affectivity in text-based alternative communication methods

51 pages and 2 appendices

Autumn 2019

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Humanities

Interpreter, Sign Language and Interpreting

This thesis is about text-based alternative communication methods that substitute speech and how users show their affectivity and feelings with them. This thesis studies different text-based communication methods and devices. Text-based communication methods and devices are used by persons with speech impairment but their linguistic system is working so they can write themselves.

There are many options to use devices, for example, with eye tracking technology or pointing letters with a finger. Devices can speak for their users or the interpreter speaks the message. Non-verbal communication influences how people use their methods and this thesis examines how non-verbal communication is used with people who use text-based alternative communication methods.

I interviewed three speech therapists, four interpreters and four persons with speech impairment. The speech therapists told about different devices and options to use text-based communication methods and how they prescribe different methods to different patients. The interpreters told about how their clients use these methods generally showing affectivity and how their work varies with different clients. The persons with speech impairment told how they use these methods and devices generally and how they show their feelings and affectivity with their communication methods. Two of them were using an interpreter and two used only the devices for voice and reading opportunities.

Non-verbal communication is always the way to show affectivity or feelings. Persons with speech impairment show affectivity with non-verbal communication and explain the feeling with a communication device or method. Text-based communication methods are also used by reinforcing the non-verbal message, for example, with curse words. The interpreter reads the message with right the intensity. The interpreter and the client must know each other well to work together. The interpreter and her/his clients' closest people can read persons' non-verbal communication although the person has difficulties to move the face's muscles. Speech therapists prescribe devices and methods always working together with a patient and hearing their wishes.

Keywords: Text-based augmentative communication methods, Interpreting, Non-verbal communication

SELKOKIELINEN TIIVISTELMÄ

Eveliina Mäkelä

Affektisuus tekstipohjaisissa puhetta korvaavissa menetelmissä

51 sivua ja 2 liitettä

Syksy 2019

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistinen alan ammattikorkeakoulututkinto

Tulkki (AMK), Viittomakieli ja tulkkaus

Tutkin opinnäytetyössäni puhevammaisten tulkkausta sekä kuinka puhevammaiset henkilöt käyttävät puhelaitteita.

Puhelaite on laite, joka puhuu kirjoitetun tekstin.

Tutkin, kuinka puhelaitteilla voi näyttää tunteita.

Puhelaitteiden lisäksi on muitakin menetelmiä.

Näitä ovat esimerkiksi kirjaintaulu,

johon osoitetaan kirjaimia sormella.

Tunteiden näyttäminen on kaikille tärkeää.

Kaikki eivät pysty näyttämään tunteitaan ilmeillä.

Jotkut puhevammaiset henkilöt kirjoittavat viestinsä.

He voivat käyttää myös puhevammaisten tulkkia,

joka lukee kirjoitetun viestin.

Haastattelin opinnäytetyötäni varten puheterapeutteja, puhevammaisten tulkkeja ja puhevammaisia henkilöitä.

Kysyin puheterapeuteilta,

kuinka kommunikointimenetelmiä määrätään potilaalle.

Kommunikointimenetelmiä ovat esimerkiksi

puhelaite ja kirjaintaulu.

Kysyin puhevammaisten tulkeilta ja

puhevammaisilta henkilöiltä,

kuinka puhevammaiset henkilöt käyttävät puhelaitteita

ja ovatko he niihin tyytyväisiä.

Puhevammaisten tulkit ja puhevammaiset henkilöt kertoivat, että tunteita näytetään aina kehonkielillä.

Kehonkielellä tarkoitetaan ilmeitä ja eleitä kuten hymyä.

Puhevammaisten henkilöiden läheiset ja tulkit osaavat lukea puhevammaisen henkilön kehonkieltä.

Puhelaitteet ovat sitä varten, että niillä voi kertoa tunteistaan.

Puhelaitteeseen voi kirjoittaa, miksi on iloinen.

Puhelaitteita voi käyttää, tunteen vahvistamiseen kuten kiroiluun.

Kiroilu vahvistaa kehonkielen viestiä.

Haastatteluissa kerrottiin, että puheterapeutit ottavat potilaiden toiveet huomioon, kun puhelaitteita suositellaan.

Puhevammaiset henkilöt ja puhevammaisten tulkit tuntevat toisena hyvin.

Heidän on tunnettava toisensa hyvin, jotta tulkkaukset onnistuu.

Asiasanat: Puhevammaisille tulkkaukset, puhelaitteet, kehonkieli

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
2 PUHEVAMMAISUUS JA KOMMUNIKOINTI	9
2.1 Puhevammaisuuden syyt.....	9
2.2 Kommunikointi ja viestintä	10
3 PUHEVAMMAISILLE TULKKAUS JA TULKKAUSMENETELMÄT	12
3.1. Puhevammaisille tulkkaus.....	12
3.2 Tekstipohjaiset kommunikaatiolaitteet ja -menetelmät	13
4 AFFEKTISUUS JA SEN ILMAISU	19
4.1 Affektisuus viestinnässä.....	19
4.2 Tekstin prosodiset ominaisuudet	20
4.3 Puhesynteesi ja affektisuuden puuttuminen	21
5 TUNTEIDEN MERKITYS JA ILMAISU	23
5.1 Tunteiden toiminta ja merkitys	23
5.2 Tunneviestintä äänen avulla	23
5.3 Tunneviestintä kasvojen avulla	24
6 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TOTEUTTAMINEN	26
6.1 Tutkimuksen menetelmät.....	26
6.2 Haastattelukysymykset.....	29
7 TUTKIMUSTULOKSET.....	31
7.1 Puheterapeutit	31
7.1.1 Kommunikointimenetelmien valinta	31
7.1.2 Tekstipohjaisten kommunikointimenetelmien mahdollisuudet	33
7.1.3 Äänitystoiminnot	35
7.2 Puhevammaiset henkilöt	36
7.2.1 Tekstipohjaisten menetelmien käyttö arjessa	36
7.2.2 Tunteiden näyttö tekstipohjaisilla menetelmillä.....	37
7.3 Tulkit.....	39
7.3.1 Tekstipohjaisten kommunikaatiomenetelmien tulkkaus.....	39
7.3.2 Asiakkaan tunteiden näyttäminen ja niiden havaitseminen	41

7.4 Tulkin ja asiakkaan yhteistyö	42
8 YHTEENVETO JA POHDINTA.....	45
LÄHTEET	48
LIITE 1. Haastattelukysymykset.....	52
LIITE 2. Suostumussopimus	55

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä selvitetään, kuinka puhevammaiset henkilöt voivat näyttää tunteitaan ja kokemaansa affektia käyttämänsä tekstipohjaisen menetelmän avulla. Affekti tarkoittaa voimakasta ruumiillista tai tunteellista vaikutusta, jonka voi kuulla henkilön puheessa (Tieteen termipankki. Kielitiede. Affekti). Affekti on lyhykestoinen tunteen purkaus tai kiihtymys kun taas tunnekokemukset ovat tietoisia psykologisia kokemuksia esimerkiksi muistoja tai kuvitelmia (Repo 2014).

Tekstipohjaisia puhetta korvaavia menetelmiä käyttävä henkilö välittää viestinsä kirjoittaen. Kirjoitus voidaan lukea suoraan laitteen näytöltä, laite voi puhua viestin tai tulkki voi tulkata sen. Tekstipohjaisia menetelmiä ovat esimerkiksi erilaiset puhesyntetisaattorit ja kirjaintaulut. Puhesyntetisaattori on laite, joka muuttaa tekstin puheeksi. Kirjaintaulussa henkilö itse osoittaa aakkosia tulkin tulkatessa viestiä.

Tutkin tekstipohjaisten puhetta korvaavien menetelmien käyttöä ja mahdollisuuksia tunneviestinnässä sekä tulkkauksen keinoja. Opinnäytetyössä selvitetään, mikä on tulkin rooli tekstipohjaista menetelmää käyttävän asiakkaan tulkkauksessa sekä kuinka tulkit käyttävät hyväkseen asiakkaalta saatavaa visuaalista informaatiota tulkataksaan heidän tunneilmaisujaan.

Tulkin on tulkattava viesti kattavasti myös ilmaisun ja tunteiden osalta, eikä tulkkauksesta saa jättää mitään pois (Suomen viittomakielen tulkit Ry. Asioimistulkin ammattisäännöstö). Tulkin tulee ymmärtää asiakasta niin, että hän pystyy tulkaamaan viestin kattavasti. Puhevammaiselle henkilölle tunteiden ja affektin näyttäminen uskottavasti voi olla vaikeaa, koska tekstipohjaisilla menetelmillä ja aakkostaminen voi olla hidasta. Tulkin on elävöitettävä teksti asiakkaan haluamalla äänensävyllä ja intensiteetillä sekä varmistettava asiakkaalta, että tulkkaus menee oikein.

Nykypäivänä ihmiset käyttävät verkkoviestinnässä paljon tekstiin pohjautuvaa kommunikointia. Lähetämme tekstiviestejä sekä sosiaalisen median pikaviestejä esimerkiksi WhatsApissa ja Snapchatissa. Voimme käyttää esimerkiksi hymiötä vahvistamaan viestimme sävyä, mutta nekin voidaan ymmärtää eri tavoin. Tekstistä puuttuu puheen prosodia, ja joudumme tekemään töitä selvittääksemme vastapuolen viestin tarkoituksia. (Toivola 2014.) Pelkästä tekstistä tunnelmaisujen huomaaminen on vaikeaa, jos ei näe viestin lähettäjää reaaliajassa.

Puheen prosodia eli puheen intonaatio, painotus ja rytmi ovat tärkeitä, koska ne jaksottavat puhetta ja tuovat ymmärrettävyyttä (Kotimaisten kielten keskus. Aineistot. Puhutun kielen aineistot. Murreäänteitä. Kauden murre. Lisätietoa liudennuksesta ja prosodiasta. Prosodia). Puhesyntetisaattoreiden ääni ei ole vielä täysin ihmispuhetta vastaavaa, elleivät ne toista henkilön itse valmiiksi nauhoitettuja viestejä. Laitteen äänessä ei ole samanlaista vaihtelua kuin ihmisäänessä, jolloin tunteiden näyttäminen pelkällä puhelaitteella voi olla vaikeaa.

Tutkimus on toteutettu haastattelemalla puheterapeutteja, puhevammaisten tulkkeja ja tekstipohjaisten kommunikointimenetelmien käyttäjiä. Jokaiselle vastaajalle on omat kysymysrunkonsa (LIITE 1). Pääteemoina ovat tunteiden näyttö tekstipohjaisella kommunikointimenetelmällä, non-verbaalinen viestintä ja tulkki-asiakassuhde. Haastattelut toteutettiin tapaamalla vastaajat tai Skype-videopuheluin. Jokainen haastattelu videoitiin haastateltavan suostumuksella. Haastattelut analysoitiin ja haastatteluista nostetaan esille ne menetelmät ja tekniikat, joita tulkit ja asiakkaat käyttävät niin, että viestin välitys onnistuu ja henkilö tulee ymmärretyksi.

Opinnäytetyössä haluan kehittyä tulkkina ja syventyä puhevammaisille tulkkauksen yhteen osa-alueeseen, tunteiden ja affektien tulkkauksen keinoihin. Haluan tietää lisää tulkin mahdollisuuksista käyttää asiakkaalta tulevaa visuaalista informaatiota hyödykseen sekä syventää tietoa erilaisten kommunikaatiolaitteiden käytöstä ja niiden mahdollisuuksiin puheen korvaajana. Haluan opinnäytetyön myötä syventää tietouttani laitteiden toiminnasta ja olla jatkossa mahdollisesti mukana kehittämässä uusia kommunikaatiolaitteita.

2 PUHEVAMMAISUUS JA KOMMUNIKOINTI

2.1 Puhevammaisuuden syyt

Puhevammaisella henkilöllä tarkoitetaan sellaista kuulevaa henkilöä, joka ei pysty asioimaan, viestimään ajatuksiaan tai vastaanottamaan tietoa puhutun tai kirjoitetun kielen avulla (Huuhtanen & Rautakoski 2017, 93.) Eli henkilö ei tule arjen kommunikaatiotilanteissa toimeen pelkän puheen avulla, vaan hän tarvitsee puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. Henkilöllä on vaikeuksia tuottaa tai ymmärtää puhetta. Yleensä puhevammaan liittyy tuottamisen ja ymmärtämisen lisäksi myös lukemisen ja kirjoittamisen vaikeuksia (Papunet. Mitä on puhevammaisuus?).

Puhevamma johtuu yleensä neurologisista sairauksista tai vammasta, joka on synnynnäinen tai saatu aikuisena. Puhevamman voi aiheuttaa esimerkiksi CP-vamma, kehitysvamma, autismin kirjo tai kielellinen kehityshäiriö. Afasia on aikuisiän kielellinen häiriö, jossa aivojen kielellisen verkoston toiminta häiriintyy. Dysartriaan kuuluvat erilaiset artikulaation, äänen tuoton, puhenopeuden ja hengityksen ongelmat. Ne ovat usein seurausta aivohalvauksesta tai aivoammasta. (Aivoliitto. Aivoverenkiertohäiriö. Puheen ja kielen häiriöt.) MS-tauti ja ALS ovat taas neurologisia lihassairauksia. Aikuisen henkilön puhevamma voi johtua myös pään ja kaulan alueen syöpäleikkauksista. Suun ja kaulan alueen syöpäleikkauksen yhteydessä syöpäkasvaimen lisäksi poistetaan sitä ympäröivää kudosta. Leikkaukset vahingoittavat myös pään ja kaulan alueen liike- ja tuntohermoja. Lisäksi sädehoidot vahingoittavat sylkirauhasten toimintaa. (Korpijaakko-Huuhka 2009, 198.)

Tyypillisin kommunikoinnin keino viestin tuotossa on puhuminen. Puhe ei kuitenkaan tule kysymykseen kaikilla. Puhe voi olla väliaikaisesti tai pysyvästi poissa käytössä. Tällöin henkilö turvautuu puhetta tukeviin ja korvaaviin kommunikaatiomenetelmiin. Puhetta tukeva kommunikointi on puheen tukena toimiva kommunikointitapa silloin, kun viesti on liian epäselvää tai puutteellista. Puhetta tukevaa kommunikointia ovat esimerkiksi kuvien avulla tapahtuva kommunikointi ja tukiviittomat. Puhetta korvaava kommunikointi tarkoittaa

kommunikointimenetelmää, joka korvaa puheen täysin kuten puhesyntetisaattorit. (Huuhtanen 2017b, 14–15.)

2.2 Kommunikointi ja viestintä

Kommunikointi on kahden tai useamman henkilön vuorovaikutusta. Se on vastavuoroista toimintaa, jossa osapuolet toimivat vuorotellen lähettäjänä ja vastaanottajana. Viestien sisältö riippuu keskustelijoiden kokemus- ja käsitemaailmasta. Ihminen tarvitsee omakohtaisia kokemuksiaan laajentaakseen tätä maailmaansa, jolloin hän voi luoda keskustelua muiden kanssa. Aina tulee uusia kokemuksia, niin positiivisia kuin negatiivisiakin, joista haluamme keskustella ja joita haluamme jakaa. (Huuhtanen 2017b, 12–14.)

Vuorovaikutus on monikanavaista ja siihen liittyy sekä verbaalista eli tiedostettua viestintää että non-verbaalista viestintää eli tiedostamatonta viestintää. Non-verbaalista eli sanatonta viestintää ovat ilmeet, eleet, kehon asennot, etäisyys, läheisyys ja katse. Sanaton viestintä voi paljastaa jotain, jota yritetään salata eikä sanota ääneen. (Huuhtanen 2017b, 12.)

Näköaistilla opitaan tarkkailemaan puhujan suun liikkeitä ja muuta non-verbaalista, visuaalista viestintää. Ihmiskehosta havaittujen liikkeiden ja asentojen lisäksi äänen käyttö vaikuttaa viestin sanomaan (Tieteen termipankki. Kielitiede. Ekstraverbaalinen viestintä). Ihmisten välinen vuorovaikutus tapahtuu puhumisena, kuuntelemisena, katselemisena, liikkeenä ja non-verbaalisena viestintänä. (Gerlander & Poutiainen 2009, 83). Esimerkiksi huumori, sarkasmi ja ironia liitetään usein äänen ja kehon yhteystoimintaan (Klippi 2009, 77.)

Tunteiden näyttäminen perinteisessä keskustelussa tapahtuu sanattoman viestinnän avulla. Osaamme lukea keskustelukumppanimme tai kumppanimme ilmeitä ja päätellä äänenpainojen avulla hänen tai heidän tunnetilojaan. Puhevammaisella henkilöllä voi olla kasvoissa spastisuutta esimerkiksi CP-vamman takia, jolloin ilmeiden lukeminen vaikeutuu. Jos ei tunne

puhevammaista henkilöä eikä hänen tapaansa ilmaista itseään, voi olla vaikeaa tulkita oikein pelkän sanallisen viestinnän avulla.

Vuorovaikutus toimii samoin tavoin, vaikka kommunikaatiokumppanilla olisi käytössä itsensä ilmaisuun jokin muu kommunikaatiotapa kuin puhe. Luemme henkilön olemusta ja teemme tulkintoja tunteista, huumorista ja tarkoituksista samoin tavoin kuin muidenkin kanssa. Tekstipohjaisissa kommunikointimenetelmissä non-verbaalisen viestinnän seuraaminen on vielä tärkeämpää, koska äänenpainot eivät anna kuulijalle tarpeeksi informaatiota henkilön tunnetilasta. Puhevammaisen henkilön antaman viestin tulkitseminen on riippuvaista käytetystä menetelmästä ja tulkin mahdollisesta mukanaolosta.

3 PUHEVAMMAISILLE TULKKAUS JA TULKKAUSMENETELMÄT

3.1. Puhevammaisille tulkkaus

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta edistää vammaisen henkilön mahdollisuuksia toimia yhteiskunnassa yhdenvertaisessa asemassa yhteiskunnan jäsenenä (L133/2010). Näin hän on oikeutettu saamaan tarvitsemaansa tulkkausta ja käyttämään tulkkipalvelua. Puhevammaisille tulkkauksen tavoitteena on saada puhevammaisen henkilön viesti kuulluksi ja ymmärretyksi. Hänen on saatava tulkkausta päästäkseen kanssakäymiseen muiden ihmisten kanssa ja osallistuakseen erilaisiin tapahtumiin ja harrastuksiin.

Puhevammaisten tulkki tulkaa puhevammaisen henkilön puhetta tai muulla tavoin tuotettua viestiä puheeksi. Tulkkausmenetelmiä voivat olla esimerkiksi selkokieli, tukiviittomat tai kuvat puheen rinnalla (Papunet. Tietoa. Tulkkauspalvelu). Selkokielen käyttö on puhevammaisille tulkkauksessa tärkeä taito. Tulkki käyttää selkokieltä asiakkaiden kanssa, joilla on vaikeuksia puheen ymmärtämisessä. Selkokielen käyttö voi olla esimerkiksi vain asioiden toistamista, mutta hitaammin. Tukiviittomat ja kuvakommunikaatio antavat sanoille konkreettisen merkityksen havainnollistavien kuvien tai viittomien avulla. Näistä menetelmistä on hyötyä henkilöille, joilla on vaikeuksia ilmaista itseään sanallisesti tai ymmärtää normaalitempoista puhetta.

Tulkin asiakas tilaa tulkin erilaisiin tapahtumiin ja harrastuksiin, jossa hän kokee tarvitsevansa tulkkia. Tulkki hallitsee asiakkaan käyttämän kommunikointitavan ja osaa tulkata hänelle sovitulla menetelmällä. Tulkit välittävät asiakkaiden viestit muille ja muiden viestit asiakkaille. Tulkkauksen tarve ja keinot ovat aina asiakaskohtaisia. Osa puhevammaisista henkilöistä tarvitsee tukea ymmärtääkseen tai tuottaakseen, kun taas osa tarvitsee tulkkausta molempiin suuntiin. Tulkin on osattava kommunikointimenetelmän lisäksi lukea asiakkaan ilmeitä ja eleitä, jotka viestittävät tulkkille asiakkaan tunnetiloista, jolloin tulkki pystyy tulkaamaan asiakasta oikeilla äänenpainoilla ja intensiteetillä.

Kaikki tekstipohjaisia kommunikointimenetelmiä käyttävät henkilöt eivät käytä tulkkia. Puhesyntetisaattorit ovat niin kehittyneitä, että niiden ääni on selkeää ja viesti tulee ymmärretyksi. Puhesyntetisaattoria käyttävät henkilöt voivat käyttää tulkkia esimerkiksi puheenvuoron saamiseksi kokouksissa, jolloin tulkki on kommunikoinnin mahdollistaja. Tulkki voi myös tehdä puhesyntetisaattoria käyttävän asiakkaansa viestistä eheämpää puheen vastaanottajalle. Jokainen tulkin asiakas on erilainen ja kommunikointitapoja on monia. Multimodaalisuus eli eri viestintäkanavien käyttö, esimerkiksi nopea piirtäminen yhdistettynä tukiviittomiin, ovat tulkin työssä tärkeitä työkaluja viestin välittämisen ja vuorovaikutuksen kannalta.

Joutsian (2018, 36) tutkimuksessa laadukkaaseen puhevammaisten tulkkaukseen asiakkaan näkökulmasta kuuluu tulkin persoonallisuus, tulkkauksen aihe ja tulkin osaaminen. Tärkeitä asioita ovat myös eettinen osaaminen ja tulkin tuttuus. Asiakkaiden listaamia laatutekijöitä ovat muun muassa lähtötekstin ja tulkkeen vastaavuus, tulkin kyky käyttää kieltä oikein ja hänen tietonsa aiheeseen liittyvistä termeistä sekä kommunikaatiomenetelmän hallinta. Tulkin persoonana vaikuttaa myös tulkkauksen laatuun. Hyvä tulkki on asiakkaiden mukaan esimerkiksi huumorintajuinen, puhelias ja iloinen. Ennestään tuttu tulkki koettiin myös positiivisena laatutekijänä.

Tulkin tuttuus vaikuttaa asiakkaan kokemaan tulkkauksen laatuun. Mitä tutumpi asiakas tulkilla on, sitä paremmin tulkki pystyy lukemaan asiakkaan ilmeitä ja eleitä. Bomanin mukaan asiakkaan kommunikaatiotavan hyvä hallinta johtaa siihen, että tulkki voi keskittyä asiakkaalta tuleviin visuaalisiin viesteihin eli katseisiin, ilmeisiin ja eleisiin. Visuaaliset viestit ja kommunikaatiolaitteen hallinta ja käyttö ovat osa onnistunutta tulkkausta ja viestin välittämistä. (Boman 2019, 12–13.)

3.2 Tekstipohjaiset kommunikaatiolaitteet ja -menetelmät

Teknisten apuvälineiden käyttöä kommunikoinnissa määrittelee paljon käyttäjän fyysiset, kognitiiviset ja kielelliset taidot. Puhelaitteet soveltuvat monien puhe- ja liikuntavammaisen ihmisten käyttöön ja ne tukevat heidän sosiaalista

elämäänsä. Lightwriter (KUVA 1) on esimerkki yleisestä puhelaitteesta, jossa on näppäimistö ja puhesyntetisaattori, joka lukee kirjoitetun tekstin. Käyttäjä kirjoittaa tekstin laitteeseen, joka lukee sen. Puhelaitteena voi myös toimia valmiiksi nauhoitetut viestit, joita voi soittaa näppäintä painamalla. Toisiin laitteisiin voi tallentaa yhden viestin kerrallaan, jolloin jokainen uusi nauhoitus poistaa edellisen. On olemassa myös laitteita, joihin voi nauhoittaa monta viestiä riippuen laitteen muistikapasiteetista. Peräkkäisten viestien laitteet toimivat yhtä painiketta painamalla ja toistavat pitkän valmiiksi nauhoitetun viestin. (Huuhtanen, Ohtonen, Roisko & Ylitupa 2017, 85–87.)



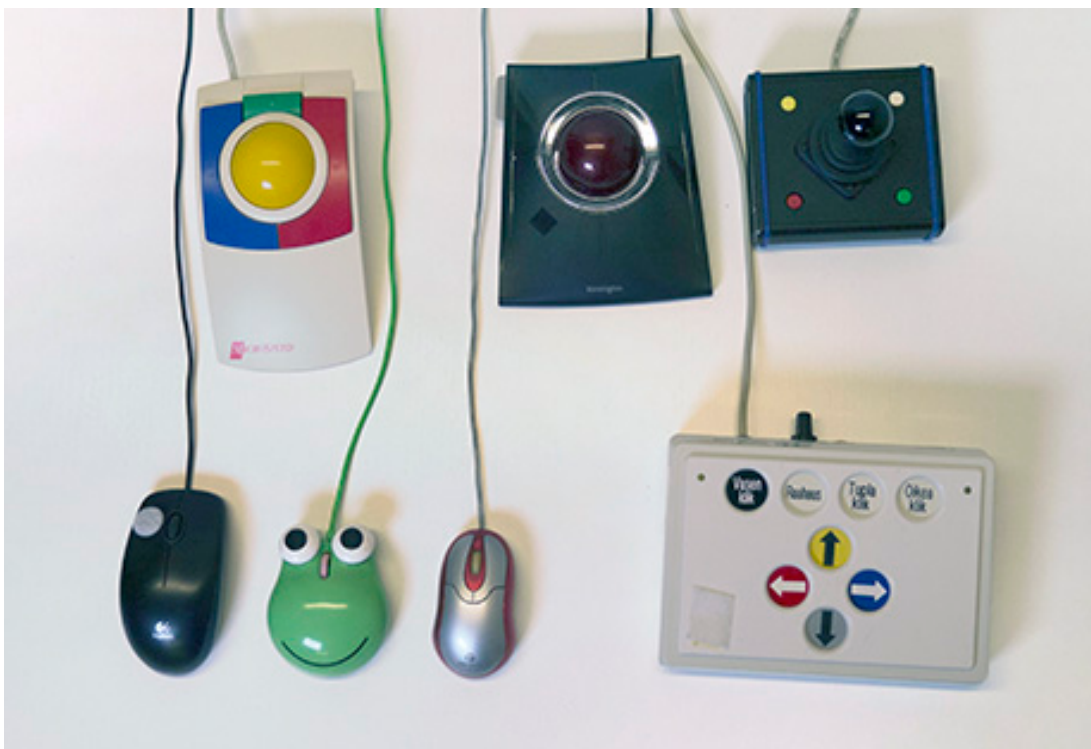
KUVA 1. Lightwriter on näppäimistöllä varustettu puhesyntetisaattori (Papunet). Tietoa puhevammaisuudesta. Apuvälineet. Kirjoitetut viestit puheeksi).

Tietokoneavusteinen kommunikaatio tarkoittaa tietokoneessa olevaa kommunikointi- ja puhesynteesiohjelman yhdistelmää. Tietokoneen näytöllä olevat merkit tulee olla sen kokoisia, että henkilö näkee ja tunnistaa ne, jolloin hän voi valita haluamansa merkin käyttämällä ohjaimella. Tietokoneavusteista kommunikaatio-ohjelmaa voi ohjata hiiren, päähiiren (KUVA 2), katseohjauksen, otsatikun, sormen tai askellustoiminnon avulla (KUVA3). (Huuhtanen ym. 2017, 85–87.) Tietokoneavusteisesta kommunikaatiomenetelmästä

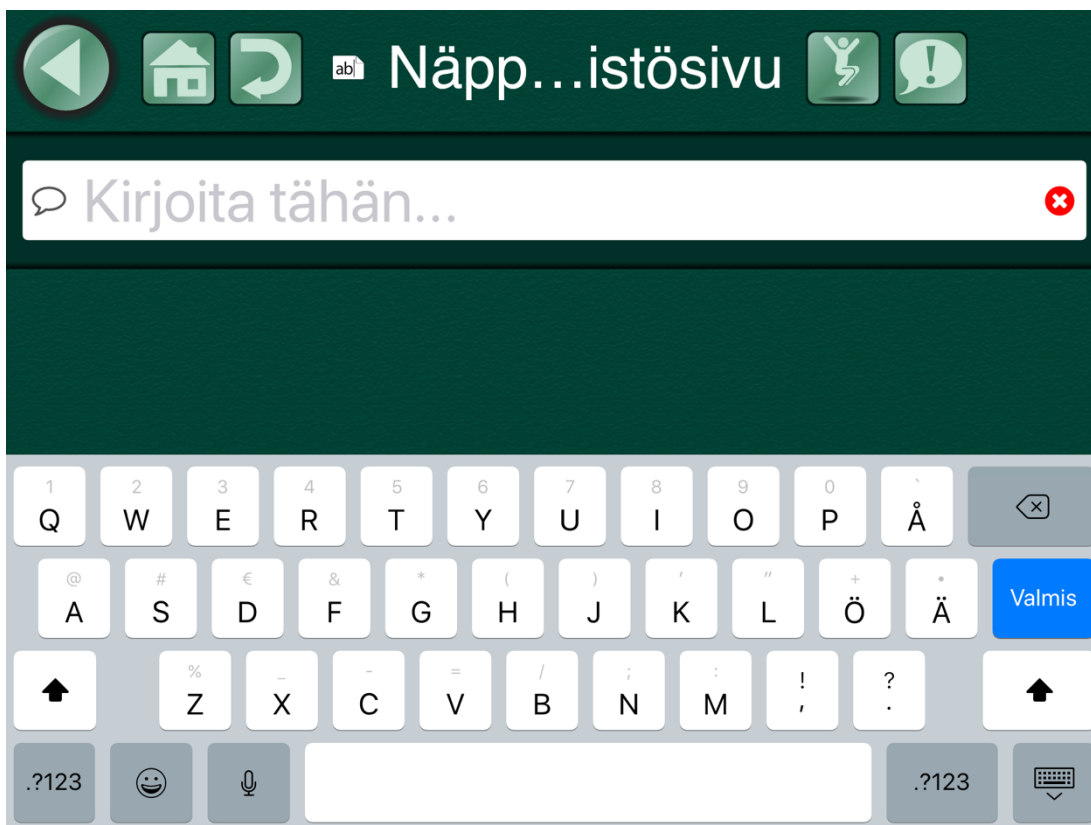
esimerkkinä Go Talk Now (KUVA 4), joka toimii puhesyntetisaattorin tavoin tablettitietokoneessa. Tableteissa toimivia ohjelmia on erilaisia ja niihin saa lisättyä myös kuvia tekstin tueksi.



KUVA 2. Päähiiri (Papunet. Tietoa puhevammaisuudesta. Apuvälineet. Tietokoneet ja tabletit. Hiiret).



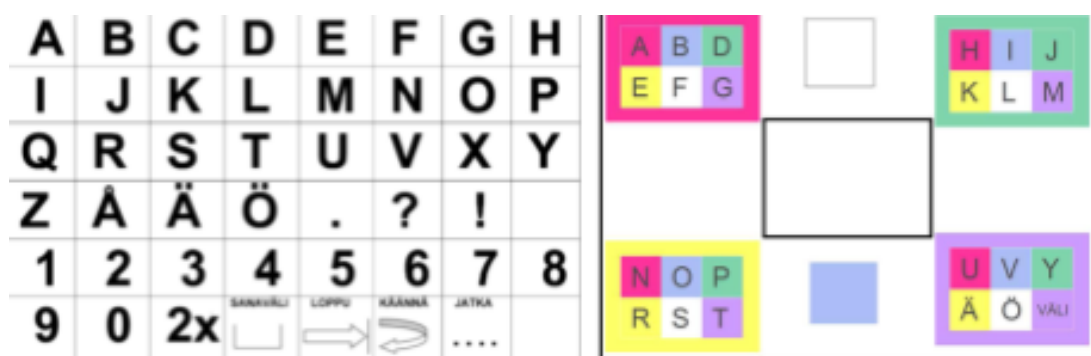
KUVA 3. Erilaisia hiiriohjaimia (Papunet. Tietoa puhevammaisuudesta. Apuvälineet. Tietokoneet ja tabletit. Hiiret).



KUVA 4. Go Talk Now

Päähiiri on pieni heijastin, joka kiinnitetään otsaan tai silmälasien sankaan. Se toimii yhteistyönä kameran kanssa, joka on asennettu tietokoneen näytön päälle (KUVA 3). Sen avulla henkilö voi käyttää tietokonetta ilman fyysistä kosketusta. Askellustoiminnossa käytetään erilaisia painikkeita, joita voi ohjata eri ruumiinosilla esimerkiksi jalalla tai kynärpäällä. Ohjelman voi myös ohjelmoida lukemaan näytöllä olevat merkit ääneen, jos käyttäjällä on näkövamma (Huuhtanen ym. 2017, 87).

Erialaisten sana- ja kirjaintaulujen käyttäminen kuuluu tekstipohjaisiin kommunikaatiomenetelmiin. Kirjaintaulujen käyttöön tarvitaan kirjoitus- ja lukutaitoa (Huuhtanen 2017a, 62.) Aakkostauluja (KUVA 5) voidaan ohjata kädellä tai katseen avulla. Taulussa aakkoset ovat aakkosjärjestyksessä, yleisyysjärjestyksessä tai sitten värikoodattuina katsekehikossa.



KUVA 5. Kirjaintauluja. Oikealla värikoodattu kirjaintaulu. Kirjaimia voidaan osoittaa kädellä tai katseella. (Papunet. Tietoa puhevammaisuudesta. Apuvälineet. Kommunikointitaulu).

Käyttäjä osoittaa haluamaansa kirjainta jollain ruumiinosallaan ja tulkki tulkaa viestin. Kirjaintauluihin saa lisäksi reikälevyn kirjainten päälle, mikä helpottaa motorisista ongelmista kärsivien osumista oikeaan kirjaimeen. Katseella kohdistettava katsekehikko on läpinäkyvä, jossa asiakas katsoo kirjainta ja tulkki seuraa asiakkaan katsetta toiselta puolelta. Katsekehikot voivat olla myös värikoodattuja, jolloin kirjaimet on lajiteltu erivärisiin laatikoihin ja jokaisella kirjaimella on oma värinsä. Tässä menetelmässä oikea kirjain löydetään katsomalla oikeita värejä eikä kirjaimia. Värikoodattu katsekehikko on myös läpinäkyvä, jotta tulkki pystyy seuraamaan asiakkaan katsetta.

Tulkkaukseen aakkostaville asiakkaille on aina asiakaskohtaista. Jotkut ovat nopeampi kirjoittamaan kuin toiset. Osa haluaa, että tulkki arvaa sanoja, jotta kirjoittaminen etenisi nopeammin, mutta toiset eivät halua sitä. Tulkin onkin sovitettava asiakkaan kanssa näistä tulkkauksen menetelmistä. Viestin oikeellisuuden tarkistaminen on myös sovitettava asiakkaan kanssa. Osa haluaa, että tulkki toistaa sanan kirjain kirjaimelta asiakkaan aakkostaessa, mutta osa haluaa, että tulkki varmistaa viestin oikeellisuuden asiakkaalta vasta hänen aakkostettuaan viestinsä loppuun.

Lampisen ja Sallisen (2017, 51–54) tutkimuksen mukaan puhevammaisten tulkit tulkkavat puhelaitetta käyttävää asiakasta simultaanisesti eli samanaikaisesti, jos asiakas on hidas kirjoittamaan. Yleensä tulkit kokoavat lauseen vielä kokonaisuudeksi asiakkaan kirjoitettua viestinsä. Viestin kokoaminen riippuu kuitenkin siitä, onko asiakkaalla käytössä puhesynteesi, laitteen ominaisuuksista, miten asiakas haluaa tulkin kokoavan viestin sekä tilannesidonnoisuudesta. Tulkit käyttivät konsekutiivitulkkaukseen eli viestin kerrontaa kokonaisuuksettain viestin kirjoituksen jälkeen, kun asiakas on nopea kirjoittaja. Puhesyntetisaattoria käyttävän asiakkaan viestit tulkitaan konsekutiivisesti, koska laite saattaa muokata sanoja jättämällä joitain äänneitä tai taukoja pois sekä asiakasta voi häiritä jokaisen sanan sanominen erikseen.

4 AFFEKTISUUS JA SEN ILMAISU

4.1 Affektisuuus viestinnässä

Affektisuus puheessa tarkoittaa kielellistä konstruktia tai kieliopillista muotoa, jolla puhuja osoittaa tunnetilaansa, sen muutoksia tai reaktiotaan puheilanteessa. Affekti ilmenee yleensä reaktiona johonkin ulkoiseen vaikutukseen. (Tieteen termipankki. Kielitiede. Affektinen ilmaus.) Affektisia sävyjä ja käyttöyhteyksiä puheessa ovat esimerkiksi hellittely, vähättely, leikillisuus ja slangityyli. (Iso Suomen kielioppi. Sisällys. Sanat. Nominijohdokset. Substantiivijohdokset. Affektisia johdostyyppisiä ja muotteja. § 206 Mitä affektisuudella tarkoitetaan sananmuodostuksessa?). Affekti on lyhytkestoinen tunteen purkaus tai kiihtymys kun taas tunnekokemukset ovat tietoisia psykologisia kokemuksia esimerkiksi muistoja tai kuvitelmia (Repo 2014).

Viestinnässä affektisuus välittyy prosodiassa, verbaalisessa viestinnässä ja non-verbaalisessa viestinnässä. Tärkeintä affektisessa ilmauksessa on se, kuinka henkilö tuo ilmaisunsa näkyviksi muille. Affektisuuden kannalta koetut tunteet ja tunnetilat eivät ole yhtä tärkeitä kuin se, kuinka niitä ilmaistaan. Affektisilla keinoilla puhuja osoittaa suhtautumistaan asiaan tai puhekumppaniinsa. Affektisuudella ei tarkoiteta tunteiden kuvailua tai kertomista, vaan ne voivat olla esimerkiksi huudahduksia kuten ”voi itku!”. (Tiittula 2010, 327–328.)

Puhevammaisten henkilöiden puhevamman luonne ja laatu vaihtelevat niin paljon, että jokainen pystyy käyttämään erilaisia affektisia keinoja eri tavoin. Osa puhevammaisista henkilöistä käyttää ääntään, jolloin prosodia on mahdollista. Puhe voi kuitenkin olla niin epäselvää, että henkilö tarvitsee puhetta korvaavan menetelmän. Nauru, kiljahdukset ja muut erilaiset äännähdykset ovat mahdollisia osoittamaan puhevammaisen henkilön viestin affektisuutta. Puhevammaiset henkilöt pystyvät käyttämään asentoaan, ilmeitään ja eleitään vaihtelevin määrin. Silmienkin liike on non-verbaalista viestintää, jolla voidaan saada tietoa henkilön lähettämän viestin affektisuudesta. Käyttämällä verbaalista ja non-verbaalista viestintää puhevammaisen henkilö voi viestiä tulkille

viestinsä affektisuudesta ja näin tulkki tulkkaa viestin kolmannelle osapuolelle käyttämällä saatuja vihjeitä viestin ilmaisun laadusta.

4.2 Tekstin prosodiset ominaisuudet

Kirjoitetussa kielessä prosodian vastike ovat ortografiset konventiot, joilla tarkoitetaan välimerkkejä, isojen ja pienten kirjainten vaihtelua, erikoismerkkejä, yhteen ja erikseen kirjoittamista ja numeroita. Ortografiset konventiot vaikuttavat tekstin tyyliin ja sävyyn. Ne voivat luoda esimerkiksi vapaamman ja arkisemman tyylin, kun kirjoittaja poikkeaa yleiskielestä. (Tiittula & Voutilainen 2016, 39.)

Tekstin typografialla tarkoitetaan tekstin korostuskeinoja. Niitä ovat kirjaintyytit, korostukset eli lihavointi, kursivointi ja harvennus. Typografiaan luetaan myös visuaaliset kielelliset elementit eli ei-kielelliset elementit. Ei-kielellisiä elementtejä ovat erilaiset välimerkit, kuten huutomerkki tai lainausmerkit. Lisäksi hymiöillä ja emojeilla kirjoittaja voi viestittää tunnetilojaan. Tekstin tulkintaan vaikuttaa näiden lisäksi tekstin koko ja muoto. Näitä ovat esimerkiksi fontti tai käsiala tai alusta johon kirjoitetaan. Pidemmissä teksteissä kappalejako, asettelu ja rivitys ovat osa tekstin ulkoasua ja kokonaistulkintaa. (Tiittula & Vuotilainen 2016, 38–39.)

Osaa kirjoituksen typografisista ja ortografisista elementeistä on hankala tuottaa puhesyntetisaattorin tai kirjaintaulun avulla. Kirjoitettava tila on yleensä niin pieni, että laitteisiin tai kirjaintauluihin ei saa listattua pitkää tekstiä. Laitteiden fontti ja fontin väri eivät ole yleensä muokattavissa. Välimerkkien, hymiöiden ja ortografisten konventioiden käyttö on mahdollista puhesyntetisaattoreissa tai tabletteihin ladattavissa ohjelmissa. Henkilö pystyy käyttämään tekstin typografisia ja ortografisia keinoja hyväkseen kommunikoidessaan, jolloin teksti mukailee henkilön prosodiaa. Tablettiin ladattavassa Predictable-ohjelmassa on esimerkiksi valmiiksi ladattuna tunteita ilmaisevia näppäimiä, joista kuuluu esimerkiksi vihellystä tai erilaisia huudahduksia.

4.3 Puhesynteesi ja affektisuuden puuttuminen

Synteettinen puhe tarkoittaa puheen kaltaista ääntä. Puhesynteesillä tarkoitetaan järjestelmää, jotka tuottavat puhetta niihin syötetystä tekstistä. Tekstiä muunnettaessa puheeksi on teksti ensin prosessoitava ja analysoitava lingvisti- eli kielitieteellisesti. Lingvistisessä analyysissä kone jaksottaa puheen painotukset ja virkkeet, mikä on tärkeää puheen prosodian kannalta. Prosessi tekstistä puheeksi menee niin, että ensin tekstistä poimitaan lyhenteet ja numerot, jotka muutetaan kirjoitettuun muotoon. Sitten tekstiä analysoidaan ja muutetaan foneettiseen eli äänelliseen ja fonologiseen eli äänne-eroja tutki- vaan muotoon. Tämän jälkeen tehdään prosodinen ennuste, jossa ilmauksille tuotetaan painotushahmot. (Vainio & Suni 2009, 326–327).

Puhe on dynaamista toimintaa, joka etenee reaaliajassa niin, että siihen on vaikea palata jälkikäteen, koska siitä ei ole jäänyt minkäänlaista jälkeä. Teksti on pysyvä esine, johon voi palata uudestaan (Tiittula & Voutilainen 2016, 32). Puhelaitteen tuottama ääni ja keskustelu sen kanssa voidaan laskea puheeksi, koska laitteet eivät yleensä tallenna keskustelua.

Puheäänestä saa yleensä tehtyä päätelmiä tuottajan sukupuolesta, iästä, persoonallisuudesta ja tunteista. Puhujan ääni vaikuttaa tulkintaan. (Tiittula & Voutilainen 2016, 30.) Puhelaitteen käyttäjä käy keskustelua ja kommunikoi puhelaitteen äänellä. Puhesyntetisaattorin ääni on osa hänen identiteettiään. Siksi syntetisaattorin käyttäjille valitaan syntetisaattoriin ääni, joka vastaa hänen sukupuoltaan ja ikäänsä. Suositeltavaa on myös, että käyttäjä saa itse valita äänen, jota hän käyttää. (Huuhtanen 2012, 87.)

Puheäänien vaikutus vastaanottajaan on väistämätöntä. Kuulijan tulkinta voi muuttua aivan erilaiseksi, kun hän kuuleekin keinotekoisen puheäänien, jolla ei ole varsinaista äänen prosodiaa, vaikka äänen painotukset olisivatkin sanoissa kielelle tyypillisissä kohdissa. Myös tulkin on mietittävä tulkatessaan asiakkaan erilaisia mahdollisia äänenpainoja, jos tulkki näkee vain kirjoitetun tekstin esimerkiksi Lightwriterin ruudulla tai aakkostetun viestin kirjaintaululla. Tulkki saa vihjeitä asiakkaan haluamasta ilmaisutavasta esimerkiksi non-verbaalisella viestinnällä ja kirjoitusratkaisuilla. Tulkin on käytettävä omaa

ääntään ja muokattava äänenkäyttöään niin, että hän saa tulkattavansa tarkoittaman tunnetilan ja luontevan prosodian tulkkaukseen.

5 TUNTEIDEN MERKITYS JA ILMAISU

5.1 Tunteiden toiminta ja merkitys

Tunteiden tavoitteena on tehostaa toimintaamme, kun kyseessä on uhkailanne. Myös tilanteet, joissa ihmiselle on tarjolla jotain palkitsevaa, on tunteiden säätelyä. Tunteet kestävät yleensä vain vähän aikaa – minuuteista tunteihin. Aika erottaa tunteet mielialoista, jotka voivat kestää hyvinkin pitkään. Aivot, ja tarkemmin aivojen ohimolohko, pystyvät tunnistamaan erilaisia kasvonilmeitä ja liittämään ne tunnetiloihin. (Nummenmaa 2016, 725.)

Tunne herää yleensä reaktiona jostain mukavasta tai ikävästä asiasta. Tunneella on aina jokin syy ja kohde. Tunteiden tunnistaminen tapahtuu yleensä samaan aikaan, kun tunne koetaan. Tunteiden ymmärtäminen on tunteen kokonaisuuden hahmottamista. Hahmottamiseen kuuluu tunteen syiden ymmärtäminen sekä tuntee mahdolliset seuraukset. Tunteiden ymmärtäminen auttaa nykyisen käyttäytymisen säätelyä ja jatkossa tulevien tunteiden ennakoimista. (Suomen Mielenterveys ry. Mielenterveys. Itsetuntemus. Tunnetaidot. Tunteen kohtaaminen.)

5.2 Tunneviestintä äänen avulla

Ääneen tapahtuva tunneviestintä on keskeisin tapamme kommunikoida toisillemme tunteistamme. Voimme kertoa toisillemme tunteistamme. Kertoaksemme tunteistamme meidän on kuitenkin osattava tunnistaa tietoisesti omat tunnetilamme ja siihen liittyvät keholliset tapahtumat. Tunnekokemuksiin perustuva viestintä voi olla monipuolista, mutta siinä on myös monta mahdollisuutta häiriötekijöihin. Tunteiden kuvailu on hankalaa kielellisesti, koska aivoissa kielen prosessointimekanismit ovat erillään niistä mekanismeista, joilla aivomme käsittelevät tunteita. Tämän takia käytämme muita prosodisia keinoja tunteiden ilmaisuun. Tunteiden ilmaisua äänellä voi olla myös erilaiset kiljahdukset, nauru tai itku. (Nummenmaa 2010, 82–83.)

Waaraman mukaan (2009, 192–194) Ihmisen puheääni sisältää aina emotionaalista informaatiota. Puheääni on positiivista tai negatiivista, voimakasta tai heikosti havaittavaa. Perustunteet ovat universaaleja, eli ne koetaan fyysisesti samoin joka puolella maailmassa, vaikka niiden ilmaisu voi erota kulttuurisesti. Perustunteita ovat ilo, suru, viha ja pelko sekä usein myös yllätys ja inho. Käsitteet, jotka kuulija saa puhujasta, liittyy aikaisempiin kokemuksiin, käsityksiin ja tilanteisiin. Pienetkin vivahteet puheessa vaikuttavat havaitsemiseen ja ymmärtämiseen. Mitä paremmin puhujat tuntevat toisensa, sitä helpommin he huomaavat pienetkin vivahde-erot.

5.3 Tunneviestintä kasvojen avulla

Kasvonilmeet ovat tyypillisin tunneviestinnän kanava. Kasvot ovat puheen ohella sosiaalinen signaali ihmisille. Kasvoista pystymme päättelemään esimerkiksi henkilön iän ja sukupuolen. Kasvoilla tuotetaan pieniä, hienovaraisia vihjeitä, joiden lukemiseen tarvitaan hyvää näköaistia. Tietynlaiset kasvon ilmeet liitetään tietynlaisiin tunteisiin. Ilmeiden toimimiseen tarvitaan samassa kulttuurissa olevien ”sopimus” siitä, että millaista tunnetta viestimme milläkin ilmeellä. Ilmeiden on oltava selkeitä, jotta ne voidaan tunnistaa eri olosuhteissa, vaikka yksilölliset erot vaikuttavatkin tunteiden näyttämiseen ja lukemiseen. (Nummenmaa 2010, 83–85.)

Ylen uutisessa (S. Vähäsarja & R. Paavola. Yle uutiset. Ilmiöt. Silmät eivät peilaa sielua, vaan katsojan asenteita.) silmien liikkeistä ja mikroilmeistä kasvatuspsykologian professori Kirsi Lonka kertoo, että silmien pupillien liikkeissä on omat toimintansa henkilön asenteen näyttämässä. Pupillien laajentuessa henkilö on utelias tai kiinnostunut, kun taas pupillien supistuessa henkilö suhtautuu ärsykkeeseen kielteisesti. Silmien pyörittely ja lattiaan katsominen kertoo epäuskosta, vaikka lattiaan katsominen tulkitaan enemmän varautuneisuudeksi.

Tunnereaktion huomioimiseksi ja sen tunnistamiseksi katsekontakti on erittäin tärkeää. Tunnereaktion huomiointi pelkkien kasvojen ilmeiden avulla on haastavaa varsinkin, jos kommunikaatiokumppanilla on esimerkiksi halvaus

kasvojen lihaksissa. Esimerkiksi neurologinen lihastauti ALS, sikiön aivovauriosta johtuva CP-vamma (Cp-vammaliitto. tietoa. vammaryhmät. cp-vamma) tai aivoinfarktin saaneiden kasvojen lihasten käyttö ja ilmeet voivat olla hyvin epäselviä. Kasvojen lihakset voivat olla esimerkiksi veltot, tai ne voivat nykiä. Lihasten toiminta vaihtelee asiakaskohtaisesti. Esimerkiksi vain osa kasvoista voi olla halvaantunut tai ne voi nykiä vain tietyissä tilanteissa.

6 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TOTEUTTAMINEN

6.1 Tutkimuksen menetelmät

Tutkimusmenetelmänä käytän laadullista tutkimusta. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään saamaan kuvaus yksittäisestä ilmiöstä ja ymmärtämään ilmiötä. Laadullisessa tutkimuksessa asiasta tai ilmiöstä saadaan syvälinen näkemys ja kuvaus. Kuvauksen tulee olla ymmärrettävä, kokonaisvaltainen ja tarkka. (Makkonen 2014, 17–18.) Tiedonkeruumenetelmänä käytin yksilöhaastattelua ja teemahaastattelua. Teemahaastattelussa on aiheita eli teemoja, joista keskustellaan. Haastattelussa ilmiöstä otetaan selvää ja syvennetään ymmärrystä keskustelemalla aiheesta. Haastateltava saavat kertoa vapaasti aiheesta, joka on ennalta määrätty haastattelijan esittäessä välillä tarkentavia kysymyksiä. (Makkonen 2014, 71–76.)

Tekemäni teemahaastattelut ovat puolistrukturoituja haastatteluita. Teemahaastattelussa aihepiiri ja teema-alueet ovat kaikille haastateltaville samat. Haastattelusta puuttuu lomakehaastattelun kysymysten muotoilu ja järjestys, mutta se ei ole niin vapaa kuin syvähaastattelu, jossa käytetään avoimia kysymyksiä, jotka herättävät uusia kysymyksiä. Teemahaastattelu etenee keskeisten teemojen avulla, jolloin siitä tulee keskustelunomaisempi kuin täysin tarkkaa mietittyjen kysymysten esittelyssä. Vastaukset syntyvät vuorovaikutuksessa haastateltavaan, ja haastateltavat saavat äänensä kuuluviin. Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että haastateltavat antavat oman tulkintansa ja merkityksellisyyden asioille. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 45–48.)

Tein haastatteluja puhevammaisten henkilöiden, tulkkien ja puheterapeuttien kanssa. Teemahaastattelun avulla selvitän, kuinka asiakkaat käyttävät laitteitaan ja tulkkausta sekä, kuinka tulkit toimivat asiakkaiden ja laitteiden kanssa. Pääteemoina (LIITE 1) puhevammaisten henkilöiden haastatteluissa olivat kommunikaatiomenetelmä ja tunteet, non-verbaali viestintä sekä tulkin käyttö. Tulkkien haastatteluissa teemoina (LIITE 1) olivat kokemus, asiakkaiden tunteiden ilmaisu ja tulkkauksen sekä asiakkaan tunteminen. Teemat (LIITE 1)

puheterapeuteille olivat kokemus ja asiakastuntemus, laitteiden toimivuus sekä non-verbaali viestintä.

Valitsin haastatteluun erilaisia tekstipohjaisia kommunikaatiovälineitä ja -keinoja käyttäviä puhevammaisia henkilöitä, joita on neljä. Kaksi heistä on tulkin käyttäjiä ja kaksi ei. Kaikki puhevammaiset henkilöt, joita haastattelen käyttävät päähiirtä tai katseohjausta tietokoneella ollessaan. Kaksi asiakkaista käyttää katseohjausta tietokone- tai tablettiohjelmalla, johon kuuluu puhetoiminto. Toinen haluaa käyttää puhesynteesiä ja toinen ei. Loput kaksi asiakasta käyttää katsekehikkoa, jota käytetään tulkin kanssa.

Haastattelin asiakkaiden lisäksi neljää tulkkiä, joilla on kokemusta tekstipohjaisista kommunikaatiomenetelmistä ja asiakkaista, jotka käyttävät niitä. Heillä on eri määrä työkokemusta ja erilaiset asiakkaat tuovat erilaisia näkökulmia aiheeseen. Asiakkaiden ja tulkkien lisäksi haastattelen kolmea puheterapeuttia. Puheterapeutilla on kokemusta laitteista, niiden toimivuudesta, asiakkaiden diagnooseista ja non-verbaalisesta viestinnästä yhdistettynä erialaisin puhevammaisuutta aiheuttaviin tekijöihin.

Valitsin teemahaastattelun tutkimusmenetelmäksi, koska mielestäni se antaa tarpeeksi yksityiskohtaisia tuloksia. Teemahaastattelussa saatiin aineisto, joka selventää ilmiötä ja sillä saadaan vastauksia tutkimuskysymyksiin. Asiat, jotka nousivat esille haastatteluissa ovat tutkittaville tärkeitä asioita, joita he haluavat korostaa. Tutkittavien näkökulmat asioista ja niiden tärkeydestä on otettava huomioon analyysissä, koska eri asiat ovat tärkeitä eri ihmisille. (Makkonen 2014, 86.) Haastattelussa pystyin kysymään haastateltavilta tarpeeksi tarkentavia kysymyksiä ja keskustelemaan heidän kanssaan aiheesta tarpeeksi laajasti. Haastateltavat pystyivät antamaan esimerkkejä omasta elämästään ja antamaan näkökulmia puhevammaisen asiakkaan arjesta.

Haastattelun analyysi tapahtui vaiheittain. Analyysimenetelmät ovat litterointi, koodaus, luokittelu ja ratkaisu. Litteroinnissa haastattelu kirjoitettiin tekstimuotoon mahdollisimman tarkasti. Käytin yleiskielellistä litterointia, jossa teksti muutetaan kirjakielelle ja siitä poistetaan murre sanat ja puhekielen ilmaisut. Koodauksessa tekstiä tiivistettiin ja selkeytettiin. Aineistosta nostettiin esiin

oleellisin aines avainsanojen muodossa, jolloin aineisto saatiin käsiteltävään muotoon. Aineiston tietoja yhdistettiin siten, että samaa tarkoittavat asiat yhdistetään samaan koodiin, jolla on yhteinen tekijä. Koodauksen jälkeen aineistosta pyrittiin löytämään säännönmukaisuuksia, teemoja ja malleja. (Makkonen 2014, 101–104.)

Tein koodauksen ATLAS.ti-ohjelmalla, joka on kehitetty kvalitatiivisen tutkimuksen avuksi jäsentämään ja järjestelemään tutkimusaineistoa (Atlas.ti Product. What is Atlas.ti?). Ohjelmaan syötettiin kaikki litteroidut haastattelut, joihin pystyy merkkamaan erilaisia koodeja. Koodit ovat avainsanoja, joita käytetään myöhemmin luokittelussa. Koodit on luotu tutkimus- ja haastattelukysymysten pohjalta eri kategorioihin kuten asiakkaan tyytyväisyys kommunikointimenetelmään tai äänitystoiminnot erilaisissa laitteissa. Koodeja käytettiin myöhemmin luokitteluun.

Luokittelu tarkoittaa samaa tarkoittavien asioiden yhdistämistä. Samaa tarkoittavat käsitteet yhdistetään saman yläkäsitteen alle, jolloin niistä tulee kokonaisuuksia. Tutkimuskysymykset antavat suuntaa luokittelulle. Luokittelun kautta päädytään tulkintaan, joka tehdään myös haastattelun teemojen avulla. Ratkaisu ja tulkinta löytyvät luokitelluista teemoista ja niiden yhdistämisestä isommiksi kokonaisuuksiksi. (Makkonen 2014, 114–115.) Toistuvia teemoja ja avainsanoja verrattiin haastattelussa esitettyihin kysymyksiin ja aiheisiin, jolloin haastattelukysymyksiin saadaan ratkaisut. Tämän lisäksi huomioin muut esille nousseet asiat.

Tuloksissa esitellään jokainen informanttiryhmä erikseen. Aloitan tulosten esittelyn puheterapeuteista, koska he kertoivat kommunikaatioon ja laitteiden mahdollisuuksiin liittyviä asioita, kuten menetelmän valinnasta ja laitteiden mahdollisista äänitystoiminnoista. Puheterapeuttien jälkeen asiakkaat kertoivat non-verbaalisesta viestinnästään sekä laitteen käytöstä. Viimeisenä puhevammaisten tulkit kertovat esimerkkejä asiakkaiden käyttämistä kommunikatiomenetelmistä ja niiden tulkauksesta. Viimeisenä on puhevammaisten henkilöiden ja tulkien yhteisluku asiakkaan ja tulkin yhteistyöstä.

6.2 Haastattelukysymykset

Haastattelukysymykset (LIITE 1) on mietitty valmiiksi teemoittain opinnäytetyön tutkimuskysymysten perusteella. Haastattelukysymykset ovat valmiina suuntaa antaviksi keskustelunaiheiksi ja spontaanit jatkokysymykset täydentävät pääteemoja. Teemahaastattelu sisältää hahmotelman siitä, mitä kysytään sekä kuinka kysymykset kysytään ja missä järjestyksessä. Teemat ja kysymykset on kuitenkin suunniteltava niin pitkälle, että keskustelu kohdistuu tutkimuskysymysten kannalta keskeisiin asioihin. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 102–103.)

6.3 Haastattelujen toteuttaminen

Haastattelut toteutettiin haastatteleamalla asiakkaita henkilökohtaisesti. Ruusuvooren ja Tiittulan (2005, 22–23) mukaan paras keino on tavata haastateltava ja nauhoittamalla haastattelu, jota voi jälkeempäin analysoida. Tutkimushaastattelu eroaa kuitenkin arkikeskustelusta sen tarkoitusten ja osanottajien roolien takia. Rooleina on selvästi haastateltava, jolla on haluttu tieto ja haastattelija, joka haluaa tietoa. Haastattelulla on aina tietty päämäärä ja haastattelija ohjaa keskustelua tiettyihin puheenaiheisiin

Toteutin kaikki haastattelut henkilökohtaisesti ja samassa tilassa tai videopuhelulla Skypeissä. Videopuhelua oli pakko käyttää, koska osa haastateltavista asuu kauempana. Kaikki haastattelut videoitiin tai tallennettiin Skypen tallennustyökalulla. Samassa tilassa oleminen helpotti haastateltavan ilmeiden ja eleiden seuraamista ja kokonaisvaltaista viestintää. Haastateltavan ilmeet ja eleet ovat olennainen osa tutkimusaineistoa, että ne oli saatava talteen vastausten analysointia varten.

Puhevammaisten asiakkaiden käyttäessä kommunikaatiomenetelmää ilmeiden ja eleiden videoiminen oli ehdottoman tärkeää. Sain paljon visuaalista informaatiota ja käytännön esimerkkejä non-verbaalista viestinnästä ja menetelmien käytöstä. Puheterapeuttien ja tulkkien haastattelut videoitiin myös, koska mahdolliset esimerkit puhevammaisen henkilön käyttämästä non-

verbaalisesta viestinnästä ja kommunikointimenetelmästä olisivat jääneet vain sanalliseksi. Työssä ei analysoitu puheterapeuttien ja tulkkien käyttämää non-verbaalista viestintää, vaan heitä kuvattiin vain mahdollisten esimerkkien takia.

Haastattelut toteutettiin yksin haastateltavan kanssa tai niin, että haastateltavalla on tulkki mukana. Tulkin kanssa haastattelu toteutettiin katsekehikkoa käyttävien haastateltavien kanssa. Tietokonesovelluksessa olevat puhesynthesit saa puhumaan, jolloin haastattelu onnistui kahden kesken. Myös näyttöltä lukeminen katseohjauksen käyttäjällä onnistuu, jos henkilö ei halua käyttää puhesynteesiä. Asiakkaat, joita haastateltiin tulkin kanssa, vastaavat vain omaan osioonsa eli asiakkaille tarkoitettuihin kysymyksiin. Tulkkien haastattelu tapahtui aina ilman asiakasta. Puheterapeutit haastattelin myös yksilöhaastatteluna.

Kasvokkain tehtävät haastattelut kuvataan videokameralla. Videopuheluna tehdyt haastattelut voitiin tallentaa Skypen tallennustyökalulla. Valitsin videoimisen äänittämisen sijaan, koska näin saan taltioitua haastateltavien non-verbaalista viestintää. Videot säilytetään tietokoneella niin kauan, että opinnäyte-työ on valmis, jonka jälkeen ne poistetaan. Kerroin tämän myös haastateltaville samassa yhteydessä, kun kysyn lupaa haastattelun videoimiseen.

7 TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Puheterapeutit

7.1.1 Kommunikointimenetelmien valinta

Kommunikoinnin on oltava mahdollisimman yksinkertaista ja helppoa. Kommunikointi ja viestintä ovat aina vähintään kahden ihmisen välistä, jolloin kommunikoinnin ongelmista tulee yhteisiä ongelmia. Henkilö, jolla on puhevamma ei ole yksin vastuussa kommunikoinnin sujuvuudesta, vaan molempien henkilöiden on tehtävä muutoksia viestintäänsä, jotta kommunikointi onnistuu.

Haastateltujen puheterapeuttien mukaan kommunikointimenetelmän valinta on aina asiakaslähtöistä. Diagnooseja voi olla monia sekä niiden oirekuvat voivat vaihdella hyvinkin paljon. Lisäksi henkilön persoona ja motivaatio vaikuttavat suuresti erilaisten menetelmien käyttöönottoon. Menetelmän valintaan vaikuttaa siis monia asioita, joten tiettyä menetelmää on mahdoton määrätä kaikille samalla diagnoosilla oleville. Puheterapeutit antavat lausuntonsa asiakkaan tarpeista, jonka jälkeen he ohjautuvat apuvälinekeskukseen, josta he saavat käyttöönsä kommunikoinnin apuvälineen.

Apuvälineen valinnassa on otettava huomioon ensisijaisesti puhevammaisen henkilön tarpeet: missä hän tarvitsee apua ja miten sen voi toteuttaa mahdollisimman helposti. Valinnassa otetaan huomioon henkilön taidot käyttää erilaisia laitteita sekä motivaatio oppia. Esimerkiksi autismin kirjolla olevalla henkilöllä voi olla suuria vaikeuksia non-verbaalisessa ilmauksessa. Puhevammaisen henkilö ymmärtää tunteita, mutta hänellä ei ole siihen liittyvää sanastoa, jolloin hän tarvitsee paljon tunteisiin liittyvää sanastoa esimerkiksi kuvitettuna. Jotkut henkilöt voivat olla erittäin ilmeikkäitä ja non-verbaaliseen viestintään ei tarvita tukea, jolloin heidän apuvälineensä on erilainen sanastoltaan tai käyttömahdollisuuksiltaan.

Puhevammaiset henkilöt löytävät itselleen sopivan menetelmän, jota opettelevat käyttämään puheterapeutin, kommunikointiohjaajan sekä lähi-ihmisten avustuksella. Apuvälineet voivat olla viestin tuoton, ymmärryksen tai

molempien avuksi. Kommunikointi apuvälineen kanssa mahdollisimman helposti ja vaivattomasti on apuvälineen tarkoitus. Puhevammaiset henkilöt eivät välttämättä tarvitse edes apuvälineitä lähi-ihmisten kanssa, vaan he ymmärtävät esimerkiksi henkilön epäselvää puhetta ilman apuvälinettä. Kommunikointi muiden kuin lähi-ihmisten tai tulkin kanssa voi kuitenkin vaatia apuvälineen käyttöä. Kommunikointi lähi-ihmisten kanssa ilman apuvälinettä on joillain henkilöillä sen helpoin ja vaivattomin ratkaisu, jolloin apuvälineen tarvetta ei ole.

Puhevammaistentulkin ja lähi-ihmisten pitäisikin olla tarkkana mahdollisista kommunikointitapojen muutoksista. Opittuaan käyttämään tiettyä apuvälinettä, puhevammaisen henkilö voi tarvita lisää ominaisuuksia ilmaistakseen itseään, jolloin apuväline olisi hyvä päivittää. Viestinnäin taidot voivat myös taantua sairauden edetessä, jolloin senhetkinen apuväline voi olla liian työläs tai vaikea käyttää. Tällöin olisi hyvä olla yhteydessä puheterapeuttiin, joka tekee tilanteesta arvion. Uuden apuvälineen saannin kriteerit eivät ole kuitenkaan yksiselitteisiä, vaan jokainen potilas katsotaan tapauskohtaisesti. Siksi muiden kuin puheterapeutin on vaikea lähteä suosittelemaan suoraan uusia apuvälineitä esimerkiksi sillä perusteella, että ystävälläkin on uudempi malli, koska sairauden

7.1.2 Tekstipohjaisten kommunikointimenetelmien mahdollisuudet

Lähikommunikoinnissa tekstipohjaiset kommunikointimenetelmät toimivat enemmänkin viestin välittäjänä ja tunteet näytetään non-verbaalisesti. Henkilöstä näkee mikroilmeiden perusteella, että hän voi olla esimerkiksi kiihtynyt tai surullinen, varsinkin jos tuntee henkilön. Ihmisille on tärkeää saada sanottua, mistä tunnetila johtuu. Puhetta korvaavan kommunikointimenetelmän käyttäjä näyttää ensisijaisesti tunteitaan non-verbaalisesti ja käyttää menetelmäänsä kertoakseen muille, miksi tuntee näin.

Tunteet ja niiden ilmaisu on aina henkilökohtainen asia. Osa haluaa näyttää niitä vahvasti ja osa haluaa pitää ne vain itsellään. Tunteiden näyttö tekstissä hymiöinä on myös henkilökohtaisesta tottumuksesta kiinni. Voisi myös ajatella, että hymiöiden, kuten emojien käyttö, johtuu käyttäjän iästä ja totumuksista. On toki hymiötä käyttäviä senioreja ja nuoria, jotka eivät halua käyttää niitä. Kirjoitettavat pikaviestit kuten LOL (Laughing out loud) ja OMG (Oh my God!) ovat nopeita keinoja näyttää tunteita tekstissä. Lyhenteillä on nopeaa ja helppoa näyttää, että on esimerkiksi huvittunut puhuttavasta asiasta. Puheterapeutit ja Tulkit, joita haastattelin kertoivat, että näitä affektin keinoja käytetään enemmän internetin keskustelupalstoilla ja sosiaalisen median viesteissä kuin lähikommunikoinnissa puhe- tai kirjoituslaitteen avulla.

Puheen jälkeen kirjoittaminen on paras keino kommunikoida. Tekstipohjaisia apuvälineitä määrätään niille puheterapeuttien potilaille, jotka osaavat lukea ja kirjoittaa. Nämä henkilöt ovat yleensä aivo- tai lihasrappeuman takia menettäneet motorisen puhekykynsä, mutta heillä ei ole kielellistä ongelmaa. Näistä esimerkkinä ovat ALS, CP-vamma ja Locked-in-oireyhtymä. Näiden lisäksi on vielä monia erilaisia neurologisia sairauksia kuten Parkinsonin tauti, joiden takia henkilön motoriikka muuttuu.

Puheterapeutin on tärkeä ottaa huomioon, että esimerkiksi ALS:n taustalla voi olla esimerkiksi afasiaa, joka voi aiheuttaa kielelliseen ongelman. CP-vamman lisäksi henkilöllä voi olla kehitysvammaa, joka vaikeuttaa ymmärtämistä. Eri-laiset lukihäiriöt ja oppimisvaikeudet voivat olla myös haaste tekstipohjaisen menetelmän käytössä. Jokainen henkilö on yksilö, jonka tarpeet ja taidot

puheterapeutit arvioivat ja tekevät ehdotuksen menetelmästä. Jos menetelmä toimii hyvin ja sitä on helppo käyttää, se jää asiakkaalle käyttöön. Jos menetelmä ei ole asiakkaan mielestä sopiva hänelle, mietitään toisia mahdollisuuksia.

Diagnoosien vaihdellessa vaihtoehtoinen kommunikointimenetelmä valitaan oirekuvan mukaisesti. Neurologisissa sairauksissa puhe voi mennä sairauden edetessä epäselväksi, mutta kognitiiviset taidot ja kielelliset ominaisuudet säilyvät, jolloin voidaan suositella tekstipohjaista puhetta korvaavaa kommunikointimenetelmää. Sairauden edetessä olisi hyvä pysyä aina yksi askel edellä kommunikoinnissa. Oirekuvan edellisessä vaiheessa aloitetaan jo harjoitteluun kommunikoinnin seuraavaa vaihetta, jolloin sairauden edetessä kommunikointi onnistuu, koska seuraavaa menetelmää on jo opeteltu käyttämään.

Menetelmän valinta on myös kiinni puhevammaisen henkilön motoriikasta. Lightwriter ja Allora ovat helpompikäyttöisempiä kuin tablettitietokoneet, koska ne on suunniteltu kommunikoinnin apuvälineiksi. Mekaaninen näppäimistö on selkeämpi kosketusnäyttöön verrattuna, sekä siihen saa asennettua tarvittaessa reikälevyn kirjoituksen helpottamiseksi. Kommunikoinnin apuvälineeksi suunnitellut laitteet kuten Lightwriter ja Allora ovat esimerkiksi helpompia käyttää ulkona, jos on kirkas auringonpaiste, koska niiden näyttö ei heijasta kuten tableteissa.

Tablettitietokoneihin saa eri ohjelmia ja vaihtoehtoja. Esimerkiksi Predictable-sovelluksessa on erilaisia äännähdyksiä, jotka kuvastavat henkilön mielentilaa, kuten haukottelu tai taputus. Tabletti-sovellusten käyttömahdollisuudet ovat laajempia ja niihin saa esimerkiksi kuvia tekstin tueksi niin kuin Go Talk Nowssa. Tableteilla toimii myös WhatsApp-viestipalvelu, jossa on käytössä suuri määrä emojiä ja hymiöitä. Laitteiden käyttäjät käyttävät niitä toimintoja, mihin he ovat tottuneet. Tämän lisäksi motivaatio oppia käyttämään uusia laitteita ja toimintoja, kuten kosketusnäyttöä, vaihtelee. Tabletteihin on saatavilla myös reikälevyjä, jotka asetetaan näppäimistön päälle, kirjoituksen helpottamiseksi.

Tekstipohjaiset kommunikointimenetelmät ovat vielä aika hitaita menetelmiä sujuvaan kommunikointiin. Yleensä apuvälineen tarpeen syynä on jokin lihaksistoon vaikuttava sairaus, jolloin henkilön motoriikka voi kärsiä. Puheenvuoron saaminen voi olla vaikeaa, koska kaikki eivät ole tottuneet asioimaan puhesyntetisaattoria tai aakkostaulua käyttävän henkilön kanssa. Kirjoittajan voi olla vaikea pitää puheenvuoronsa kommunikaatiotilanteessa, koska katsekontakti katkeaa henkilön kirjoittaessa, jolloin keskustelukumppani voi luulla asian jo loppuneen.

Laitteisiin ja kommunikoinnin apuvälineisiin totuttelu vie aikaa. Apuvälineitä annetaan henkilöiden kommunikoinnin avuksi, eli silloin kun kommunikointi ei muulla tavalla onnistu. Apuvälinettä käyttävän henkilön lähi-ihminen voi ymmärtää häntä ilman apuvälinettä, mutta henkilö tarvitsee kuitenkin apua kommunikointiin esimerkiksi sellaisissa tilanteissa, kun lähi-ihminen ei ole paikalla. Kuvakommunikoinnissa monelle lähi-ihmiselle voi tulla yllätyksenä, että heidänkin pitää opetella välineen käyttöä, joka kuormittaa arkea kaiken muun lisäksi. Tekstipohjaisten menetelmien käyttöönotto on vähän helpompaa, koska laitteen käyttäjän kognitiivinen taso on useimmiten pysynyt ennallaan toisin kuin kuvakommunikaatiota käytetään ymmärtämisen tueksi.

7.1.3 Äänitustoiminnot

Monelle laitteelle kuten tablettiohjelmille tai puhelaitteelle saa äänitettyä itse ääntä. Äänitetyssä oikeassa ihmisäänessä on paljon selkeämpi puheen prosodia, jolloin se kuulostaa paljon luonnollisemmalta kuin laitteen oma ääni. Nauhoitetut pikaviestit ovat toimivia puhevammaisen henkilön halutessa esimerkiksi tietyn telkkarikanavan päälle. Pikaviestit voivat olla mitä vain. Tämä nopeuttaa ja helpottaa kommunikointia, koska henkilön ei tarvitse aina kirjoittaa asiaa uudestaan, vaan yhden näppäimen painaminen laitteesta riittää. Pikaviestit voivat olla myös laitteen omalla äänellä toimivia.

Nauhoitetulla äänellä voi kertoa päivän tapahtumista paljon nopeammin kuin kirjoittamalla asia aina uudestaan. Nauhoituksen voi tehdä kuka vaan esimerkiksi päivätoiminnan ohjaajat tai tulkit. Henkilön halutessa kertoa päivän

tapahtumista muille, hän painaa vain nauhoituksen päälle, jolloin nauhoitettu viesti kuuluu laitteesta. Tämä toiminto toimii vain sähköisillä laitteilla. Kirjaintaululla on mahdotonta saada samanlaista kerrontaa aikaiseksi. Kirjaintaulua käyttävät voivat kuitenkin kirjoittaa esimerkiksi paperille valmiiksi halutun viestin esimerkiksi päivän tapahtumista, jonka muut voivat sitten lukea. Tämä toimii samalla tavalla, mutta siihen ei liity puheen prosodiaa, vaan lukijan on itse muodostettava se päässään lukiessaan henkilön tarinaa. Nauhoitetusta äänestä kuulee heti, oliko esimerkiksi päiväretki hauska vai ikävä juttu. Kirjoitetun viestin sanavalinnat kertovat vain henkilön suhtautumisesta tapahtuneeseen asiaan.

Neurologisissa lihassairauksissa, kuten ALS:ssa, henkilö menettää lopulta täysin puhekykynsä, jolloin hänelle suositellaan puhesyntetisaattoria tai jotain muuta tekstipohjaista menetelmää. Puhesyntetisaattoriin voi tallentaa vielä omalla äänellä esimerkiksi pikaviestejä. Esimerkkinä omalla äänellä nauhoitettavasta lauseesta voisi olla ”anna suukko” tai ”rakastan sinua”, jotka olisi hienoa pystyä sanoa vielä omalla äänellään mekaanisen sijasta puhekyvyn lopulta kadottua.

7.2 Puhevammaiset henkilöt

7.2.1 Tekstipohjaisten menetelmien käyttö arjessa

Haastatellut puhevammaiset henkilöt, jotka käyttävät tekstipohjaisia puhetta korvaavaa kommunikointimenetelmiä, kertoivat olevansa tyytyväisiä kommunikointimenetelmiinsä. Kaksi haastateltavista käyttää katsekehikkoa tulkin tai avustajan kanssa ja kaksi katseella ohjattavaa kirjoitusohjelmaa. Katsekehikkoa käyttävät haastateltavat käyttivät myös päähiirtä internetselailuun. Katsekehikkoa käyttävät olivat todella nopeita kirjoittajia ja toinen heistä sanoikin, että päähiiri on vähän liian hidas verrattuna siihen vauhtiin, jota hän pystyisi kirjoittamaan. Herkkyyden lisäys nostaa kuitenkin virheiden määrää tekstissä. Katsekehikolla pystyy haastateltavien mielestään ilmaisemaan kaiken, jota tarvitsee sanallisesti, koska viestin merkitys tulee aina non-verbaalisesta viestinnästä.

Katseella ohjattaviin tekstisovelluksia voi käyttää koneen äänellä tai ilman. Toinen haastateltavista käytti Grid 3 -sovellusta tabletilla ja Tobii-katseohjaussovellusta. Katseohjauksella toimiva Tobii toimi tietokoneen tai muun laitteen näytöllä. Tobii osaa lukea käyttäjän silmien liikkeistä läsnäolon, huomioinnin ja keskittyneisyyden (Tobii. Group. About. This is eye tracking). Tobiin on kalibroitava käyttäjän silmät, silmän liikkeet sekä luotava malli niistä. Klikkauksen eli valintanapin voi valita erikseen silmien räpäytyksenä, silmien kohdistamisen tarpeeksi pitkäksi aikaa haluttuun asiaan tai mahdollisella kytkimellä. (Tobiidynavox. About. About us. How eye tracking works.)

Tobii toimii samalla internetiselailun alustana, jossa voi tehdä esimerkiksi koulutyöt. Tobii-katseohjaussovellusta ja Windowsin Notepad-sovellusta käyttävä henkilö kertoi kyseisen laitteen olevan käytävissä vain sisätiloissa, joka vaikeuttaa kommunikointia esimerkiksi siirtymätilanteissa paikasta toiseen. Katseohjaussovellus on tarkka pään asennosta, jolloin pään liikahtettua se pitää kalibroida aina uudelleen. Ilman Tobiita henkilö on non-verbaalisen kommunikation varassa, jota läheiset ja avustajat osaavat tulkita.

7.2.2 Tunteiden näyttö tekstipohjaisilla menetelmillä

Puhevammaisen henkilön non-verbaalinen viestintä ei yleensä ole täysin selkeää verrattavissa tyypillisesti ilmaistuihin affekteihin puheessa. Puhevamman syynä voi olla usein lihaksiston sairaus, joka heikentää ilmeiden ja eleiden käyttöä. Locked-in-oireyhtymässä ja ALS:n edetessä henkilön ulosanti todella rajattua. Nämä henkilöt, joiden non-verbaalinen viestintä ei vastaa samaa kuin tyypillisesti toimiva ilmeiden näyttämäinen, käyttävät niitä keinoja, joita pystyvät. Ne ilmeet ja eleet, joita pystytään ilmaisemaan non-verbaalisesti ilmaistaan niillä keinoilla, joita heillä on käytettävissä. Esimerkiksi pään liikkeillä saa vastattua kyllä tai ei kysymyksiin sekä hampaita narskuttamalla saa huoneessa olevan henkilön huomion.

Keinot, joita henkilöt käyttävät non-verbaalisessa viestinnässä ovat erilaisia ruumiinliikkeitä ja liikkeiden vauhdin säätelyä. Esimerkiksi cp-vammaan kuuluva spastisuus voi olla voimakkaampaa henkilön ollessa vihainen.

Ruumiinliikkeiden hallinta tunteiden ilmaisussa on kuitenkin tiedostamatonta toimintaa. Henkilö voi esimerkiksi hengittää nopeammin tai raskaammin innostuessaan tai kiihtyessään. Ruumiin liikkeet voivat olla myös nopeampia innostuessa tai jännittyneitä, jonkin asian harmittaessa.

Kasvoilta on aina luettavissa mikroilmeitä. Mikroilmeet kestävät vain hetken aikaa ja henkilöiden lähi-ihmiset voivat olla todella taitavia lukemaan niitä, jos ne ovat jäljelle jääneet viestintäkeinot. Mikroilmeet voivat olla silmien liikkeitä tai pienten kasvojen lihasten liikkeitä. Puhevammaisten henkilöiden lähi-ihmiset ja tulkit osaavat tulkita mikroilmeitä ja tietävät henkilön tunnetiloista. Esimerkiksi vain ilmeen kirkastuminenkin tai katseen poraaminen vihastuessa aakkostauluun kertoo keskustelukumppanille paljon.

Viestin kirjoituksen tyyli voi myös paljastaa puhevammaisen henkilön tunnetilan. Kirjoitustyyli voi olla innostuessa nopeampaa tai suutuksissa olevan henkilön kirjoitus voi olla napakampaa. Kirjoitukseen voi lisätä myös tunnetiloja. Yksi haastateltavista, Locked-in-oireyhtymää sairastava henkilö, on kehittänyt avustajiensa kanssa aakkostamisen pikaviestit, jotka koskevat tunnetiloja. Esimerkiksi ”Huu”-aakkostus tarkoittaa huutamista. Tämän lisäksi heillä on lyhenneet emojielle, joita he käyttävät eniten. Esimerkiksi ”itku”-aakkostus tarkoittaa itkunauruhymion lisäystä.

Tobii-katseohjaussovellusta ja Windows notepadia käyttävä ALS:a sairastava henkilö kertoi käyttävänsä vain kuivaa sarkasmia eikä mitään hymiöitä tehos- taakseen viestiään. Hän kertoi, että asiat jäävät helposti sanomatta, koska niiden selittämiseen menisi liikaa aikaa ja tilanne menee jo eteenpäin. Tunnetila pysyy kauemmin päällä, koska sitä ei saa purettua nopeasti. Tulkit kertovat myös, että hidas kirjoitusmenetelmä hidastaa asiakasta ottamasta osaa esimerkiksi vitsailuun, koska tilanne ehtii mennä jo eteenpäin ennen kuin asiakas ehtii kirjoittamaan.

7.3 Tulkit

7.3.1 Tekstipohjaisten kommunikaatiomenetelmien tulkkaus

Haastateltavilla tulkeilla on paljon kokemusta erilaisista kommunikoinnin menetelmistä. Kenelläkään ei ole pelkästään tekstipohjaisia menetelmiä käyttäviä asiakkaita tulkattavanaan, vaan erilaisten menetelmien joukosta löytyy muun muassa epäselvää puhetta, kuvien käyttöä, tukiviittomia tai asioiden selvennystä selkokielellä. Menetelmiä voidaan käyttää myös päällekkäin. Esimerkiksi epäselvän puheen asiakkaalla voi olla toisena menetelmänä aakkostaulu. Tekstipohjaisia kommunikointimenetelmiä voidaan käyttää asiakkaan itse osoittaen ruumillaan tai silmillään kirjaimia tai sitten tulkin askeltaessa eli luetellessa tai osoittaessa kirjaimia, joista asiakas valitsee oikean.

Tulkin työ viestin välittämisen lisäksi on jatkuvaa tunnustelua tilanteesta. Tulkillalla on oltava koko ajan keskittyminen asiakkaassa. Tulkin on oltava läsnä tilanteessa, jotta hän huomaa, jos asiakas haluaa esimerkiksi sanoa jotain, jokin asia on mennyt väärin tai asiakas haluaa jonkin toisen apuvälineen. Tulkit kertovat havainnoivansa asiakasta koko ajan ja pitävänsä keskittymisensä asiakkaassa, koska non-verbaalisen viestinnän tulkinta on todella tärkeää. Kaikki ihmiset näyttävät suhtautumisensa asioihin tai tilanteisiin non-verbaalisella viestinnällä, eivätkä puhevammaiset asiakkaat siitä eroa. Apuvälineet ovat monipuolisia ja niiden avulla voidaan tuottaa suuriakin asiakokonaisuuksia, mutta merkitys näille asioille tulee puhujan non-verbaalisesta viestinnästä, jota tulkin on koko ajan seurattava.

Tekstipohjaisten kommunikointimenetelmien käyttö ja tulkkaus vaihtelee puhevammaisen henkilön ja tulkin toimintatapojen mukaan. Jokainen asiakas käyttää menetelmäänsä omalla tavallaan ja jokaisella puhevammaisella henkilöllä on omat tapansa. Osa haluaa, että tulkki toistaa aakkostaessa jokaisen kirjaimen asiakkaalle erikseen ja sen jälkeen viesti kootaan konsekutiivisesti muille kuulijoille. Viestiä voidaan varmistaa myös sana kerrallaan kirjoittavalta asiakkaalta, jonka jälkeen odotetaan, kirjoittaako hän lisää. Kun viesti on valmis, se toistetaan kaikille.

Nopeammat aakkostajat eivät välttämättä halua jokaisen kirjaimen tai sanan toistoa, koska se vie aikaa ja hidastaa näin viestin kulkua. Puhesyntetisaattorien käyttäjien, kuten Lightwriterin tai Alloran, tulkkauksessa on myös monia menetelmiä. Tulkki voi toimia asiakkaalleen äänenvahvistimena ja toistaa laitteen sanoman viestin kovemmalla äänellä kaikille. Kirjoittaja ei aina osaa laittaa välimerkkejä oikein, jolloin laite puhuu koko tekstin putkeen ja siitä ei saa kunnolla selvää. Tulkin on siis toistettava viesti selkeämmin. Tulkki ottaa asiakkaalle puheenvuoron ja toimia näin kommunikoinnin mahdollistajana. Laitteissa on erilaisia huomiota herättäviä äänitoimintoja kuten ovikello, mutta niitä tulkkien mukaan harvemmin käytetään. Tulkki voi erikseen kysyä asiakkaalta, sanooko tulkki vai laite viestin.

Esimerkiksi asiakaspalvelijat eivät ole välttämättä tottuneet kommunikoimaan puhesyntetisaattoria käyttävän asiakkaan kanssa, jolloin tarvitaan tulkkia väärinkäsitysten ehkäisemiseksi ja viestin perillemenon varmistamiseksi. Tulkin on esimerkiksi varmistettava asiakkaan puheenvuoro, asiakkaan vielä kirjoittaessa viestiä pitämällä puheenvuoro asiakkaalla.

Tulkit yleensä keskittävät katseensa asiakkaaseensa asiakaspalvelutilanteessa, jotta asiakaspalvelija keskittyisi myös tähän eikä kohdentaisi viestiään tulkille, joka ei ole asiakkaansa asioidenhoitaja. Tämä pätee jokaiseen asiakasryhmään puhevammaisille tulkkauksessa. Tulkki pyrkii tekemään kommunikointitilanteesta mahdollisimman sujuvan olemalla viestin välittäjä kahden tai useamman osapuolen välillä.

Osa aakkostavista asiakkaista haluaa, että tulkkia tai muu keskustelukumppani arvailee sanoja eteenpäin. Haastateltavien tulkkien ja puhevammaisten asiakkaiden mukaan osalle saa arvailla ja osalle ei. Tämäkin on asia, mikä riippuu täysin puhevammaisen henkilön henkilökohtaisista mieltymyksistä. Arvailu toki nopeuttaa viestin etenemistä, jos arvataan oikein. Sanojen arvailu on nopeuttaa varsinkin kun keskustelukumppani arvaa vasta monen kirjaimen jälkeen. Heti arvailu muutaman annetun kirjaimen jälkeen ennemminkin ärsyttää viestin kirjoittajaa kuin nopeuttaa viestin etenemistä. Jotkut puhevammaiset henkilöt haluavat saada oman äänensä kuuluville, joten osa haluaa kirjoittaa viestinsä loppuun ilman arvailuja ja keskeytyksiä.

7.3.2 Asiakkaan tunteiden näyttäminen ja niiden havaitseminen

Tunteiden näyttö tekstipohjaisilla menetelmillä tapahtuu aina ensisijaisesti non-verbaalisen viestinnän avulla. Tekstipohjaisella menetelmällä kirjoitetaan viesti, jonka sävy vahvistetaan non-verbaalilla viestinnällä. Viesti voi olla vahvasti tunnesävyinen, kuten sisältää kirjosanoja tai muita sanallisesti affektia voimistavia elementtejä. Tulkki tulkkaa tämän viestin oikeaan sävyyn tai sitten puhesyntetisaattori puhuu kirjoitetun tekstin. Puhesyntetisaattori äänen prosodia ei vahvista viestin sävyä samalla tavalla kuin tulkki pystyy sen tekemään, vaan viestin sävyn välitys on syntetisaattorin käyttäjän non-verbaalisen viestinnän varassa.

Perustunteet kuten ilo ja suru on helpoimpia tunteita näyttää ja havaita. Nauru ja hymyily onnistuu aika monelta jollain tasolla sekä surun pystyy näyttämään selvästi itkulla. Osa tulkeista sanoo, että iloinen tai neutraali tunne helpompi huomata kuin vihaisuus ja ärsyyntyneisyys. Ilon näkee silmistä ennemmin kuin vihan, joka näkyy yleensä ilmeen vakavoitumisena. Kulmien kurtistaminen ei vain riitä, vaan asia täytyy vielä kirjoittaa auki. Osa tulkeista sanoo taas, että turhautumisen ja kiukustumisen huomaa helpoiten tietynlaisen ääntelyn ja liikkeen perusteella ja ilo on enemmänkin vain neutraali olemus. Nämä kokemukset riippuvat tulkkien kokemuksista asiakkaidensa kanssa. Joillain voi olla selkeä turhautumisen non-verbaalinen viestintä kun taas toisella asiakkaalla voi olla hyvin vaikea huomata edes vihaisuutta.

Jos asiakkaan kirjoitus on hidasta, asian kertomiseen menee paljon aikaa. Kirjoitusta voi hidastaa myös asiakkaan laskenut vireystila. Tulkit ovat huomanneet ja hitaasti kirjoittavat kertoneet, että hitaasti tekstipohjaisia menetelmiä käyttävältä jää helposti sanomatta asioita hitaan menetelmän takia. Tunnetila on helppo kertoa muille, mutta sen selittäminen vie aikaa. ”Nyt kyllä ärsyttää!” on vielä lyhyt viesti, mutta ärsytyksen syyn kertominen voi olla hitaampaa ja työläämpää. Tulkit kertovat, että asiakas voi tyytyä vain olemaan hiljaa tai hymähtämään itsekseen.

Hymiöiden käyttö on paljon yleisempää tekstiviesteissä sosiaalisessa mediassa kuin lähikommunikoinnissa. Tulkit kertovat, että hymiötä ei käytetä

lähikommunikoinnissa, vaan enemmän WhatsApp-viesteissä tai asiakkaiden kalenterisovelluksissa tableteilla. Jokainen henkilö käyttää hymiötä eritavalla ja jokaiselle muodostuu omat yleisimmät hymiöt. Jotkut eivät halua käyttää niitä ollenkaan.

Hymiöiden käyttö voi myös rajoittua niiden ymmärryksen puutteeseen. Esimerkiksi henkilöiden, jotka ovat autismin kirjolla tai henkilöiden, joilla on jonkin asteista kehitysvammaa, voi olla vaikeuksia ymmärtää hymiöiden tarkoituksia. Tulkkien mukaan niille, joilla on vaikeuksia sanoittaa tunteitaan, on myös vaikeuksia ymmärtää niitä. Itku voidaan ymmärtää vain itkemisenä eikä ymmärretä surua sen taustalla. Hymiöiden käyttö voi näillä henkilöillä tuoda esimerkiksi yhteenkuuluvuutta tekstiviestien lähetyksessä ja emojiilla tai gifillä, eli lyhyellä hymiöntapaisella videolla, on helppo vastata viestiin. Nämä käytetyt hymiöt vakiintuvat kuitenkin suurimmaksi osaksi samoiksi, eikä niiden perimmäistä tarkoitusta tunteiden välittämisessä ymmärretä, jos henkilöllä on vaikeuksia ymmärtää tunteita ylipäätään. Kaikille neurotyypillisille kirjoittajille on kuitenkin helppoa käyttää montaa eri hymiötä tunteiden ilmaisuun viestissä. Hymiöiden lisäksi ennakoiva tekstinsyöttö on esimerkiksi afasiaa sairastaville henkilölle helpotus, koska puhelin osaa ennustaa sanan oikeinkirjoituksen.

7.4 Tulkin ja asiakkaan yhteistyö

Tulkit ja puhevammaiset henkilöt, joita haastattelin kertoivat, että toisen tunteminen helpottaa tulkkausta ja yhteistyötä. Tulkeille järjestetään Kelan toimesta asiakkaaseen perehdytys ennen yhteistyön alkua. Perehdytyksen jälkeen tutustutaan pikkuhiljaa uuteen tulkkiin/asiakkaaseen. Mitä tiiviimmin tulkit tekevät asiakkaidensa kanssa tulkkauksia, sen nopeammin tutustuminen onnistuu. Jokaisessa erilaisessa tulkkaustilanteessa opitaan jotain uutta toisesta. Tulkin ja asiakkaan kemioiden kohdatessa hyvin tutustumiseen menee vähemmän aikaa.

Tutustumisaika, joka uuteen asiakkaaseen/tulkkiin kestää on noin puolesta vuodesta vuoteen. Toisen täysin tunteminen tarkoittaa sitä, että tulkki pystyy lukemaan asiakkaansa mikroilmeitä ja non-verbaalista viestintää.

Tutustumiseen menevä aika riippuu täysin työsuhteessa olevien persoonista ja halukkuudesta tutustua uusiin ihmisiin. Esimerkiksi autismin kirjolla olevalle henkilölle on tyypillistä sosiaalisten tilanteiden taitamattomuus ja uusiin ihmisiin tutustuminen voi olla vaikeaa. Jokainen uusi tilanne opettaa jotain uutta asiakkaan tavoista. Esimerkiksi kolmen päivän tulkkityöleirille antaa tulkille jo paljon työkaluja jatkaa asiakkaan kanssa uusiin tilanteisiin. Kolmen päivän jälkeen leirikeskustuksessa tulkki ja asiakas osaavat toimia yhdessä siinä tilanteessa. Myöhemmin uusi tilaus toisenlaiseen tilanteeseen rakentuu jo opittujen asioiden päälle ja vahvistaa yhteistyötä.

Tulkin tulkatessa asiakkaan viestiä hän keskittyy samalla tutkimaan asiakkaan non-verbaalista viestintää. Näin tulkki tietää, että tulkkaus on mennyt oikein. Tulkit kertovat varmistavansa tulkkauksen rekisterin, eli viestin tunnelatauksen, tekstipohjaista menetelmää käyttävien asiakkaiden kanssa täysin non-verbaalisen viestinnän avulla. Asiakastuntemus on todella tärkeää, jotta tulkit tietävät, milloin tulkkaus menee mahdollisesti väärin. Esimerkiksi puhelaitetta käyttävät asiakkaat voivat laittaa viestin uudelleen päälle, jos tulkkauksessa ei ollut tarpeeksi onnistuneita esimerkiksi viestin ilmaisemiseksi. Tulkit voivat myös varmistaa asiakkaalta ennen viestin puhumista äänenpainon, jos kirjoitetussa tekstissä on jokin affektia ilmaiseva elementti. Tällainen voi olla esimerkiksi ”voi pahus!” Tulkki voi tarkistaa asiakkaaltaan, millaisella äänenpainolla hän haluaa viestinsä ilmaistavan. Onko kyseessä vain kevyt heitto vai voimakkaampi tunne.

Joillain puhevammaisilla henkilöillä voi mennä kauankin ennen kuin uskaltaa näyttää tunteitaan tulkin seurassa vaikka tulkin työhön kuuluu myös asiakkaan tunteiden ilmaisu viestin välityksen lisäksi. Haastateltu henkilö, jolla on ALS, kertoi vaativansa hoitajiltaan tietynlaista pitkämielisyyttä ja rauhallisuutta. Hoitajilla ja avustajilla on yhtä lailla tarve tutustua asiakkaaseensa kuin tulkilla, jotta he voivat työskennellä yhdessä. Rauhallisuus ja pitkämielisyys ovat tärkeitä ominaisuuksia varsinkin hitaasti kirjoittavien henkilöiden kanssa.

Puhevammaisen henkilön on pystyttävä luottamaan tulkkiin. Tulkit kertovat selvittävänsä asiakkailtaan heidän lähipiiriään ja harrastuksiaan, jotta tulkkaus onnistuisi. Tulkin on tiedettävä asiakkaan aihealueista, joista hän puhuu, jolloin

tulkkaus on helpompaa. Asiakkaille on kuitenkin kerrottava, että tulkit ovat uteliaita heidän elämästään, koska se helpottaa tulkkausta. Luottamus voi näkyä myös pikaviesteissä ja lyhenteissä. Aakkostava asiakas voi käyttää nimistä kirjainlyhenteitä etunimestä ja sukunimestä, esimerkiksi A.A, jolloin tulkin on tiedettävä, ketä tarkoitetaan. Lyhenteitä voivat olla esimerkiksi paikannimet. Paikannimet voivat olla yleisiä kuten Linnanmäestä käytettävä ”lintsi”, mutta myös alueellisia kuten paikallisesta palveluasumisyksiköstä käytettävä ”palvis”. Asiakas kokee, että he tuntevat tulkin kanssa jo niin hyvin, että tulkki osaa nämä asiakkaan lähipiiriin kuuluvat nimet ja paikat.

Tulkit kertovat huumorin olevan monen asiakkaan kanssa toimiva työkalu niin tutustumiseen kuin tulkkauksen menetelmiin. Joutsian (2018, 46) opinnäytetyössä puhevammaiset henkilöt ovat listanneet hyvän tulkin persoonallisiksi piirteiksi iloisuuden, huumorintajuisuuden, hauskuuden ja reippauden. Huumorintajulla ja iloisuudella on helpompi lähestyä asiakasta ja tutustua heihin. Tulkit kertoivat käyttävänsä huumoriaan esimerkiksi tulkkauksen mentyä väärin ja korjaamalla asian. Tulkin osattava lyödä leikkiä itsestään, jolloin hän pystyy korjaamaan mahdollisia virheitä tulkkauksessa. Huumori ja itsestään vitseilu auttaa myös asiakasta rentoutumaan uuden tulkin seurassa.

8 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tutkimustulosten perusteella jokainen henkilö näyttää tunteita kommunikointimenetelmien avulla omalla tavallaan. Non-verbaalinen viestintä ja mikroilmeet ovat tärkein tekijä tunteiden näytössä. Tämä pätee niin ihmisiin, jotka käyttävät puhetta korvaavia tekstipohjaisia menetelmiä, kuin ihmisiin, jotka eivät tarvitse kommunikoinnin apuvälineitä. Tulkit käyttävät hyväkseen asiakkaalta tulevaa visuaalista informaatiota tulkatessaan häntä ja varmistavat kokoajan asiakkaalta tulkkauksen menevän oikein seuraten hänen non-verbaalista viestintäänsä.

Kaikki haastattelut tehtiin ja videoitiin haastateltavan suostumuksella. Kerroin haastateltaville, että materiaalit litteroidaan ja säilytetään omalla tietokoneella ilman pilvipalvelua. Kerroin, että kaikki videomateriaali ja litteroinnit niistä poistetaan työn valmistuttua. Suostumussopimus (LIITE 2) säästetään. Opinnäytetyön tutkimustulokset pidetään luottamuksellisina ja nimettöminä. Tämän lisäksi erilaisista kommunikointilaitteista otettuihin kuviin on kysytty käyttöluupa Papunetistä.

Opinnäytetyöprosessin aikana erilaisten laitteiden ja kommunikaatiomenetelmien käyttömahdollisuudet ja tulkkausmenetelmät ovat tulleet minulle tutummaksi. Menetelmien erilaiset käyttötavat ja puhevammaisten henkilöiden tottumukset niiden käytöstä ovat hyvin erilaisia. Menetelmien ja puhevammaisten henkilöiden tarpeiden kohdatessa kommunikaatio on sujuvinta mahdollista.

Menetelmiin tutustumisen lisäksi olen päässyt verkostoitumaan haastateltujen puheterapeuttien, puhevammaisten henkilöiden sekä tulkkien kanssa. Verkostoituminen auttaa tulevaisuuden työnhakua sekä mahdollisen moniammatillisen yhteistyön toteuttamista. Puhevammaisen henkilön arkeen voi kuulua eri asiantuntijoita kuten puheterapeutteja, tulkkeja ja kommunikaatio-ohjaajia. Kaikkien toimialojen ymmärtäminen on tulkille tärkeä, koska näin hän tietää, mitä asiakkaan arjessa tapahtuu, mikä helpottaa tulkkausta.

Tulkin työ voi olla tulevaisuudessa moninaisempaa mahdollisen moniammatillisen yhteistyön toteutuessa sekä erilaisten palvelujen muodossa. Erilaisten

tulkkausmenetelmien lisäksi tulkin työhön liittyy erilaiset palvelut liittyen puhetta tukeviin ja korvaaviin menetelmiin. Tulkkien tietotaito puhetta tukevista ja korvaavista menetelmistä on tärkeää koko moniammatilliselle työryhmälle, joka toimii puhevammaisen henkilön ympärillä. Oman toimialan tiedon jakaminen kaikille ammattilaisille toisi paljon mahdollisuuksia kommunikaatiolaitteiden ja -menetelmien kehittäjille. Tulkeilla on paljon tietoa siitä, kuinka menetelmiä käytetään arjessa, jolloin he voivat jakaa tietoaan laitteiden kehittäjien kanssa, jolloin kehittäjät pystyvät tekemään entistä käytännöllisempiä laitteita.

EU:n saavutettavuusdirektiivi edellyttää verkkopalvelujen olevan kaikkien saavutettavissa. Verkkopalvelujen sisältö on oltava saavutettavissa ilman näköä tai kuuloa, käytettävissä ilman hiirtä sekä sivujen on oltava ymmärrettävissä. Verkkopalveluiden kielen on oltava selkeästi ymmärrettävää sekä sivujen on oltava toimintavarmoja, eli sivun on toimittava eri selaimilla ja apuvälineillä. (Celia. Blogi. Mikä ihmeen saavutettavuusdirektiivi.) Saavutettavuusdirektiivin ansioista puhevammaisten henkilöiden arjesta tulee helpompaa, ja he pystyvät entistä enemmän itsenäiseen toimintaan yhteiskunnassa. Tämä ei silti poista apuvälineiden tai puhevammaisten tulkkien tarvetta. Alan muutos näkyy erilaisten selkokielipalveluiden tarjoamisena, joka mahdollisesti työllistää puhevammaisten tulkkeja uudella tavalla.

Apuvälineiden kehittäjät saavat enemmän mahdollisuuksia kehittää uudenlaisia apuvälineitä varsinkin kaukaviestintään, koska verkkopalvelujen on oltava yhteensopivia apuvälineen kanssa. Verkon välityksellä käytävä kommunikointi on koko ajan vain suositumpaa erilaisten sosiaalisen median pikaviestipalvelujen ansioista. Näiden palveluiden ansioista voimme olla yhteydessä toisiimme herkemmin ja nopeammin. Erilaisia kommunikoinnin apuvälineillä kuten katseohjauksella tai päähiirellä kaukaviestintä on mahdollista myös liikuntavammaisille, jos heidän on vaikeaa käyttää tietokoneita. Teknologian kehityksessä liikuntavammaisten ja puhevammaisten on helpompaa toimia itsenäisesti verkossa. Tämän lisäksi erilaiset äly-ympäristöt ja kamerat auttavat osallistumaan arkeen. Esimerkiksi henkilön, jolla on ALS, on helppo osallistua perheen arkeen kameroiden avulla, joiden kautta hän näkee lasten pihaleikit ja pystyy myöhemmin keskustelemaan niistä heidän kanssaan.

Puhelaitteiden prosodia ei ole vielä kehittynyt niin, että siitä saisi selvää henkilön tunteista. Äänenpainojen saaminen synteettiseen äänen on vielä työstettävänä. Tulevaisuudessa puhelaitteiden äänet kehittyvät paremmiksi ja kaukokommunikoinnin mahdollisuudet paranevat entisestään. Tunteiden näytön ja affektisuuden kannalta tämä on hyvä asia. Mitä enemmän on mahdollisuuksia, sitä enemmän puhevammaiset henkilöt pysyvät itsenäiseen osallistumiseen. Tulevaisuudessa jopa äänensä menettänyt puhevammaisen henkilö voi saada sen takaisin puhelaitteisiin vanhojen ääninauhojen tai videoiden avulla, jotka ajetaan puhelaitteeseen. Tällä hetkellä on vain oman äänen nauhoitus mahdollisuus, muuta teknologian kehittyessä synteettisestä puheesta tulee mahdollisesti täysin puhetta korvaava kommunikaatiomenetelmä.

LÄHTEET

- Aivoliitto. Aivoverenkiertohäiriö. Puheen ja kielen häiriöt. Saatavilla 26.7.2019
<https://www.aivoliitto.fi/aivoverenkiertohairio/sairastumisen-jalkeen/muutokset/kieli-puhehairiot/>
- Atlas.ti Product. What is Atlas.ti? Saatavilla 14.11.2019 <https://atlasti.com/product/what-is-atlas-ti/>
- Boman, H. (2019). *Käyttäjäkeskeisyys puhevammaisten tulkkauksessa*. (Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu, Tulkkauksen ja viittomakielen koulutusohjelma.) Saatavilla 29.7.2019
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201901311793>
- Celia. Blogi. Mikä ihmeen saavutettavuusdirektiivi? Saatavilla 28.8.2019
<https://www.celia.fi/Blogi/mika-ihmeen-saavutettavuusdirektiivi/>
- Cp-vammaliitto. Tietoa. Vammaryhmät. cp-vamma. Saatavilla 12.2.2019
<https://www.cp-liitto.fi/tietoa/vammaryhmat/cp-vamma>
- Gerlander, M. & Poutiainen, S. (2009). Puhe sosiaalisena toimintana. Teoksessa O. Aaltonen, R. Aulanko, A. Klippi & M. Vainio (toim.), *Puhuva ihminen, puhetieteiden perusteet*.(s. 82–89). Keuruu: Otava
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2004) *Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Huuhtanen, K. (2017a). Avusteinen kommunikointi. Teoksessa K. Huuhtanen (toim.), *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa*.(s. 48–83). (4.uud.p.). Helsinki: Kehitysvammaliitto, oppimateriaalikeskus Opike.
- Huuhtanen, K. (2017b). Kommunikointi. Teoksessa K. Huuhtanen (toim.), *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa*.(s. 11–25). (4.uud.p.). Helsinki: Kehitysvammaliitto, oppimateriaalikeskus Opike.
- Huuhtanen, K., Ohtonen, M., Roisko, E. & Ylätpä, M. Kommunikoinnin tekniiset apuvälineet. Teoksessa K. Huuhtanen (toim.)(2017). *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät suomessa* (s. 84–91). (4.uud. p.). Helsinki: Kehitysvammaliitto, oppimateriaalikeskus Opike.

- Huuhtanen, K. & Rautakoski, P. Puhevammaisten tulkkauspalvelu. Teoksessa K. Huuhtanen (toim.) (2017). *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät suomessa* (s. 92–97). (4.uud.p.). Helsinki: Kehitysvammaliitto, oppimateriaalikeskus Opike.
- Iso Suomen kielioppi. Sisälllys. Sanat. Nominijohdokset. Substantiivijohdokset. Affektisia johdostyypppejä ja muotteja. § 206 Mitä affektisuudella tarkoitetaan sananmuodostuksessa? Saatavilla 14.11.2019 <http://kaino.kotus.fi/visk/sisallys.php?p=206>
- Joutsia, K. (2018). *Puhevammaisten asiakkaiden näkemyksiä tulkkaukseen vaikuttavista keskeisistä laatutekijöistä*. (Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu, Tulkkaustoiminnan kehittäminen, Tulkki YAMK) Saatavilla 30.7.2019 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018060813245>
- Klippi, A. (2009). Puhe ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Teoksessa O. Aaltonen, R. Aulanko, A. Iivonen, A. Klippi & M. Vainio (toim.), *Puhuva ihminen, puhetieteiden perusteet*.(s. 76–81). Keuruu: Otava
- Korpijaako-Huuhka, A. (2009). Aikuisten puhehäiriöt. Teoksessa O. Aaltonen, R. Aulanko, A. Iivonen, A. Klippi & M. Vainio (toim.), *Puhuva ihminen, puhetieteiden perusteet*.(s. 198–204). Keuruu: Otava
- Kotimaisten kielten keskus. Aineistot. Puhutun kielen aineistot. Murreään- teitä. Kauden murre. Lisätietoa liudennuksesta ja prosodiasta. Prosodia. Saatavilla 13.11.2019 https://www.kotus.fi/aineistot/puhutun_kielen_aineistot/murreaanitteita/kauden_murre/lisatie- toa_liudennuksesta_ja_prosodiasta/prosodia
- L 133/2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Saatavilla 11.3.2019 <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>
- Lampinen, I. & Sallinen, S. (2017). *Tulkkausmenetelmään vaikuttavat tekijät eri kommunikaatiomenetelmissä puhevammaisten tulkkauk- sessa*. (Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu, Viittoma- kielen ja tulkkauksen koulutus, Tulkki AMK) Saatavilla 30.7.2019 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201605035943>
- Lonka, K. (2014). Yle Uutiset. Ilmiöt. Silmät eivät peilaa sielua vaan katsojan asenteita. Saatavilla 28.8.2019 <https://yle.fi/uutiset/3-7153297>

- Makkonen, T.(toim.) (2014). Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Juvenes Print.
- Nummenmaa, L. (2016). Tunteiden neurobiologia. *Suomen Lääkäri Lehti*. 10(71), 725–731. Saatavilla https://www.helsinki.fi/sites/default/files/atoms/files/nummenmaa_2016_tunteiden_neurobiologia.pdf
- Nummenmaa,L. (2010). *Tunteiden psykologia*. Helsinki: Tammi
- Papunet. Mitä on puhevammaisuus? Saatavilla 9.11.2018 <http://papunet.net/tietoa/mita-on-puhevammaisuus>
- Papunet. Tietoa puhevammaisuudesta. Apuvälineet. Kommunikointitaulut. Saatavilla 29.7.2019 <https://papunet.net/tietoa/kommunikointitaulu>
- Papunet. Tietoa puhevammaisuudesta. Apuvälineet. Kirjoitetut viestit puheeksi. Saataville 29.7.2019 <https://papunet.net/tietoa/kirjoitetut-viestit-puheeksi>
- Papunet. Tietoa puhevammaisuudesta. Apuvälineet. Tietokoneet ja tabletit. Hiiret. Saatavilla 29.7.2019 <https://papunet.net/tietoa/hiiriohjaimet>
- Papunet. Tietoa. Tulkkauspalvelu. Saatavilla 10.12.2018 <http://papunet.net/tietoa/tulkkauspalvelu>
- Repo, S. (16.1.2014). Kehittämistä edistävä työnohjaaja koulutus: Tunnekokemuksen teoriaa Tunteiden käsittely työnohjauksessa. Saatavilla 29.7.2019 https://tuhat.helsinki.fi/ws/portalfiles/portal/57883775/Tunnekokemusten_teoriaa.pdf
- Ruusuvuori, J. &Tiittula, L. (2005). Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula L.(toim.),*Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*.(s. 22–56).Jyväskylä : Gummerus.
- Suomen Mielenterveys ry. Mielenterveys. Itsetuntemus. Tunnetaidot. Tunteen kohtaaminen. Saatavilla 14.11.2019 <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/itsetuntemus/tunnetaidot/tunteen-kohtaaminen>
- Suomen viittomakielen tulkit ry. Asioimistulkin ammattisäännöstö Saatavilla 9.11.2018 <http://www.tulkit.net/ammatti/asioimistulkin-ammattisaannosto>
- Tieteen termipankki. Kielitiede. Affekti. Saatavilla 13.11.2019 <https://tieteen-termipankki.fi/wiki/Kielitiede:affekti>

- Tieteen termipankki. Kielitiede. Affektinen ilmaus. Saatavilla 7.2.2019
http://tieteentermipankki.fi/wiki/Kielitiede:affektinen_ilmaus
- Tieteen termipankki. Kielitiede. Ekstraverbaalinen viestintä. Saatavilla
14.11.2019 http://tieteentermipankki.fi/wiki/Kielitiede:ekstraverbaalinen_viestint%C3%A4
- Tiittula, L. (2010). *Miten kirjoitustulkkaukset välittävät puheen affektiivisuutta*.
Käännösteoria, ammattikielien ja monikielisyys. VAKKI:n julkaisu,
N:o 37. Vaasa, (s. 326–327). Saatavilla 7.2.2019
http://www.vakki.net/publications/2010/VAKKI2010_Tiittula.pdf
- Tiittula, L. & Voutilainen, E. (2016). Puhe, kirjoitus ja puheenmuuttaminen kirjoitukseksi. Teoksessa P. Nuolijärvi & L. Tiittula (toim.), *Puheesta tekstiksi. Puheen kirjallisen esittämisen alueita, keinoja ja rajoja*. (s. 29–62). Turenki: Hansaprint
- Tobii. Group. About. This is eye tracking. Saatavilla 20.11.2019.
- Tobiidynavox. Group. About. About us. How eye tracking works. Saatavilla
20.11.2019. <https://www.tobii.com/group/about/this-is-eye-tracking/>
- Toivola, J. (2014). *Tunteet verkkotyöskentelyssä- miten niitä pitäisi ilmaista ja tulkita?* Verke. Blogi. Saatavilla 9.10.2019
<https://www.verke.org/blog/tunteet-verkkotyoskentelyssa-miten-niita-tulisi-ilmaista-ja-tulkita/>
- Vainio, M. & Suni, A. (2009). Puhesynteesi. Teoksessa O. Aaltonen, R. Aulanko, A. Iivonen, A. Klippi & M. Vainio (toim.), *Puhuva ihminen, puhetieteiden perusteet*. (s. 326–335). Keuruu: Otava
- Waarama, T. (2009). Emootiot puheäännessä. Teoksessa O. Aaltonen, R. Aulanko, A. Iivonen, A. Klippi, A. & M. Vainio (toim.), *Puhuva ihminen, puhetieteiden perusteet*. (s. 191–197). Keuruu: Otava

LIITE 1. Haastattelukysymykset

Asiakkaalle:

KOMMUNIKOINTIMENELMÄ JA TUNTEET

Mitä menetelmää käytät kommunikointiin ja miksi?

Kuinka kauan olet käyttänyt menetelmää?

Onko menetelmäsi sanasto/merkistö mielestäsi tarpeeksi laaja tunteiden ilmaisuun?

Käytätkö esimerkiksi hymiötä tai heittomerkkejä?

Miten ilmaiset tunteita menetelmälläsi?

SANATON ILMAISU:

Näytätkö mielestäsi herkästi tunteitasi?

Miten näytät tunteitasi ilman menetelmääsi?

Käytätkö esimerkiksi kasvojen ilmeitä, ääntä, osoituksia tai jotain muuta keinoja?

Miten näytät iloa, surua, vitsaillet tai olet hämmästynyt?

TULKIN KÄYTTÖ:

Käytätkö tulkkia?

Kuinka kauan olet käyttänyt tulkkia?

Kuinka usein käytät tulkkia?

Missä tilanteissa käytät tulkkia?

Miten saat tulkin ymmärtämään tunteitasi?

Miten tulkki varmistaa, että on ymmärtänyt tunnetilasi oikein?

Miten viestit tulkkille haluamasi tunnetilan? Kirjoitatko sen vai näytätkö eleillä?

Onko teillä tulkin kanssa joitain sovittuja merkkejä liittyen tulkkaukseen?

Kuinka kauan uuteen tulkkiin kestää tutustua?

Onko tulkin käyttö mielestäsi helpompaa, jos olet tuntenut hänet kauan?

Tulkille:

KOKEMUS:

Kauanko olet toiminut tulkkina?

Millaisista menetelmistä sinulla on eniten kokemusta?

Kuinka paljon sinulla on kokemusta tekstipohjaisista menetelmistä?

Millaisia tulkkausmenetelmiä käytät asiakkaiden tunnetiloja tulkatessa?

Millaisissa tilanteissa tulkaat puhelaitteen käyttäjää?

Millä tavalla asiakas ilmaisee haluavansa tulkkausta, jos hän haluaa sitä vain välillä?

ASIAKKAIDEN TUNTEIDEN ILMAISU JA TULKKAUS

Millä tavoin asiakkaat ilmaisevat tunteita, joita haluavat sinun välittävän?

Käyttävätkö asiakkaat tunteiden välitykseen enemmän kommunikaatiomenetelmänsä vai non-verbaalista viestintää?

Millä tavoin asiakkaat näyttävät tunteitaan tekstipohjaisilla kommunikaatiomenetelmillä?

Millä tavoin varmistat asiakkaalta, että tulkaat hänen tunnetilaansa oikein?

Millä tavoin huomaat asiakkaan erilaiset tunnetilat, jos hänellä on kasvojen lihaksiin vaikuttava sairaus?

ASIAKKAAN TUNTEMINEN:

Onko asiakasta, jonka olet tuntenut kauan, helpompi tulkata?

Miten otat huomioon asiakkaan persoonan ja huumorintajun?

Onko teillä jotain yhteisiä sovittuja merkkejä tulkkauksessa?

Kuinka kauan asiakkaaseen tutustuminen kestää?

Puheterapeutille:

KOKEMUS JA ASIAKASTUNTEMUS

Kuinka kauan on toiminut alalla?

Otetaanko tekstipohjaisia menetelmiä paljon käyttöön?

Kenelle niitä määrätään?

Mikä on suosituin tekstipohjainen menetelmä ja miksi?

LAITTEIDEN TOIMIVUUS:

Kuinka tekstipohjaisilla kommunikointimenetelmillä voi näyttää tunteita?

Kuinka asiakkaat ovat ottaneet menetelmät vastaan ja ollaanko niihin oltu tyytyväisiä

Onko menetelmän hallinnan opettelu vaikeaa?

Ovatko menetelmät riittävän laajoja?

Kuinka asiakkaan kielellinen lahjakkuus vaikuttaa menetelmän käyttöön?

Miten menetelmää valittaessa otetaan huomioon tunteiden näyttäminen?

NON-VERBAALINEN VIESTINTÄ

Käytetäänkö tunteiden näyttämiseen enemmän kommunikointimenetelmää kuin non-verbaalista viestintää? Mitkä tekijät tähän vaikuttaa?

Kuinka asiakkaat näyttävät tunteitaan non-verbaalisesti riippuen vammasta?

Kuinka asiakkaat, joilla on motorisia ongelmia kasvoissa näyttävät ilmeitään?

Onko asiakkaille mielestäsi tärkeää näyttää tunteitaan?

LIITE 2. Suostumussopimus

**Kirjallinen suostumus opintokokonaisuuteen kuuluvan tehtävän hyödyntämisestä tutkimus- ja kehittämistoiminnassa.**

Opintokokonaisuuden ja tehtävän nimi _____

Vastuuhenkilö/henkilöt _____

Tulokset tullaan julkaisemaan kehittämisraportissa/ tutkimuksellisessa artikkelissa/ hankkeen jatkokehittämistyössä.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tehtävän tarkoitus ja se, että kirjallista materiaalia tullaan käyttämään Diakin tutkimus- ja kehittämistyössä. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että henkilöllisyyteni jää vain tutkijan/tutkijoiden tietoon.

Päiväys

Tutkittavan allekirjoitus, nimenselvennys ja opiskelijanumero
