

www.humak.fi

Opinnäytetyö

Puhevammaisten tulkkien valmistautuminen tulkkaustoimeksiantoihin

Pirita Kirjavainen ja Miia Puustinen

Viittomakielentulkin koulutusohjelma
(240 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
(4/2020)



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Viittomakielentulkin koulutusohjelma

Tekijät: Pirita Kirjavainen ja Miia Puustinen
Opinnäytetyön nimi: Puhevammaisten tulkkien valmistautuminen tulkkaustoimeksiantoihin
Sivumäärä: 60 ja 10 liitesivua
Työn ohjaaja(t): Sirpa Lyytinen
Työn tilaaja(t): Suomen Puhevammaisten Tulkit ry

Tutkimuksellisen opinnäytetyömme tilaajana toimi Suomen Puhevammaisten Tulkit ry. Opinnäytetyössä selvitettiin puhevammaisten tulkkien valmistautumista tulkkaustoimeksiantoihin. Työssä kerrottiin, kuinka valmistautuminen näkyy tulkkien työssä, millaisia valmistautumistapoja heillä on sekä, kuinka paljon valmistautumiseen käytetään aikaa. Valmistautuminen kuuluu osaksi tulkkien työtä, mutta puhevammaisten tulkkauksen alalta puuttui tietoa siitä, kuinka valmistautuminen näkyy tulkkien arjessa käytännössä.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisen tutkimuksen periaatteita käyttäen. Aineisto opinnäytetyöhön kerättiin puolistrukturoiduilla teemahaastatteluilla. Haastattelimme opinnäytetyöhön kuusi tulkkia, joista yksi on suorittanut puhevammaisten tulkkauksen ammattikorkeakoulututkinnon ja viisi erikoisammattitutkinnon. Aineiston analysointiin käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Tulokseksi saatiin, että valmistautuminen on tärkeä osa tulkkien työtä. Valmistautumistapoja nostettiin useampia, mutta tärkeimmiksi valmistautumiskeinoiksi osoittautuivat käytännön valmistautuminen, kuten asiakasprofiilin lukeminen ja materiaalin valmistaminen sekä mentaalinen valmistautuminen. Tutkimuksesta käy ilmi, että valmistautumiseen käytettävän ajan määrittely on vaikeaa, koska se riippuu asiakkaasta ja tulkkaustilanteesta.

Tutkimus osoittaa, että valmistautumiseen käytettävät tavat ja aika ovat tulkeilla yksilölliset. Puhevammaisten tulkkauksessa asiakkaan tunteminen on tärkeää. Säännöllinen tulkkaaminen samalle asiakkaalle vähentää tietoista valmistautumista sekä siihen käytettävää aikaa. Valmistautuminen muuttuu rutiininomaiseksi ja pitkään alalla toimineiden tulkkien on vaikea erotella valmistautumista muusta työstään.

Asiasanat: tulkit, puhevammaiset, tulkkaus, valmistautuminen, puhetta tukeva ja korvaava kommunikaatio

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Degree Programme in Sign Language Interpreting

Author: Pirita Kirjavainen and Miia Puustinen
Title: The Preparation of the Interpreters for the Speech Impaired Within Their Field
Number of Pages: 60 and 10 attachment pages
Supervisor(s): Sirpa Lyytinen
Subscriber(s): Suomen Puhevammaisten Tulkit ry

The subscriber of this thesis is Suomen Puhevammaisten Tulkit ry (Association for The Finnish Interpreters for The Speech Impaired). The purpose of this study was to solve how the interpreters of the speech impaired prepare for their work. The study also wanted to investigate how the interpreters of the speech impaired experience their preparation and what kind of methods do they use while preparing to interpreting assignment. It was also asked how much time interpreters use to prepare for their work. Preparation is an important part of interpreting, but there is not enough knowledge available around this theme. The aim of this study was to give more information about how the interpreters of the speech impaired feel about preparation.

The study was conducted by using a qualitative method where data was accumulated by theme interviews. Six interpreters of the speech impaired were interviewed for this study. One of them had a University of Applied Sciences Degree and the rest of them had the Specialist Vocational Qualification.

The results indicated that for the interpreters of the speech impaired it is important to prepare. The research showed that there are many ways how to prepare. The ways to prepare were compartmentalized in to 1. practical preparation and 2. visualizing. One of the conclusions was that the time of preparation depends on the client and the interpreting assignment.

Research indicates that interpreters have different ways of preparation. It is important to know the client because it affects the ways interpreter should prepare to interpreting assignment. For example, if you are familiar with the client you may prepare assignments unconsciously and therefore use less time for preparation. Interpreters who have worked a long time on their field may not be able to separate preparation from their actual interpreting work.

Keywords: interpreter, speech impaired, interpreting, preparation, Augmentative and Alternative Communication

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	5
2	PUHEVAMMAISUUS	8
3	PUHEVAMMAISTEN TULKKAUSPALVELU	11
3.1	Puhevammaisten tulkki	12
3.2	Tulkkausmenetelmät	13
4	KOMMUNIKAATIO.....	15
4.1	Puhetta tukeva ja korvaava kommunikaatio (AAC)	15
4.2	Kommunikointimenetelmät	16
5	VALMISTAUTUMINEN TULKIN TYÖSSÄ.....	20
6	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	23
6.1	Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä	23
6.2	Teemahaastatteluiden toteuttaminen.....	25
6.3	Litterointi	26
6.4	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi.....	28
7	TULOKSET	30
7.1	Valmistautuminen suhteessa laatuun sekä yhteistyö.....	31
7.2	Haasteet sekä valmistautumatta tulkkaus	34
7.3	Asiakkaan tuttuus ja perehtyminen	37
7.4	Valmistautumistavat.....	39
7.4.1	Asiakasprofiili	39
7.4.2	Käytännön valmistautuminen	41
7.4.3	Mentaalinen valmistautuminen	43
7.5	Valmistautumisaika ja siitä maksettava korvaus	45
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	49
	LÄHTEET.....	56
	LIITTEET	61

1 JOHDANTO

Halusimme tehdä opinnäytetyön liittyen suuntautumisopintoihimme: Kommunikatiomenetelmien ohjaus ja puhevammaisten tulkkaus. Lisäksi halusimme tehdä opinnäytetyön yhdessä, koska huomasimme, että meillä on samat kiinnostuksen kohteet alaamme liittyen. Mietimme erilaisia vaihtoehtoja ja päätimme lopulta valita opinnäytetyömme aiheeksi puhevammaisten tulkkien valmistautumisen tulkkaustoimeksiantoihin. Päädyimme aiheeseen, koska huomasimme, että viittomakielen tulkkien valmistautumisesta on tehty erilaisia opinnäytetöitä, mutta vastaavia ei ole vielä puhevammaisten tulkkauksen puolella.

Maiju Lehtinen (2016) on tehnyt Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ”Viittomakielen tulkkien valmistautuminen tulkkaustilauksiin: Kuinka valmistautuminen on muuttunut, kun huomisen työt jaetaan tänään?”. Opinnäytetyössä selvitettiin tulkkaustilausten välitysvastuun siirtymisen vaikutuksia tulkkaustilauksiin valmistautumiseen. Välitys siirtyi alueellisten välityskeskusten sijaan yhden välityskeskuksen vastuulle vuonna 2014. Opinnäytetyö toteutettiin sähköistä kyselyä hyödyntäen, johon vastasi viittomakielen tulkkeja eri puolilta Suomea. Tutkimuksesta selvisi, että vapaaajalla tapahtuva valmistautuminen on lisääntynyt sekä etukäteismateriaalin saaminen on vähentynyt vuoden 2014 jälkeen.

Puolestaan Erika Pesola (2013) on tehnyt Humanistisen ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ”Erilaiset tavat valmistautua: Viittomakielen tulkkien ajatuksia tulkkaustoimeksiantoihin valmistautumisesta.” Opinnäytetyössä tutkittiin viittomakielen tulkkien valmistautumistapoja. Valmistautumistapoja tarkasteltiin tiedollisesta, kielellisestä sekä psyykkis-emotionaalisesta näkökulmasta. Aineiston keräämiseen hyödynnettiin verkkokyselyä, johon vastasi viittomakielen tulkkeja ympäri Suomen. Tutkimuksesta selvisi, että tiedollinen valmistautuminen on tulkkien mielestä tärkein valmistautumisen osa-alue.

Elina Saunanojan (2013) Humanistisen ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä ”Monimuotoinen valmistautuminen: Viittomakielialan Osuuskunta Vian viittomakielen tulkkien käytänteitä tulkkaukseen valmistautumisesta.” keskityttiin tutkimaan Viittomakielialan Osuuskunta Vian tulkkien valmistautumista eri tulkkaustoimeksiantoihin.

Tutkimuksessa selvitettiin kyseisen yrityksen viittomakielen tulkkien valmistautumistapoja sekä miten valmistautuminen sisällytettiin aikataulutukseen. Lisäksi tutkittiin kuinka yritys ohjaa työntekijöitään valmistautumisessa. Näitä tapoja tutkittiin teema-haastattelun sekä päiväkirjatutkimuksen muodossa. Opinnäytetyön perusteella selvisi, että tulkit valmistautuvat tulkkauksiin muun muassa tutustumalla materiaaleihin, tarkistamalla viittomia sekä mielikuvaharjoittelulla. Tulkit varaavat itse kalentereistaan valmistautumisaikansa. Opinnäytetyön produktina toteutettiin Viittomakielialan Osuuskunta Vialle ”Valmistautumisopas”.

Viittomakielen tulkkaukseen liittyvien opinnäytetöiden lisäksi kiinnostuimme aiheesta siksi, että Puhevammaisten tulkin eettisissä ohjeissa (Liite 1) sanotaan: ”Tulkki valmistautuu tehtävänsä huolellisesti ja ajoissa.” (Suomen Puhevammaisten Tulkit ry 2020). Tähän perustuen meillä oli ennakkooajatuksena, että puhevammaisten tulkit valmistautuvat toimeksiantoihin. Opinnäytetyöllä halusimme saada näkyväksi sen, millaista toimeksiantoihin valmistautuminen on puhevammaisten tulkkien työssä. Valmistautumisen näkyväksi tekeminen voisi antaa tulkeille eväitä omaan työhönsä ja samalla myös yhtenäistää tulkkien toimintatapoja. Opinnäytetyömme tarkoituksena on antaa alalla jo työskentelevien tulkkien lisäksi myös opiskelijoille tietoa siitä, kuinka tulkit valmistautuvat tulkkaustoimeksiantoihin ja mitä he ottavat huomioon valmistautuessaan.

Opinnäytetyömme tilaajana toimii Suomen Puhevammaisten Tulkit ry. Kyseinen ammattiyhdistys on perustettu vuonna 2006 ja se on suunnattu puhevammaisten tulkeille. Yhdistyksen tarkoituksena on edistää Suomessa puhevammaisten tulkkitoimintaa ylläpitämällä yhteyttä eri tulkkijärjestöihin. Suomen Puhevammaisten Tulkit ry toimii yhteistyössä vammaisjärjestöjen, tulkkauspalvelua tuottavien ja koulutusta tarjoavien tahojen kanssa. Yhdistys järjestää myös ajankohtaisia koulutuksia jäsenilleen. (Suomen Puhevammaisten Tulkit ry 2019a.) Suomen Puhevammaisten Tulkit ry:ssä on 169 varsinaista ja 34 opiskelijajäsentä. Lisäksi yhdistyksellä on muutamia kunnia/eläkejäseniä. (Suomen Puhevammaisten Tulkit ry Taloudenhoitaja 2020.) Tilaa-jan puolelta yhteyshenkilöinäimme toimivat kaksi yhdistyksen hallituksen jäsentä.

Kysyimme Suomen Puhevammaisten Tulkit ry:tä opinnäytetyömme tilaajaksi ehdot-tamalla heille aiheemme. Aihe otettiin tilaajan puolesta hyvin vastaan. Yhteyshenkilöt ilmaisivat meille tutkimuksemme alussa, että puhevammaisten tulkkauksen puolella

on paljon rutiininomaisia tilauksia, joissa tulkki ja asiakas ovat entuudestaan tuttuja. Heitä kuitenkin kiinnosti, kuinka tämä vaikuttaa valmistautumiseen ja millaista valmistautumista tulkit tekevät.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tutkia, kuinka puhevalmentajien tulkit kokevat valmistautuvansa toimeksiantoihin ja kuinka valmistautuminen näkyy heidän työssään. Lisäksi haluamme saada koottua valmistautumistapoja sekä saada tietoa valmistautumiseen käytettävästä ajasta. Opinnäytetyömme tarkoituksen perusteella tutkimuskysymyksemme ovat seuraavanlaiset:

- Miten valmistautuminen näkyy puhevalmentajien tulkkien työssä?
- Millaisia valmistautumistapoja puhevalmentajien tulkeilla on?
- Kuinka paljon puhevalmentajien tulkit käyttävät valmistautumiseen aikaa?

Tavoitteenamme on saada vastaukset tutkimuskysymyksiimme teemahaastatteluiden avulla. Keräsimme opinnäytetyömme aineiston haastattelemalla kuutta puhevalmentajien tulkkia. Analysoimme haastattelujen pohjalta saadut aineistot sisällönanalyysia apuna käyttäen. Haastatteluiden toteuttamisesta kerromme tarkemmin alaluvussa 6.2 Teemahaastatteluiden toteuttaminen.

2 PUHEVAMMAISUUS

Puhevammaainen on henkilö, joka ei arjen eri tilanteissa tule toimeen puheen avulla. Henkilön on vaikea ymmärtää ja/tai tuottaa puhetta. (Kela 2020c, 4; Papunet 2019b.) Puhe voi kuulostaa epäselvältä tai on myös mahdollista, että se puuttuu kokonaan (Selko 2013). Puhevammaisuuteen voi liittyä myös lukemisen ja kirjoittamisen vaikeutta. Suomessa arvioidaan olevan noin 65 000 puhevammaista. (Papunet 2019b.)

Puhevammaisten asiakkaiden kirjo sekä käytettävät tulkkausmenetelmät ovat erittäin moninaisia. Jokainen on yksilö riippumatta käytettävästä menetelmästä. (Ahosilta & Koslonen 2016, 41; Leskelä 2019, 77.) Kirjon yhdessä ääripäässä ovat vaikeimmin kehitysvammaiset tai vahvasti autistiset henkilöt, jotka kommunikoivat ilmeitä, eleitä ja kehonkieltä käyttäen. Kirjon toiseen päähän puolestaan kuuluvat henkilöt, joiden kommunikointitapa on epäselvä puhe tai henkilöt, jotka eivät puhu, mutta käyttävät kommunikoinnissaan kirjoittamista. (Leskelä 2019, 77.)

Kelan (2020b) puhevammaisten tulkeille tarkoitettussa TU53 Tulkintietolomakkeessa (Liite 2) asiakasryhmiksi on määritelty seuraavat: afasia, aivovamma, autismi, CP-vamma, dysartria, etenevä neurologinen sairaus (lihassairaudet), kehitysvamma, kielellinen erityisvaikeus sekä kuulovamma. Tekemissämme puolistrukturoiduissa teemahaastatteluissa kysyimme: ”Mille asiakasryhmille teet puhevammaisten tulkkausta?” Käytimme tämän kysymyksen pohjana edellä mainittua TU53 Tulkintietolomaketta, joten seuraavaksi määrittelemme lomakkeessa mainitut asiakasryhmät.

Afasia on yleensä aikuisiällä aivoverenkiertohäiriön seurauksena tuleva puhekykyyn vaikuttava toiminnanhäiriö. Se ei kuitenkaan vaikuta henkilön ajattelukykyyn. (Aivoliitto 2020b; Matero 2012c, 156.) Afasia voi olla myös seurausta päävammasta, päähän kohdistuneesta lyönnistä tai aivokasvaimesta (Battye 2018, 21). Afasian oireet ovat yksilöllisiä, mutta liittyvät usein henkilön viestintätaitoihin, kuten puheen tuottamiseen ja ymmärtämiseen, lukemiseen ja kirjoittamiseen (Aivoliitto 2020b; Battye 2018, 22).

Aivovamma on aiheutunut pään alueelle kohdistuneesta iskusta. Yleisesti aivovamman diagnoosin ovat saaneet henkilöt, jotka ovat olleet osallisena liikenneonnettomuuksissa, putoamis- ja kaatumistapaturmissa, vapaa-ajan tapaturmissa sekä pahoinpityksissä. Aivovamman seurauksena voi aiheutua erilaisia ongelmia puheen hallinnassa ja

sen tuottamisessa, muistissa, tiedon käsittelyssä sekä oppimisessa. (Talvela & Matero 2012, 257-258.)

Autismi on yksi autismikirjoon kuuluvista neurobiologisista keskushermoston kehityshäiriöistä, joka ilmenee käyttäytymisen ja vuorovaikutuksen vaikeuksina (Autismiliitto 2020; Matero 2012a, 219). Vuorovaikutuksen vaikeudet ilmenevät muiden ihmisten tunnetilojen tunnistamisessa ja omien tunteiden ilmaisemisessa. Haasteita voi ilmetä myös puheen tuottamisessa ja ymmärtämisessä sekä ilmeiden ja eleiden hyödyntämisessä ja niiden tulkitsemisessa. (Autismiliitto 2020; Battye 2018, 19; Matero 2012a, 219.)

CP-vamma (englanniksi cerebral palsy) on oireyhtymä, joka todetaan lapsuusiässä. CP-vamman aiheuttama vaurio syntyy sikiön kärsimän hapenpuutteen aikaansaannoksena. Oireyhtymän syntyyn voi vaikuttaa myös keskosuus, aivoverenvuoto tai äidin sairastama vakava infektio raskauden ensimmäisellä kolmanneksella. (Talvela & Matero 2012, 278.) CP-vamman laatu on jokaisella yksilöllinen. Yleisimmin se on liikuntavamma, johon voi liittyä muun muassa syömisvaikeuksia, oppimisvaikeuksia, näkö- ja kuulovaurioita, aistiyliherkkyksiä sekä epilepsiaa. (Suomen CP-liitto 2020; Battye 2018, 18.) Henkilöllä voi olla myös puhehäiriöitä ja kielenkäsittelyn vaikeuksia, joiden takia hän tarvitsee puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä itseilmaisunsa tai puheen ymmärtämisen tueksi (Battye 2018, 18; Talvela & Matero 2012, 288).

Dysartria on puhemotorinen häiriö, joka on seurausta aivoverenkiertohäiriöstä. Se vaikuttaa puheen tuottamiseen tehden siitä hidasta ja epäselvää. Tämän lisäksi puheään voimakkuus saattaa madaltua ja puhenopeus hidastua. (Terveyskylä.fi 2017.) Dysartria ei kuitenkaan vaikuta henkilön puheen ymmärtämiseen, sanan löytämiseen, lukemiseen tai kirjoittamiseen (Aivoliitto 2020b).

Lihassairaudet luokitellaan harvinaisiksi neurologisiksi sairauksiksi. Ne heikentävät henkilön tahdonalaisen lihaksiston toimintakykyä. Lihassairauksia ilmenee kaikenikäisillä henkilöillä, sukupuolesta riippumatta. Lihassairauksien vaikutukset toimintakykyyn ovat jokaisella yksilölliset. Yleisimmin niiden on todettu vaikeuttavan liikunnasta, viestintää, hengittämistä, nielemistä ja puhumista. (Talvela & Matero 2012, 255–256.)

Kehitysvammaisilla henkilöillä on vaikeuksia uuden oppimisessa ja asioiden ymmärtämisessä, sillä vamma sijaitsee näitä säätelevillä aivojen alueilla. Kehitysvamman taso voi vaihdella lievästä vaikeaan. (Matero 2012b, 165–166.) Kehitysvammaisuuden aiheuttajia ovat esimerkiksi perintötekijät, odotusajan ongelmat, synnytyksen aikainen hapenpuute, lapsuusiässä tapahtunut onnettomuus tai lapsuusiän sairaus (Kehitysvammaliitto 2020). Kehitysvammaisilla saattaa ilmetä liitännäisvammoja ja -sairauksia, kuten liikuntavamma, puhevamma tai epilepsia (Vernerinet selkosivut 2020).

Kielellinen erityisvaikeus, nykyiseltä nimeltään kehityksellinen kielihäiriö, ilmenee lapsella kielen kehityksen viivästymisenä. Tämän takia sanojen oppiminen on hidasta, ensisanojen tuottaminen myöhästyy tai aiemmin opitut sanat poistuvat käytöstä. Näiden lisäksi lapsella on vaikeuksia muodostaa lauseita sekä sisäistää kielioppia. Kommunikoinnin vaikeuksia voivat aiheuttaa myös lapsen puheen epäselvyys sekä vaikeus ymmärtää muiden puhetta. (Aivoliitto 2020a.)

Käsite kuulovammainen kattaa kaikki ne henkilöt, joilla on jonkinasteinen kuulonalenema. Tähän lasketaan kaikki lievästi huonokuuloisesta täysin kuuroon henkilöön. Lievästi kuulovammainen henkilö kuulee puheen osittain, mutta saattaa kommunikoidessaan tukeutua huulilta lukemiseen. Kuuroutunut henkilö on puheen oppimisen jälkeen menettänyt kuulonsa ja tästä syystä kommunikoi puheella, jota tuetaan erilaisin menetelmin, kuten viitotulla puheella. (Kuuloliitto ry 2020.) Puhevammaisten tulkeille tarkoitettussa TU53 Tulkintietolomakkeessa (Liite 2) kaikki yllä luetellut asiakasryhmät ovat puhevammaisia. Lomakkeessa luetellulla kuulovammaisella asiakkaalla tarkoitetaan siis puhevammaista henkilöä, jolla on liitännäisvammana kuulovamma. (Kela 2020b.) Myöhemmin alaluvussa 4.2 Kommunikointimenetelmät määrittelemme TU53 Tulkintietolomakkeen puhetta tukevat tai korvaavat kommunikointimenetelmät, joissa on mainittu myös tukiviittomat ja viitottu puhe.

3 PUHEVAMMAISTEN TULKKAUSPALVELU

Puhevammaisten tulkkauspalvelu perustuu lakiin vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Lain tarkoituksena on edesauttaa vammaisten henkilöiden tasa-arvoisuutta yhteiskunnassa. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010.) Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun tarkoituksena on mahdollistaa osallistuminen ja tiedonvälittyminen sekä vuorovaikutus ihmisten välillä (Kela 2020c, 1). Vastuu vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun järjestämisestä on Kansaneläkelaitoksella (Kela). Tulkkauspalvelu on tarkoitettu puhevammaisten lisäksi kuulovammaisille ja kuulonäkövammaisille, jotka tarvitsevat tulkkausta vammansa vuoksi. Saadakseen tulkkauspalvelua henkilöllä on oltava kotikunta Suomessa sekä käytössä toimiva kommunikointimenetelmä. (Kela 2017a; Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010.) Kommunikointimenetelmiä ovat esimerkiksi suomalainen viittomakieli, kirjoitustulkkaus sekä kuvakommunikaatio (Kela 2017a). Puhevammaisten käyttämistä puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä kerromme tarkemmin alaluvussa 4.2 Kommunikointimenetelmät.

Kansaneläkelaitoksen tarjoamaa tulkkauspalvelua voi käyttää kaikissa elämäntilanteissa, kuten työssä käymisessä, asioinnissa, harrastamisessa ja perusopintojen jälkeisessä opiskelussa. Tulkkaus voidaan järjestää myös etätulkkauksena. Puhevammaisella henkilöllä on oikeus saada tulkkausta vähintään 180 tuntia vuodessa. Henkilön tarpeet huomioon ottaen ja perustellusta syystä palvelua myönnetään enemmän. Tulkkauspalvelu on käyttäjilleen ilmaista. (Kela 2017b; Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010; Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki 2015b, 3.) Vuoden 2020 helmikuun tilaston mukaan Kelan tulkkauspalveluihin oikeutettuja puhevammaisia oli 1 998 ja palvelunkäyttäjiä 584 (Suomen virallinen tilasto: Tilasto Vammaisten tulkkauspalveluihin oikeutetuista ja palvelun käyttäjistä [verkkajulkaisu]. Helmikuu 2020).

Oikeutta tulkkauspalveluun haetaan kirjallisesti Kansaneläkelaitokselta. Tulkkauspalveluhakemuksen yhteydessä asiakas täyttää asiakastietolomakkeen. Tämän lomakkeen pohjalta määräytyy asiakasprofiili, josta käyvät ilmi asiakkaan käyttämät kommunikointikeinot, yksilölliset tarpeet ja yhteystiedot. Asiakasprofiili tallennetaan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen välitysjärjestelmään ja sitä päivitetään tarpeen vaatiessa. (Kela 2020c, 7, 17.) Haastatteluissa mainittiin useasti asiakasprofiilin

lukeminen ja sen tärkeys valmistautumisessa. Syvennymme tähän tarkemmin alaluvussa 7.4.1 Asiakasprofiili.

Puhevammaisten tulkkauksen erityispiirteenä on, että tulkin on mahdollista tutustua asiakkaan kommunikointitapaan etukäteen (Ahosilta & Koslonen 2016, 44). Tästä etukäteen tutustumisesta käytetään käsitettä perehtyminen asiakkaan kommunikaatiokeinoihin ja apuvälineisiin. Perehtyminen on tulkille tärkeää, koska asiakkaan käyttämät kommunikaatiokeinot voivat olla yksilöllisesti suunnitellut ja moninaiset. Perehtymistä voidaan järjestää uuden asiakkaan kommunikointikeinoon tutustumisen lisäksi myös tilanteessa, jossa tulkin entuudestaan tunteman asiakkaan kommunikointikeino muuttuu. Asiakkaan tulee olla läsnä perehdytyksessä ja hän voi toimia itse perehdyttäjänä. Perehdyttäjänä voi myös toimia asiakkaan aiempi tulkki tai muu henkilö, joka tuntee hänen kommunikointitapansa ja apuvälineensä. Vammaisten tulkkauspalvelukeskus (VATU-keskus) on vastuussa perehdytyksen myöntämisestä. (Kela 2020c, 109.) Asiakkaan taustoihin tutustuminen on sitä tärkeämpää, mitä haastavampi asiakkaan kommunikaatiotapa on (Ahosilta & Koslonen 2016, 44). Tiesimme opinnäytetyötä aloittaessa, että perehtyminen asiakkaan kommunikaatiokeinoihin ja apuvälineisiin on nimenomaan puhevammaisten tulkkauksen erityispiirre. Tästä syystä nostimme sen teemahaastattelussamme omaksi teemakseen ja kysimme sen vaikutuksista valmistautumiseen. Syvennymme aiheeseen alaluvussa 7.3 Asiakkaan tuttuus ja perehtyminen.

3.1 Puhevammaisten tulkki

“Puhevammaisten tulkki on laaja-alainen kommunikoinnin moniosaaja” (Suomen Puhevammaisten Tulkit ry 2019c). Puhevammaisten tulkin perustehtävä on tukea asiakkaan itseilmaisua ja auttaa erilaisten kommunikoinnin apuvälineiden käytössä. Tulkki myös tukee asiakkaan kommunikointia muiden henkilöiden kanssa selventämällä heidän tuottamansa viestit esimerkiksi selkokielelle tai muulle asiakkaan käyttämälle kommunikaatiokeinolle. (Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki 2015b, 5.) Puhevammaisten tulkit työskentelevät erilaisissa organisaatioissa, kuten yksityisillä palveluntuottajilla, vammaisjärjestöissä ja yrittäjinä (Suomen Puhevammaisten Tulkit ry 2019c).

Puhevammaisten tulkiksi voi kouluttautua erikoisammattitutkinnolla (EAT) monissa sosiaali- ja terveysalan oppilaitoksissa (Suomen Puhevammaisten Tulkit ry 2019b). Erikoisammattitutkinnon laajuus on 180 osaamispistettä (osp) ja se koostuu kolmesta pakollisesta osasta: Kommunikoinnin häiriöiden tuntemus ja tulkkauspalvelujärjestelmässä toimiminen (40 osp), Tulkkaus ja kommunikoinnin apuvälineiden käyttö (50 osp) sekä Tulkkaus ja kommunikaatio-ohjaus (50 osp). Näiden lisäksi opiskelijan tulee suorittaa valinnaisia tutkinnon osia vähintään 40 osaamispistettä. (Opintopolku 2019.) Erikoisammattitutkinnon voi suorittaa, jos henkilöllä on vähintään kasvatus-, sosiaali- tai terveysalan ammatillinen tutkinto sekä riittävä työkokemus alalta tai jokin muu pitkäaikainen kokemus puhevammaisten henkilöiden kanssa toimimisesta (Riviera 2019).

Puhevammaisten tulkiksi voi kouluttautua myös ammattikorkeakoulussa (AMK). Humanistisessa ammattikorkeakoulussa (Humak) voi kouluttautua puhevammaisten tulkiksi ja kommunikaation ohjaus-, neuvonta- ja valmennustehtäviin tutkintonimikkeellä Tulkki (AMK). Puhevammaisten tulkin pätevyyden voi saada myös suorittamalla erikoistumisopinnot Diakonia-ammattikorkeakoulun (Diak) viittomakielen ja tulkkauksen koulutusohjelmassa. (Suomen Puhevammaisten Tulkit ry 2019b.) Tavoitteenamme oli saada opinnäytetyöhömme haastateltavaksi sekä erikoisammattitutkinnon että ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita puhevammaisten tulkkeja. Informanttiryhmämme koostui lopulta viidestä erikoisammattitutkinnon ja yhdestä ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneesta tulkista. Kerromme haastateltavista lisää luvussa 7 Tulokset.

3.2 Tulkkausmenetelmät

Tulkkaus on viestin välittämistä, joka tapahtuu joko viittomakielellä tai jollain kommunikaatiota selventävällä menetelmällä (Kela 2017b, Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010). Viestin välittäminen voi olla joko kahden kielen välistä tai kielen sisäistä. Kielten välistä tulkkausta on esimerkiksi puhutun kielen tulkkaminen viitotulle kielelle. Kielen sisäisestä tulkkauksesta puhutaan silloin, kun viesti välitetään samalle kielelle. Esimerkkejä kielen sisäisestä tulkkauksesta ovat kirjoitustulkkaus, viitottu puhe ja kommunikaatiota selventävät menetelmät. (Kela 2020c, 39.)

Puhevammaisten tulkkauksessa käytettäviksi tulkkausmenetelmiksi luokitellaan esimerkiksi epäselvän puheen selventäminen ja kirjoitettujen viestien tulkkaminen puheeksi. Tulkkausmenetelmiä ovat myös puheen tulkkaminen kirjoitettuun muotoon sekä kääntäminen toiselle kielelle, kuten bliss-kielestä puheeksi. (Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki 2015b, 5.) Bliss-kieli määritellään myöhemmin aluvussa 4.2 Kommunikointimenetelmät. Tulkkaustilanteet voivat sisältää erilaisten lomakkeiden sisällön selkeyttämistä asiakkaalle. Tulkki voi myös täyttää nämä lomakkeet yhdessä asiakkaan kanssa. (Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki 2015b, 5.) Lomakkeiden selventäminen tulee kysymykseen silloin, kun puhevammaisella henkilöllä on vaikeuksia kirjoitetun tekstin hahmottamisessa tai lukemisessa (Kela 2020c, 40).

Puhevammaisten tulkkauksessa tapahtuu paljon viestin toistoa, koska puhevammaisen asiakas saattaa kuulla kolmannen osapuolen antaman ohjeen, mutta ei välttämättä ymmärrä sitä. Tällaisessa tilanteessa tulkki toistaa ohjeen esimerkiksi viittomien tai kuvien avulla. (Ahosilta & Koslonen 2016, 40–41.) Puhevammaisten tulkkaus voi tapahtua yhteen tai kahteen suuntaan. Yhteen suuntaan tapahtuvaa se on silloin, kun puhevammaisen voi puhua itse, mutta ei ymmärrä kolmannen osapuolen asiaa. (Ahosilta & Koslonen 2016, 40–41; Cromnow 2012, 4.)

4 KOMMUNIKAATIO

Kommunikointi, vuorovaikutus ja yhteiskuntaan osallistuminen ovat jokaisen ihmisen oikeus (Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki 2015b, 3). Kommunikaatiolla tarkoitetaan viestintää, jossa kommunikaation välineinä toimivat puheenkäytön lisäksi katse, ilmeet ja eleet (Battye 2018, 2; Lindholm, Stevanovic & Peräkylä 2016, 16). Kommunikaation tehtäviä ovat muun muassa huomion hakeminen, esineen pyytäminen, tunteiden sanoittaminen sekä kysymyksen esittäminen ja siihen vastaaminen (Battye 2018, 3–4). Kukaan ei kommunikoi yksin, joten kommunikoinnin toteutuminen ja siihen liittyvät haasteet ovat puhevammaisen henkilön lisäksi myös hänen toimintaympäristönsä ongelma (Leskelä 2019, 77).

Kommunikointiin on olemassa erilaisia tukikeinoja, jotka valitaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeet huomioiden. Kommunikoinnin tukikeinojen tarpeellisuus vaihtelee puhevammaisuuden kirjon asteen mukaan. Lievästi puhevammaisten kommunikointi ei ole riippuvaista tukikeinoista, mutta puheen ymmärtämisen ja tuottamisen ongelmien takia henkilö voi hyötyä niistä. Vastakohtana ovat vaikeasti puhevammaiset, joiden kommunikointiin tukikeinoilla on suuri merkitys. (Leskelä 2019, 77–78.) Tässä opinäytetyössä käytämme kommunikoinnin tukikeinoista käsitettä puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät.

Kommunikoinnin apuvälineitä käytetään kommunikaatio-ongelmien helpottamiseksi (Papunet 2019a). Kuntien on järjestettävä kommunikoinnin apuvälinepalvelut osana lääkinnällistä kuntoutusta (Terveystieteiden lae 1326/2010, 29§). Kommunikoinnin apuvälineiden on oltava asiakkaan tarvetta ja toimintakykyä vastaavia. Apuvälineiden valinta tehdään aina yhteistyössä asiakkaan, hänen kommunikointikumppaneidensa sekä asiantuntijoiden kanssa. Apuväline on pidettävä sisällöltään ja rakenteeltaan ajan tasalla. (Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki 2011, 4–7.)

4.1 Puhetta tukeva ja korvaava kommunikaatio (AAC)

Puhetta tukeva ja korvaava kommunikaatio (Augmentative and Alternative Communication AAC) tarkoittaa mitä tahansa kielen tai kommunikoinnin muotoa, jota käytetään korvaamaan tai täydentämään puhuttua kieltä (Battye 2018, 5). Puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien avulla puhevammaiset henkilöt voivat ilmaista itseään, tehdä valintoja ja vaikuttaa itseä koskeviin asioihin. AAC-menetelmien

käyttö myös vähentää väärinymmärryksiä ja niistä aiheutuvia käytöshäiriöitä. (Matero 2012c, 131–132.)

AAC-menetelmiin keskityttäessä puhutaan usein erilaisista käsitteistä. Avusteinen kommunikaatio edustaa sellaisia kommunikointimenetelmiä, joissa kielellinen ilmaisu on fyysisesti erillään kommunikaation käyttäjästä. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset kommunikaatiotaulut, joihin on valittu kuvasymboleja. Ihminen osoittaa symboleja tullakseen ymmärretyksi. Toisen avusta riippuvaisessa kommunikoinnissa henkilö tarvitsee toisen ihmisen apua viestin kokoamiseksi tai tulkkamaan sen, mitä henkilö tahtoo kertoa. (Matero 2012c, 132.)

Ei-avusteinen kommunikaatio on käytössä tilanteissa, joissa henkilö tuottaa kielelliset ilmaisut itse. Tähän ryhmään kuuluvia kommunikaatiotapoja ovat esimerkiksi viittomat, esineen osoittaminen ja silmien räpäyttäminen vastauksen tuottamiseksi. Itsenäisessä kommunikoinnissa henkilö muotoilee viestinsä kokonaisuudessaan itse. (Matero 2012c, 132; von Tetzchner & Martinsen 2000, 21–22.)

4.2 Kommunikointimenetelmät

Aiemmin luvussa 2 Puhevammaisuus kerroimme käyttäneemme TU53 Tulkintietolomaketta (Liite 2) haastattelukysymystemme perustana. Määrittelemme seuraavaksi lomakkeen mukaiset kommunikointimenetelmät, koska kysyimme ne haastateltavilta. Ensin määrittelemme yksittäiset kuvat, kuvakansion sekä kommunikaatiosovelluksen. Kommunikoinnissa kuvia voidaan hyödyntää sanojen tapaan, esimerkiksi ilmaisun välineenä, puheen ymmärtämisen tukena sekä toiminnan jäsentämisessä. Niillä voidaan lisäksi pyytää, kysyä, kieltäytyä, valita, kommentoida asioita tai ilmaista tunteita. (Leskelä 2019, 79; Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki 2015a, 2-3.) Kuva-kommunikaation onnistumisen kannalta on tärkeää, että henkilö pystyy hyödyntämään muistikapasiteettiaan, ymmärtämään ja hahmottamaan asioita näönvaraisesti sekä kohdistamaan omaa tarkkaavaisuuttaan eri asioihin (Leskelä 2019, 79). Kommunikoinnissa käytettävät kuvat voivat olla valokuvia, lehdistä leikattuja, piirrettyjä tai kaupallisesti valmistettuja. Kuvatyypin määrittämisen yksilön kommunikoinnin tason mukaisesti. (Huuhtanen 2017b, 58-59.)

Kuvakansio sisältää erilaisia kategorioita, joihin kuvat on jaettu sanaluokkien tai tilanteiden mukaan. Kansiota voidaan käyttää avainsanojen ilmaisuun, jolloin viesti esitetään yhtä kuvaa osoittamalla. Henkilö osoittaa esimerkiksi kuvaa kahvi, jolloin viestin vastaanottajan täytyy tulkita, onko kyseessä kysymys vai toteamus kahviin liittyen. (Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki 2015a, 8.) Kommunikaatiokansio lisää käyttäjänsä sanavarastoa ja sanaston kategorisointia. Kansiossa on hyödyllistä olla sisällysluettelo ja ulokkeet, joista sivua käännetään (puhekielessä ”nipsut”), jotta kansion sivujen välillä liikkuminen on nopeaa. Kansiota voidaan käyttää toisen henkilön avustamana siten, että puhevammaiselle tarjotaan vaihtoehtoja. Puhevammainen voi käyttää kansiota myös itsenäisesti kääntäen sivuja ja osoittaen symboleja. (Battye 2018, 55.)

Tietokoneille ja tableteille on saatavilla kommunikaatiosovelluksia. Niissä voidaan käyttää yksilöllisesti valittuja kuvia, bliss-symboleita tai valmiita ilmaisuja. Sovellusten etuna on se, että ne voidaan asentaa laitteisiin, jotka kulkevat helposti mukana. (Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki 2015a, 10.) Kommunikaatiosovellusta käyttävältä henkilöltä vaaditaan riittäviä kognitiivisia taitoja ohjelman käyttämiseen ja hallinnoimiseen (Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki 2011, 5).

TU53 Tulkintietolomakkeessa (Liite 2) puhetta tukeviksi ja korvaaviksi kommunikointimenetelmiksi on myös lueteltu sormiaakkoset, tukiviittomat ja viitottu puhe. Sormiaakkosviestintä on menetelmä, jossa puhutun sanan ymmärtämistä helpotetaan tuottamalla sanan ensimmäinen kirjain sormiaakkosin (Lappi & Malm 2017, 47). Tukiviittomat ovat viittomakielen pohjalta kehitetty kommunikoinnin tukikeino, jossa yksittäisiä viittomakielestä lainattuja viittomia käytetään puheen rinnalla ja puhutun kielen mukaisessa järjestyksessä. Viittomia käytetään lauseen tärkeimpien sanojen painottamiseen. (Leskelä 2019, 79; Huuhtanen 2017a, 28.) Viittomat tukevat puheen ymmärtämistä visuaalisuutensa lisäksi siksi, että niiden käyttäjä automaattisesti hidastaa omaa puherytmiään (Qvarnström, Ikonen, Ketonen, Lautamo, Aro, Jordan-Kilkki, Kokko, Nieminen, Salo, Jalkanen & Siiskonen 2014, 160). Viitotussa puheessa puhutun kielen sanat ja niitä vastaavat viittomat tuotetaan samanaikaisesti. Puhutun kielen sanat voidaan sanoa ääneen tai tuottaa huulilla äänettömästi. (Lappi & Malm 2017, 47.)

Lisäksi TU53-lomakkeessa (Liite 2) mainitaan piirtäminen, esineet, bliss-merkit, eleet, ilmeet, äänenpainot ja ääntely sekä kirjoittaminen eri tavoilla, kuten kynällä ja aakkos-
taulun avulla. Piirtämistä voidaan hyödyntää tilanteissa, joissa ei ole käytössä muita
puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä (Tietotekniikka- ja kommu-
nikaatiokeskus Tikoteekki 2015a, 5). Sitä voidaan hyödyntää myös silloin, kun henki-
lön omasta kommunikoinnin apuvälineestä puuttuu kuva tai symboli (Papunet 2017).
Nopea piirrosviestintä (Quick Drawing Communication System) on menetelmä, jossa
keskustelu havainnollistetaan piirtäen. Menetelmää käyttävältä henkilöltä ei vaadita
taiteellisia lahjoja, sillä kuvan tarkoituksena on tukea puhetta. On kuitenkin tärkeää,
että kuvat piirretään nopealla tahdilla, jotta vastaanottaja ei kyllästy piirroksen odot-
tamiseen. Nopeassa piirrosviestinnässä on otettava huomioon vastaanottajan kielelli-
set taidot ja lyhytkestoisen muistin kapasiteetti, sillä ne määrittävät piirrettävien ku-
vien määrän. (Papunet 2019c.)

Esineitä käytetään kommunikoinnissa henkilöillä, joilla on näkövammaa tai muita ais-
tivammoja, eivätkä tämän vuoksi pysty hyödyntämään kommunikoinnissaan kuvia.
Esineet tulee olla huolellisesti valittuja ja helposti saatavilla, jotta esinekommunika-
ation käyttäjä pystyy hahmottamaan ja erottamaan esineet. Valittua esinettä käytetään
johdonmukaisesti symbolina. Esimerkiksi jos muovimukia käytetään ilmoittamaan,
että on aika juoda, kyseistä mukia ei koskaan käytetä juomiseen konkreettisesti. Esi-
neitä voidaan käyttää myös yhdessä muiden puhetta tukevien ja korvaavien kommu-
nikointimenetelmien, kuten viittomien tai pistekirjoituksen kanssa. (Battye 2018, 47–
48.) Bliss-kieli puolestaan koostuu graafisista symboleista, jotka ovat kansainvälisesti
käytössä. Symboleilla pystytään ilmaisemaan niin käsitteet kuin kieliopilliset muodot.
Bliss-kieli vaatii käyttäjältään visuaalista hahmotuskykyä sekä kykyä ymmärtää ky-
seistä kielijärjestelmää. Bliss-kieli voi olla kommunikaatiokeinona esimerkiksi CP-
vammaisilla ja autisteilla. (Matero 2012c, 139.)

Henkilön pääasiallinen kommunikointikeino tai osa kommunikointia voivat olla eleet
ja ilmeet, kehon asennot, osoittaminen, kyllä–ei-vastaukset sekä silmien räpyttely tai
niiden kohdistaminen (Huuhtanen 2017a, 27). Eleet toimivat kommunikointikeinona,
kun ne suunnataan toiseen ihmiseen tavoitteena kommunikaation toteutuminen. Eleet
ovat usein käden tai pään liikkeitä. Katsetta tai esineen pitelemistä ja koskettamista ei
lasketa kommunikatiiviseksi eleeksi, jos niitä ei ole suunnattu kohti toista ihmistä.
(Laakso 2014, 36.) Kirjoittamista voivat käyttää kommunikoinnin välineenä henkilöt,

joilla on puheen tuottamisen häiriöitä, mutta ei kuitenkaan kielellisiä vaikeuksia. Kirjoittaminen on hyvä keino, sillä se auttaa puheen ymmärtämistä sekä jäsentää keskustelua, koska sanat ovat näkyvissä. (Papunet 2017.)

Lisäksi määrittelimme kommunikaatiotaulun, koska se nousi tutkimusaineistossamme useasti esille. Kommunikaatiotaululla viesti tuotetaan kuvin, symbolein, kirjaimin tai sanoin. Taulut toimivat parhaiten yksittäisissä tilanteissa, joissa tarvitaan rajattua ja tarkoin valittua sanastoa. (Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki 2011, 4.) Kommunikaatiotaulujen avulla voi ilmaista avainsanoja sekä niitä voidaan käyttää myös toiminnan jäsentämiseen, esimerkiksi pukeutumistilanteessa. Henkilöt, joiden ymmärtämis- ja keskittymiskyky ei tue suuria määriä kuvia, hyötyvät kommunikointitauluista niiden yksinkertaisuuden vuoksi. (Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki 2015a, 8.) Informanttimme käyttivät kommunikaatiotauluista myös käsitteitä kommunikointitaulu ja toimintataulu.

5 VALMISTAUTUMINEN TULKIN TYÖSSÄ

Wladimir Kutz (2010), saksalainen kääntäjä ja konferenssitulkki, painottaa valmistautumisen tärkeyttä tulkin ammatissa, koska sillä on suora yhteys tulkkauksen laatuun (Leinonen 2013, 28). Huolellisella valmistautumisella tulkki saa itsevarmuutta toimeksiannosta suoriutumiseen ja hänen jännityksensä vähenee (Hietanen 2008, 292). Jokainen tulkki valmistautuu tulkkaustilanteeseen omalla tyylillään, mutta yleisesti tulkkaustilanteeseen valmistautuminen pitää sisällään aiheeseen ja asiakkaaseen tutustumisen (Lommi 2017).

Tulkkaukseen valmistautumisessa on erilaisia strategioita. Niiden valitsemiseen vaikuttavat tulkkien yksilölliset tavat toimia sekä olosuhteet, kuten käytettävissä oleva aika. Olosuhteista riippuen toimeksiantoon on mahdollista valmistautua hakemalla tietoa, mielikuvittelemalla, lukemalla sekä tekemällä muistiinpanoja. (Mäkelä 2015, 27.) Valmistautumistavat ja valmistautumisen määrä riippuvat tulkin kokeneisuudesta ja hänen aiheen tuntemuksestaan. Esimerkiksi ensimmäistä kertaa tulkkaava tulkki tarvitsee todennäköisesti perusteellisempaa valmistautumista kuin tulkki, joka tulkkaa samankaltaisia toimeksiantoja vuodesta toiseen. (Paunonen 2010, 1, 21.)

Kutzin (2010) mukaan toimeksiantoon valmistautuminen alkaa siitä hetkestä, kun tulkki ottaa tilauksen vastaan. Tilauksen vastaanottamisen jälkeen tulkki on yhteydessä eri tahoihin, kuten toimeksiantajaan, yhteyshenkilöön tai tulkkipariin, selvittääkseen tulkkaustilanteen kulun ja siihen liittyvän materiaalin. Tulkin valmistautumiseen kuuluu tulkattavaan alaan liittyvän tiedon kartuttaminen, koska ilman aihe-tuntemusta tulkin on vaikeaa ymmärtää lähtötekstiä sekä tulkata sitä edelleen. Aihe-tuntemuksen lisäksi tulkki selvittää termejä, joita aiheeseen liittyy sekä etsii niille synonyymeja, joita voi hyödyntää tulkkauksessaan. Ennakkoon saatavan materiaalin avulla tulkki voi tarkastella puhujia ja heidän lähtökohtiaan, esimerkiksi edustavatko puhujat jotain järjestöä tai yritystä. (Leinonen 2013, 30–32.)

Kutz (2010) toteaa, että tulkkaustoimeksiantoon valmistautuminen voi olla pitkäaikaista eli rutiininomaista jatkuvaa tiedon kartuttamista tai lyhytaikaista eli säännöllistä, tiettyyn määräaikaan mennessä suoritettavaa valmistautumista (Leinonen 2013, 29–30). Tulkin pitkäaikaiseen valmistautumiseen kuuluu termien ja fraasien kerääminen tulevaisuutta ajatellen (Saresvuo & Ojanen 1988, 80). Lisäksi tulkki valmistautuu

jatkuvasti kartoittamalla tietoa, jota voi hyödyntää tulevissa tulkkaustilanteissa (Huutokari 2015, 7). Kutzin (2010) mukaan pitkäaikainen valmistautuminen on kaikkein tehokkainta, koska siinä tietojen soveltamiseen jää enemmän aikaa (Leinonen 2013, 29–30).

Jatkuvan valmistautumisen lisäksi jokainen tulkkaustoimeksianto vaatii tulkilta tilanteeseen sopivan valmistautumisen, esimerkiksi aihepiirin sanaston, tekstien ja materiaalin haltuunoton (Huutokari 2015, 7). Kutzin (2010) mukaan joissain tilanteissa valmistautuminen on ajallisesti rajattua, joka tapahtuu juuri ennen viestintätilannetta. Kiireessä tapahtuva valmistautuminen jää usein pintapuoliseksi ulkoa opetteluksi. (Leinonen 2013, 29–30.) Tulkkaustilaukset saattavat tulla lyhyellä varoitusajalla, jolloin valmistautumiseen ei jää paljon aikaa. Tällaisesta tilanteesta suoriutuminen on tulkin ammattitaidon ja aiempien valmistautumisten varassa. (Hietanen 2008, 289.) Valmistautumisajan rajallisuuden takia, tulkkien on osattava valikoida tulkkaustilanteen kannalta oleelliset asiat, joihin valmistautua (Paunonen 2010, 21).

Kutzin (2010) mukaan tulkkaukseen valmistautumiseen liittyy myös mielikuvan muodostaminen tulkkaustilanteesta. Tulkki pyrkii siis etukäteen kuvittelemaan mitkä ovat osallistujien kiinnostuksen kohteet ja tavoitteet sekä, kuinka tilanne etenee. (Leinonen 2013, 30–32.) Tulkin valmistautumiseen sisältyy myös pohdintaa tulevan toimeksianton sisällöstä sekä tilanteeseen osallistujista (Saresvuo & Ojanen 1988, 79). Valmistautumisen avulla tulkit ennakoivat tulevassa tulkkaustilanteessa ilmeneviä ongelmakohtia (Paunonen 2010, 10).

Mielikuvaharjoittelu on paljon tutkittu psykologinen menetelmä, jonka avulla olematon tilanne voidaan luoda olemassa olevaksi. Tällöin myös mahdottomasta voi tulla mahdollista. Mielikuvaharjoittelu tarkoittaa psyykkisiä harjoituksia, jotka liittyvät eri tilanteisiin. Harjoitukset voidaan luokitella eri kategorioihin kuten rentoutumisharjoitukset sekä harjoitukset, jossa henkilö käy tulevan ja menneen suoritustilanteen läpi mielikuvissaan. Mielikuvat ovat vahvasti sidoksissa muistiin, joten niitä apuna käyttäen henkilö voi oppia uusia asioita ja korjata toiminnassaan ilmeneviä puutteita. (Liukkonen 2017, 87–88, 90.)

Toisille henkilöille mielikuvaharjoittelu on säännöllistä ja tavoitteellista, toisille se on epäsäännöllistä toimintaa. Henkilöiden kokemusten perusteella on löydetty yhtäläisyyksiä mielikuvien läpikäymisen ja tilanteesta suoriutumisen kanssa. Mitä useammin

henkilö on tulevaa tilannetta ajatellut, sitä luontevampaa siitä selviäminen on ollut. Mielikuvaharjoitukset voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin mielikuviin. Sisäisillä mielikuvilla tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilö tarkastelee mielikuvia sisäisestä perspektiivistä eli ajattelee suoritettavat tilanteet kehonsa sisällä aistien eri tuntemuksina. Ulkoiset mielikuvat ovat vastakohta edellä mainitulle, eli henkilö ajattelee tilanteet ulkopuolisena toimintona. Kyseistä tapaa on verrattu tilanteisiin, jossa mielikuvaharjoittaja ajattelee katsovansa toimintaansa nauhoitteelta ja analysoivansa sitä vaihe vaiheelta. Näissä mielikuvissa henkilö ajattelee toteuttavansa tilanteen konkreettisesti. (Liukkonen 2017, 87–88, 91–92.)

Mielikuvaharjoittelusta voidaan käyttää myös termiä mentaalinen harjoittelu, koska harjoittelu voi olla visuaalisten mielikuvien lisäksi sidoksissa myös muihin asteihin eli kuuloon, makuun, hajuun tai kehon tuntemuksiin (Liukkonen 2017, 90). Päädyimme käyttämään tässä opinnäytetyössä mielikuvan pohjalta tapahtuvasta valmistautumisesta käsitettä mentaalinen valmistautuminen. Kuten yllä on mainittu, mentaaliseen harjoitteluun voi sisältyä muutakin kuin visuaalisen mielikuvan pohtimista. Myöhemmin alaluvussa 7.4.3 Mentaalinen valmistautuminen kerromme, kuinka tulkit hyödyntävät mielikuvia ja muuta pohtimista osana valmistautumistaan.

Tulkkaustoimeksiantoihin valmistautumiseen kuuluu myös logistiikkaan liittyviin asioihin valmistautuminen. Tulkkauspaikan sijainnin ja matka-ajan selvittäminen etukäteen vähentävät tulkin stressiä paikan löytymisestä. Tulkit usein hyödyntävät osoitteen löytymiseen Google Maps –sovellusta. Tämän lisäksi on hyvä ottaa huomioon vuorokaudenaika, jolloin tulkkauspaikalle matkustaa, esimerkiksi mahdollisten ruuhkien takia. Myös pysäköintipaikan etsimiseen on hyvä varata aikaa. (Clarity Interpreting 2019.)

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyömme on toteutettu laadullisena tutkimuksena. Tyypillisiä laadullisen tutkimuksen menetelmiä ovat erilaiset haastattelut sekä havainnointi. Kyseisiä menetelmiä käytetään yleensä siinä tapauksessa, kun tutkimuksen aihetta ei tunneta hyvin ja sitä halutaan ymmärtää paremmin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2010, 94.) Laadullisessa tutkimuksessa tarkoituksena on kuvata ja ymmärtää, jotain tapahtumaa tai toimintaa. Sillä ei tavoitella tilastollisia yleistyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.) Laadullisia menetelmiä käytettäessä tutkittavia on huomattavasti vähemmän kuin määrällisessä tutkimuksessa, mutta analysoitavaa aineistoa on runsaasti (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2010, 94). Tiedon keräämisen vaiheessa on tärkeää, että informanteilla on paljon kokemusta ja tietoa tutkittavasta aiheesta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98).

6.1 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Valitsimme tutkimusmenetelmäksi haastattelun. Haastattelu valitaan usein menetelmäksi siitä syystä, että sen avulla on mahdollista saada selville haastateltavien näkemyksiä ja kokemuksia tutkittavaan aiheeseen liittyen (& Tiittula Ruusuvuori 2005, 13–14). Päädyimme haastatteluun, sillä tiesimme saavamme sen avulla enemmän ja syvällisempää tietoa, mitä olisimme saaneet esimerkiksi kyselyllä. Haastatteluiden aikana haastattelemlamme tulkeilla oli mahdollisuus kertoa vapaasti kokemuksiinsa tulkkauksesta ja siihen valmistautumisesta.

Haastattelu on hyvä aineistonkeruumenetelmä sen joustavuutensa vuoksi. Haastattelija voi tilanteen edetessä toistaa ja tarkentaa kysymyksiä, muuttaa niiden järjestystä sekä käydä keskustelua haastateltavien kanssa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85.) Haastattelun aikana on myös mahdollista esittää mieleen tulevia lisäkysymyksiä. Lisäkysymysten tärkeys korostuu, jos tutkittavasta aiheesta on entuudestaan vähän tietoa. Tällöin tutkijan on etukäteen vaikea aavistaa, millaisia asioita tutkittavan vastauksista nousee ilmi. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 35.) Valitsimme haastattelun juuri sen joustavuuden vuoksi, koska tietoperustaa etsiessä huomasimme, että puhevalmiiden tulkien valmistautumisesta ei ole paljon aikaisempaa tutkimustietoa. Ajattelimme, että haastattelutilanteessa meillä on esimerkiksi kyselylomakkeeseen verrattuna paremmat mahdollisuudet tarkentaa etukäteen laatimiamme kysymyksiä, mikäli haastateltavat eivät

ymmärrä niitä. Haastattelussa pystyimme myös esittämään lisäkysymyksiä, joita tilanteen aikana tuli mieleen.

Vapaamuotoisen haastattelun haittoiksi mielletään sen vaatima aika. Aikaa vievät niin haastateltavien etsiminen, haastatteluiden järjestäminen kuin haastatteluaineistojen muuttaminen analysoitavaan muotoon. Ongelmaksi voi koitua myös analysointi, tulkinta ja raportointi, sillä niistä ei ole olemassa niin sanottuja valmiita toimintaohjeita. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 35.) Tiedostimme nämä haastattelun huonot puolet menetelmää valitessa, mutta koimme haastatteluiden tekemisen toimivan myös tapana haastaa itseämme. Menetelmä vaati meiltä uuden opettelua haastattelukysymysten laatimisessa, haastatteluiden käytännön toteuttamisessa sekä aineistojen analysoinnissa. Samoin oman haasteensa toi ajankäyttö ja sen suunnittelu. Ajankäytön suunnittelu osoittautui haasteeksi etenkin aineistojen analysoinnissa.

Tavoitteenamme oli haastatella opinnäytetyöhömme puhevammaisten tulkkeja, jotka työskentelevät eri alueilla ja yrityksissä. Lisäksi pyrimme saamaan haastateltavaksi tulkkeja eri määrällä työkokemusta. Halusimme informanteiksi tulkkeja erilaisilla taustoilla, jotta näemme, kuinka ne vaikuttavat tulkkaukseen valmistautumiseen. Lähestyimme puhevammaisten tulkkeja tilaajamme, Suomen Puhevammaisten Tulkit ry:n, kautta. Kirjoitimme saatekirjeen (Liite 3), jonka lähetimme opinnäytetyömme ohjaajalle kommentoitavaksi. Muokkasimme saatekirjettä ohjaajan palautteen pohjalta ja lähetimme sen tilaajan nimeämille yhteyshenkilöille 8.11.2019. Yhteyshenkilöt välittivät saatekirjettä Suomen Puhevammaisten Tulkit ry:n jäsenille. Viisi henkilöä otti meihin yhteyttä ilmoittamaamme viimeiseen yhteydenottoajankohtaan (22.11.2019) mennessä. Pyysimme tilaajaa jakamaan saatekirjettä uudelleen ja sen myötä saimme 3.12.2019 vielä yhteydenoton yhdeltä haastateltavaksi kiinnostuneelta. Lopulta meillä oli kuusi (6) haastateltavaa. Kiinnostuksensa haastateltaviksi osoittivat myös muutamat Suomen Puhevammaisten Tulkit ry:n hallituksen jäsenet, mutta tutkimuseettisyyden vuoksi emme haastatelleet heitä.

Alkuperäinen tavoitteemme oli kahdeksan (8) haastateltavaa, joista neljällä (4) olisi koulutustaustana erikoisammattitutkinto (EAT) ja neljällä (4) ammattikorkeakoulututkinto (AMK) puhevammaisten tukkauksesta. Haastateltavien saaminen koitui kuitenkin haastavaksi ja tavoitteemme eivät näiltä osin täyttyneet. Tulimme yhteistyössä opinnäytetyömme ohjaajan kanssa siihen tulokseen, että kuusi haastateltavaa riittää

aineiston keräämiseen. Haastateltavista yksi on suorittanut puhevalmiiden tulkauksen ammattikorkeakoulututkinnon ja loput erikoisammattitutkinnon. Huomasimme, että kaikki haastateltavaksi kiinnostuneet asuvat eri puolella Suomea, joten päätimme, että taloudellisista ja aikataulullisista syistä johtuen kaikki haastattelut toteutetaan etäyhteydellä. Yhteydeksi valitsimme Skype-ohjelman, koska tiesimme, kuinka sitä käytetään.

Tutkittavia täytyy informoida siitä, kuka tutkimuksen toteuttaa ja mikä on sen tavoite. Lisäksi tutkittavalle kerrotaan aineistonkeruun toteutustapa sekä kerätyn aineiston käyttötarkoitus. Tutkittaville tulee myös kertoa tutkimuksen pääaiheet, jotta he voivat päättää, haluavatko osallistua tutkimukseen vai ei. (Kuula 2011, 99–102, 105.) Teimme Haastateltavan informointi –kirjeen (Liite 4), jossa kerroimme miten haastattelun pohjalta saatua aineistoa tullaan käyttämään ja missä valmis opinnäytetyö julkaistaan. Samassa kirjeessä kerroimme haastateltaville, että he voivat kieltäytyä vastaamasta kysymyksiin tai kieltää oman haastattelunsa käyttämisen opinnäytetyömme aineistona niin halutessaan. Lähetimme Haastateltavan informointi –kirjeen (Liite 4) haastateltaville sähköpostitse 13.12.2019. Samassa viestissä kerroimme käyttävämme haastatteluissa Skype-ohjelmaa ja kysyimme, löytyykö kaikilta tunnukset ohjelman käyttöön. Lisäksi ehdotimme haastattelun toteuttamisen ajankohtia aikaväliltä 22.12.2019–10.1.2020.

6.2 Teemahaastatteluiden toteuttaminen

Haastattelutyyppiä valitsimme puolistrukturoidun eli teemahaastattelun. Teemahaastatteluun on suunniteltu teemat ja niihin tarkentavat kysymykset, jotka toimivat haastattelun runkona (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87). Etukäteen suunniteltujen kysymysten järjestystä ja muotoilua voi kuitenkin muuttaa haastattelutilanteessa (Tiittula & Ruusuvaara 2005, 11). Kaikkien haastateltavien kanssa ei myöskään tarvitse käsitellä teemoja yhtä laajasti, vaan teemahaastattelun tarkoituksena on antaa haastateltavalle mahdollisuus kertoa vapaasti aiheeseen liittyvistä asioista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b). Laadimme haastatteluteemat ja niihin liittyvät haastattelukysymykset 14.12.2019. Lähetimme haastattelurungon samana päivänä opinnäytetyömme tilaajalle kommentoitavaksi. Muokkasimme haastattelukysymyksiä saadun palautteen perusteella ja viimeistelimme haastattelurungon (Liite 5). Lopulliseksi haastattelun

teemoiksi valikoituivat perustiedot, valmistautuminen, kokemukset, tavat, aika, pe-rehtyminen ja muuta.

Haastattelimme jokaisen informantin yksilöhaastattelulla aikavälillä 22.12.2019-8.1.2020. Jaoimme haastatteluvuorot puoliksi siten, että toinen toimi haastattelijan roolissa ja samaan aikaan toinen kirjoitti muistiinpanot sekä esitti tarkentavia kysymyksiä. Pirita toimi haastattelijana kolmessa haastattelussa ja Miia kolmessa. Haastattelutilanteessa haastattelijan rooliin kuuluu kysyminen ja tiedon kerääminen. Haastateltava puolestaan toimii vastaajan ja tiedonantajan roolissa. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 23.) Toteuttamissamme haastatteluissa nämä roolit pitivät paikkansa. Haastatteluiden aikana ja niiden päätteeksi haastateltavat saattoivat kuitenkin kysyä meiltä jotain yleisesti opintoihimme tai opinnäytetyöhömmme liittyen. Yhden haastattelun kesto oli noin 45 minuuttia. Haastattelut sujuivat pääsääntöisesti suunnitellusti Skype-ohjelmaa käyttäen, mutta kahdessa haastattelussa jouduimme teknisten ongelmien takia vaihtamaan haastatteluympäristön Zoom-ohjelmaan.

Haastattelun nauhoittamisesta on hyötyä, sillä nauhoittaminen mahdollistaa tilanteeseen palaamisen uudelleen ja toimii muistin tukena. Uudet kuuntelukerrat saattavat tuoda haastattelusta ilmi uusia tietoja, joita ei ensikuulemalta ole huomannut. Nauhoituksen ansiosta myös raportointi pystytään tekemään tarkemmin. (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 14-15.) Nauhoitimme haastattelut Skype- ja Zoom-ohjelmien nauhoitusominaisuuksia hyödyntäen. Tämän lisäksi haastattelut äänitettiin puhelimeen sekä toinen meistä kirjoitti varmuuden vuoksi muistiinpanot, jos nauhoitukset eivät olisi onnistuneet.

6.3 Litterointi

Aineiston analysointi kannattaa aloittaa mahdollisimman pian haastattelutilanteen jälkeen, koska haastattelijalla muistaa vielä tilanteen kulun ja siitä saadun tiedon. Mikäli analysoinnista nousee esille uusia asioita, pystytään seuraavia haastatteluja muokkaamaan, jotta niistä saadaan tarvittava lisätieto. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2010, 100.) Aloitimme haastatteluaineistojen analysoinnin litteroinnilla. Litteroinnilla tarkoitetaan aineiston analysointitapaa, jossa nauhoitettu aineisto kirjoitetaan puhtaaksi. Kirjoittamistapa voi vaihdella sen mukaan, kuinka aineistoa aiotaan hyödyntää jatkossa. (Ojasalo ym. 2010, 99; Tiittula & Ruusuvuori 2005, 16; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Toisinaan haastattelusta valikoidaan etukäteen aineiston kannalta tärkeimmät kohdat, jotka litteroidaan. Tällaisen litterointitavan vaarana on kuitenkin se, että jotain olennaista voi jäädä lähtötekstistä huomaamatta. Varmin tapa on litteroida alussa koko aineisto mahdollisimman kattavasti ja tehdä rajaukset vasta tämän jälkeen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Päätimme litteroida haastattelut kokonaisuudessaan. Litteroinnit toteutettiin lausetasolla siten, että jokaista täytesanaa ei tarvinnut litteroida. Päädyimme tähän litterointitapaan, koska tarkoituksenamme ei ollut tutkia kieltä vaan saada haastatteluista esille tulkkien eri toimintatapoja valmistautumiseen liittyen. Jaoimme aineistot tasan litterointia varten. Teimme etukäteen ratkaisun, että litteroimme ne haastattelut, joissa emme itse toimineet haastattelijana. Näin pystyimme tarkastelemaan haastattelua ja haastattelijan roolia ulkopuolisen silmin.

Litterointi on luonteeltaan aikaa vievää, siksi siihen on hyvä varata paljon aikaa. Litteroinnin viemän ajan määrään vaikuttavat valittu haastattelutyyppe sekä se, kuinka selvästi tai epäselvästi henkilöt nauhoitteessa puhuvat. Litteroinnin hitaus voidaan selittää sillä, että ääninauhaa kuunnellaan pienissä erissä yhä uudelleen ja uudelleen, jotta kuullut sanat saadaan kirjoitettua ylös. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Skype- ja Zoom-ohjelmien nauhoitusominaisuudet toimivat haastatteluiden toteutuksessa hyvin. Litterointi vaiheessa kuitenkin huomasimme, että haastatteluissa oli muutamia kohtia, joissa haastateltavan puhe katkesi jostain syystä. Tämä tuotti meille haasteita, sillä emme saaneet selvää siitä mitä informanttimme kertoivat. Tällaisia kohtia oli muutamia, mutta ne eivät olennaisesti vaikuttaneet aineiston analysointiin. Litteroinnit tehtiin joulukuun 2019 ja tammikuun 2020 aikana.

Tutkittavien henkilöiden anonymiteetin suojaamiseksi haastatteluaineistosta poistetaan ja muutetaan kaikki ne tiedot, joista haastateltava voisi olla tunnistettavissa (Tiitula & Ruusuvuori 2005, 17). Olemme nimenneet haastateltavat aakkosten mukaan A-F, heidän yksityisyydensuojansa takia. Lisäksi korvasimme litterointivaiheessa haastateltavien työpaikkojen nimet käsitteellä ”yrityksen nimi”. Emme myöskään eritelleet haastateltavien muita koulutuksia, vaan päätimme kertoa niistä yleisellä tasolla. Kerromme haastateltavista tarkemmin luvussa 7 Tulokset.

6.4 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Helmikuussa 2020 tulostimme litteroidut haastattelut ja aloitimme aineiston tarkastelun purkamalla sitä osiin. Tulostimme haastattelut, sillä koimme sen helpottavan tekstin käsittelyä. Tapasimme opinnäytetyömme ohjaajan 26.2.2020 ja kävimme hänen kanssaan läpi, kuinka aineistoa kannattaa lähteä analysoimaan. Tämän jälkeen aloimme analysoida aineistoa tutkimuskysymyksemme mielessä pitäen käyttämällä sisällönanalyysia. Sisällönanalyysin menetelmässä kirjoitetussa muodossa olevasta materiaalista etsitään tekstin merkityksiä sekä tutkittavasta asiasta pyritään luomaan tiivis kuvaus. Sisällönanalyysin tarkoituksena on selkeyttää aineistoa, jotta tutkittavasta asiasta voidaan tehdä johtopäätöksiä. Aineistoa käsitellään monessa vaiheessa purkamalla osiin, käsitteellistämällä ja tämän jälkeen vielä rakentamalla se uudestaan loogiseksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117, 122.)

Käytimme opinnäytetyössämme aineiston analysointiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin ideana on käsitteitä yhdistelemällä saada vastaus tutkimuskysymyksiin. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin ensimmäinen vaihe on alkuperäisen aineiston pelkistäminen. Pelkistämisen tarkoituksena on karsia pois kaikki tutkimuksen kannalta epäolennainen joko pilkkomalla tai tiivistämällä aineistoa. Tähän voidaan hyödyntää esimerkiksi alleviivauksia eri väreillä siten, että tiettyä asiaa kuvaa tietty väri. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123, 127.) Aloitimme pelkistämisen jakamalla litteroidut aineistot haastattelun teemojen mukaisesti. Koska teemahaastattelussa kysymysten järjestystä ja muotoa voi muuttaa haastattelun aikana, vastauksia teemoihin löytyi eri kohdista haastatteluja. Käytimme teemojen hahmottamiseen värejä: perustiedot keltaisella, valmistautuminen vihreällä, kokemukset violetilla, perehtyminen sinisellä sekä muuta vaaleanpunaisella. Tavat ja aika teemat yhdistimme kokonaisuudeksi ja käytimme niiden merkitsemiseen oranssia väriä. Tämän jälkeen pilkoimme aineistoa keräämällä jokaisen haastateltavan kaikki perustietoihin liittyvät asiat yhdelle tiedostolle, kaikki valmistautumiseen liittyvät toiselle ja niin edelleen. Tulostimme myös nämä tiedostot.

Seuraavaksi tarkastelimme haastateltavien kommentteja ja luokittelimme niitä jo keksimiemme otsikoiden alle uudelle tekstitiedostolle. Asiaa syvällisemmin pohtiessa ymmärsimme hypänneemme sen kohdan yli, jossa jokainen kommentti tulisi käydä huo-

lellisesti läpi ja etsiä sieltä ydinajatus. Vasta ydinajatusten kirjoittamisen jälkeen kommentteja voi lähteä luokittelemaan eri otsikoiden alle. Tämä huomio edesauttoi meitä analyysin tekemisessä ja ymmärsimme pelkistämisen tärkeyden kantapään kautta. Tämän jälkeen jatkoimme analysointia aineistolähtöisen sisällönanalyysin tavoin. Kuten sisällönanalyysiin kuuluu, pidimme tallessa alkuperäiset haastatteluiden litteroinnit, joihin emme tehneet muokkauksia. Teimme aina uusia tiedostoja sitä mukaa, kun aineistoa tarvitsi muokata.

Pelkistämisen jälkeen edetään vaiheeseen ryhmittely, jonka ideana on alkuperäisten kommenttien ydinajatuksista samankaltaisuuksien ja eroavaisuuksien etsiminen. Samankaltaisuudet ryhmitellään ja yhdistetään alaluokiksi, jotka nimetään sisällön mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124). Esimerkiksi ydinajatuksista etsimme kaikki kohdat, joissa tulkit ilmaisevat pohtivansa tulkkaustilannetta etukäteen. Ryhmittelyä jatketaan yhdistelemällä alaluokkia yläluokiksi ja niitä edelleen suuremmiksi kokonaisuuksiksi. Kun ryhmittelyt on saatu päätökseen, aloitetaan käsitteellistäminen. Käsitteellistämisen tarkoituksena on luoda alkuperäisen aineiston kielellisistä ilmauksista teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124–125.) Päädyimme esimerkiksi yhdistämään kaikki pohtimista kuvaavat asiat kokonaisuudeksi, jonka käsitteellistimme mentaaliseksi valmistautumiseksi teorian käsitteisiin pohjautuen.

7 TULOKSET

Nimesimme kuusi haastatteluihin osallistunutta tulkkia aakkosten mukaan A-F. Haastateltavista erikoisammattitutkinnon (EAT) suorittaneita ovat A, C, D, E ja F. Tulkki B on suorittanut ammattikorkeakoulututkinnon (AMK). Jokaisella tulkilla on puhevammaisten tulkin pätevyyden lisäksi myös muita ammatteja tai koulutuksia. Muita tulkkauksen koulutuksia on tulkilla A, joka on myös kirjoitustulkki sekä tulkeilla B ja F, joilla on myös viittomakielentulkin pätevyys. Näiden lisäksi tulkeilla on koulutusta ja työkokemusta etenkin kasvatus-, sosiaali- ja terveysalalta. Lisäksi tulkeilla on kokemusta kaupallisen alan työtehtävistä sekä käsityöalalta. Tulkit mainitsivat saaneensa työkokemusta tai koulutusta muun muassa seuraavista ammateista: erityisopettaja, myyjä, askartelunohjaaja, ompelija, kehitysvamma-alan erikoisammattitutkinto, lähihoitaja ja koulunkäynninavustaja. Tulkki D toteaa yhteenvedoksi: ”Mä oon sitä mieltä, et kaikista ammateista ja kaikista koulutuksista on hyötyä kaikkeen”.

Tulkit ovat valmistuneet vuosina 2006-2019. Tulkit A, B, C, D ja E ovat työskennelleet puhevammaisten tulkkeina valmistumisestaan lähtien ja tulkki F on aloittanut puhevammaisten tulkin työt noin vuosi valmistumisensa jälkeen. Suomi on jaettu tulkkauspalvelun tuottamisessa kuuteen kilpailutusalueeseen, joita ovat Pohjoinen, Pohjanmaa, Läntinen, Keskinen, Itäinen ja Uusimaa (Kela 2020d). Haastateltavien tulkkien kilpailutusalueet jakaantuvat seuraavanlaisesti: tulkit B, C, D ja E työskentelevät Uudellamaalla, tulkki A Itäisellä alueella ja tulkki F Läntisellä alueella.

Tulkit A, D, E ja F työskentelevät tulkkeina kokoaikaisesti. Tulkilla A kokoaikainen työaika jakaantuu puhevammaisten tulkkauksiin ja kirjoitustulkkauksiin sekä tulkilla F puhevammaisten ja viittomakielen tulkkauksiin. Tulkit B ja C työskentelevät puhevammaisten tulkkeina osa-aikaisesti päivätyönsä ohella. Tulkki D on yksityinen elinkeinonharjoittaja ja tulkit A, B, C, E ja F työskentelevät yritysten työntekijöinä. Tulkkien A, B, C ja F palkkaus on tuntiperusteinen. Puolestaan tulkki E työskentelee kuukausipalkkaisesti. Tulkki D on yrittäjä ja laskuttaa Kelaa tehdyn työn mukaisesti. Tulkkien perustiedot löytyvät kootusti taulukosta 1.

Taulukko 1: Haastateltavien perustiedot

TULKKI	KOULUTUS	KILPAILUTUS- ALUE	TYÖSKENTELYMUOTO	TYÖSUHDE	PALKKAUS
A	EAT+ Kirjoitustulkki	Itäinen	Kokoaikainen (jakaantuu puhevammaisten tulkkaukseen ja kirjoitustulkkaukseen)	Yrityksen työntekijä	Tuntiperusteinen
B	AMK+ Viittomakielen tulkki	Uusimaa	Osa-aikainen	Yrityksen työntekijä	Tuntiperusteinen
C	EAT	Uusimaa	Osa-aikainen	Yrityksen työntekijä	Tuntiperusteinen
D	EAT	Uusimaa	Kokoaikainen	Yrittäjä	Laskuttaa tehdyn työn Kelasta
E	EAT	Uusimaa	Kokoaikainen	Yrityksen työntekijä	Kuukausipalkkainen
F	EAT+ Viittomakielen tulkki	Läntinen	Kokoaikainen (jakaantuu puhevammaisten ja viittomakielen tulkkaukseen)	Yrityksen työntekijä	Tuntiperusteinen

Kysyimme haastateltavilta mille asiakasryhmille he tekevät tulkkausta perustuen Kellan TU53 Tulkintietolomakkeessa (Liite 2) mainittuihin asiakasryhmiin, joiden määritelmät löytyvät luvusta 2 Puhevammaisuus. Haastatellut tulkit tekevät tulkkauksia kaikille asiakasryhmille, lukuun ottamatta tulkkia C, joka ei tee tulkkausta kuulovammaisille. Saman TU53 Tulkintietolomakkeen pohjalta kysyimme mitkä puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät tulkit hallitsevat. Nämä menetelmät on määriteltä alaluvussa 4.2 Kommunikointimenetelmät. Tulkit A, B, C, D ja F voivat käyttää tulkkauksissa kaikkia menetelmiä, mutta tulkki E ei tee viitotun puheen tulkkauksia. Tulkkauksissa puhuttuina kielinä tulkit voivat käyttää suomen lisäksi englantia vähintään turistitasolla. Tämän lisäksi tulkit B ja E käyttävät tarpeen tullen ruotsia ja tulkki C käyttää tarvittaessa yhden asiakkaan kanssa espanjan kieltä.

7.1 Valmistautuminen suhteessa laatuun sekä yhteistyö

Kaikki haastattelemistamme tulkeista sanoivat valmistautuvansa tulkkaustoimeksiantoihin, jos se on mahdollista. Tulkki D tarkensi valmistautuvansa, jos kokee sille tarvetta. Hän kokee valmistautuvansa aika vähän, koska asiakkaat ovat pitkälti samat tilauksesta toiseen. Hän kertoo, että suurin osa asiakkaistaan on afaatikkoja. Tulkit D ja E toteavat pitkään työuraansa nojaten valmistautumisen olevan rutiininomaista ja

osittain tiedostamatonta. Tästä syystä valmistautumisen erittely koko tulkkausprosessista on heille haastavaa.

Haastatteluaineistosta käy ilmi, että yleisesti ottaen tulkkien valmistautumisprosessi alkaa siitä hetkestä, kun he lukevat saapuneen tilauksen Kelan tulkkauspalvelun välitysjärjestelmän kalenterista. Kelan (2020a) ohjeiden mukaisesti tulkkaustilauksessa asiakkaan tulee ilmoittaa nimensä, asiakasnumeronsa tai syntymäaikansa. Lisäksi ilmoitetaan tilauksen päivämäärä, kellonajat sekä tulkkauspaikka (katuosoite ja kunta). Tilauksessa tulee mainita myös tilanne ja tulkkauksen tarve, esimerkiksi kokous tai lääkärissä käynti. Tarvittaessa tilauksessa voi ilmaista tulkkaustilanteen muut osapuolet ja kielet (esimerkiksi englanti) sekä tiedon siitä, mistä tulkki voi saada tulkkauksessa tarvittavaa materiaalia.

Tulkki E kertoo, että puhevammaisten tulkkauksen puolella tilaukset tulevat kalenteriin hyvissä ajoin ja niiden peruuntuminen on harvinaista. Tilauksen vastaanottaessa tulkit E ja F kertovat ensin pohtivansa voivatko ottaa tilauksen vastaan ja tarvitsevatko he siihen perehdytystä. Tämän jälkeen valmistautuminen tapahtuu eri tavoilla. Käsittelemme haastatteluaineistosta ilmi tulleita valmistautumistapoja tarkemmin aluvussa 7.4 Valmistautumistavat.

Saatu haastatteluaineisto osoittaa, että tulkit kokevat valmistautumisen parantavan tulkkauksen laatua. Tulkit toteavat valmistautumisen tuovan varmuutta tulkkaustilanteesta selviytymiseen. Tulkit A, B, C, D ja F sanovat, että valmistautuminen helpottaa tulkkaustilanteessa toimimista ja siten vaikuttaa tulkkauksen laatuun. Lisäksi tulkki F sanoo, että etenkin tulkkaustilanteen alku sujuu paremmin, kun on valmistautunut. Vaikka tulkki B toteaa valmistautumisen parantavan tulkkauksen laatua, hän kuitenkin korostaa, ettei valmistautumiseen pidä luottaa liikaa. Hänen mukaansa tilanteessa voi aina tapahtua jotain yllättävää, johon ei ole valmistautunut.

Tulkki E puolestaan ajattelee, että tulkkaukseen valmistautuminen ei ole suoraan yhteydessä tulkkauksen laatuun. Tiettyihin tilanteisiin valmistautuu hyvin ja valmistautuminen tukee tulkkaustilannetta. Joskus voi kuitenkin olla niin, että tilanteeseen valmistautuu todella hyvin tilauksen tietojen perusteella. Esimerkiksi tulkkaustilauksessa lukee päivätoiminnan keskusteluryhmä, johon tulkki valmistautuu. Tulkkauspaikalle

saavuttaessa tulkki saakin tiedon, että keskusteluryhmä on peruttu ja sen tilalle on tullut muuta ohjelmaa. Tällöin tulkin tilanteeseen valmistautumisesta ei ole ollut hyötyä tulkkauksen kannalta.

Kysyimme tulkeilta tekevätkö he yhteistyötä kollegoidensa kanssa valmistautuessaan toimeksiantoihin ja, kuinka mahdollinen yhteistyön tekeminen on sujunut. Tulkit A, C, D ja F kertovat tekevänsä yhteistyötä kollegoidensa kanssa tarpeen mukaan. Tulkit toteavat, että yhteistyö tulkkien kesken on toimivaa. Tulkki A kertoo haasteena yhteistyön tekemisessä sen, että tulkit eivät tiedä toistensa asiakkaita. Esimerkiksi asiakkaan tulkkilistan tietää vain asiakas ja mahdollisesti tulkin esimies. Tulkin mielestä asiakkaan listatulkkien olisi hyvä tietää toinen toisensa, jotta he pystyisivät keskenään jakamaan tulkkauksen kannalta olennaista tietoa. Tulkki A kuitenkin kokee yhteistyön tekemisessä ristiriidan, sillä eettisiin ohjeisiin (Liite 1) nojaten tulkit eivät saisi keskustella asiakkaasta keskenään.

Tulkki C kertoo tekevänsä yhteistyötä työskentelemänsä yrityksen tulkkien kanssa. Yrityksen tulkeilla on WhatsApp-ryhmä, jossa he kyselevät ja jakavat valmista materiaalia tuleviin tulkkaustoimeksiantoihin liittyen. Lisäksi tulkit tapaavat toisensa säännöllisesti yrityksen toimistolla, jossa he käsittelevät esimerkiksi vaarallisilta tuntuneita tulkkaustilanteita ja miettivät niihin ratkaisuja. Tulkki C on tarvittaessa yhteydessä myös muissa yrityksissä työskenteleviin puhevalmentajien tulkkien kanssa. Tulkki B puolestaan kertoo tekevänsä yhteistyötä esimiehensä kanssa. Hän kertoo, että esimies tuntee suurimman osan asiakkaista ja pystyy sen myötä antamaan tietoa asiakkaiden kommunikaatiokeinoista ja vinkkejä siitä, kuinka tulkkaustilanteessa kannattaisi toimia.

Tulkki E tekee hyvin vähän yhteistyötä muiden tulkkien kanssa, sillä eettisiin ohjeisiin (Liite 1) vedoten yhteistyön tekeminen tulkkien välillä ei ole sallittua. Hän kuitenkin kertoo soittavansa Kelaan ja kysyvänsä sieltä listatulkkien yhteystietoja ja lupaa yhteistyön tekemiselle, jos kokee sen tulkkauksensa kannalta tärkeäksi. Yhteistyön tekeminen listatulkin kanssa on tärkeää, jos tulkki E ei tunne asiakasta entuudestaan. Lisäksi tulkki E kertoo, että tietyllä tapaa tulkit ovat toisiinsa yhteydessä silloin, kun he kirjoittavat asiakkaan reissuvihkoon. Hän toteaa:

“Silleen lainausmerkeissä ollaan yhteydessä, että jos on asiakas, jolla käytetään niin sanotusti reissuvihkoa kotona. Sää kirjat sinne mitä on tehty seuraavalle tulkille ja mitä pitää seuraavalla kerralla tehdä. Sehän on myös, mutta silloin se valmistautuminen tapahtuu sillä seuraavalla tulkilla siellä.

Kun sä menet paikan päälle, niin sä ensimmäisenä luet sen. Mutta se on se ainoo, miten me voidaan kommunikoida periaatteessa toisten tulkkien kanssa.”

Yhteistyön tekemiseen liittyy myös paritulkkaus, josta tulkeilla oli hyvin vähän kokemusta. Tulkki C kertoo esimerkin, jossa on tehnyt yhteistyötä tulkkaustilanteessa siten, että toinen tulkki piti asiakkaan bliss-taulua kädessä ja toinen tulkkasi. Tulkeilla D ja E on kokemusta paritulkkauksesta aiemmilta työskentelyvuosiltaan, mutta he kokevat, että nykyisin paritulkkausta on vaikea saada. Tulkki D on esimerkiksi tehnyt paritulkkausta ylioppilaskirjoituksissa. Tulkkauksessa asiakkaana oli henkilö, jolla on epäselvä puhe eikä hän pystynyt itse kirjoittamaan vastauksiaan tietokoneelle. Tulkit tulkkasivat asiakkaan puhumat vastaukset kirjoittaen ne. Tulkki E tuo esille, että puhevammaisten tulkkauksessa hyödyttäisiin paritulkkauksesta, etenkin pidemmissä tilaisuuksissa, joissa on paljon tulkattavaa. Tällöin tulkit voisivat pitää taukoja, mikä parantaisi tulkkauksen laatua.

7.2 Haasteet sekä valmistautumatta tulkkaus

Keskustelimme haastatteluiden aikana myös valmistautumiseen liittyvistä haasteista. Yleisimmin tulkit kokevat haasteeksi tulkkaustilauksen tietojen puutteellisuuden. Esimerkiksi tulkit C ja E tuovat esille sen, että asiakkaiden tilauksista ei aina käy ilmi mihin tulkki on tilattu. Tilauksessa voi lukea pelkkä asiointi, joka voi tarkoittaa asiointia kauppakeskuksessa tai lääkärissä. Tulkki E nostaa kuitenkin esille, että asiakkailla on oikeus olla ilmoittamatta Kelaan tarkkaan siitä, mihin he ovat menossa tai miksi menevät esimerkiksi lääkäriin. Hän kuitenkin toivoo, että mikäli asiakas ei halua kertoa tilauksensa syytä Kelan tilaukseen, asiakas ottaisi suoraan yhteyttä tulkkiin ja kertoisi hänelle tarkentavat tiedot tilaukseen liittyen. Tällöin tulkki voisi valmistautua tilanteeseen tarvittavalla tavalla ja taata tulkkauksessa parhaan mahdollisen laadun niin asiakkaalle kuin muille tilanteen osapuolille. Myös tulkki C toivoo, että tilauksessa olisi aina kerrottu mahdollisimman yksityiskohtaisesti, millaiseen tilanteeseen tulkki on tilattu.

Haasteeksi koetaan myös valmistautumiseen käytettävän ajan vähyys. Esimerkiksi tulkki C sanoo, että tulkkaustoimeksiantojen välillä voi olla lyhyt siirtymisaika, jolloin seuraavaan toimeksiantoon ei ehdi valmistautumaan kunnolla. Vasta vähän aikaa

alalla työskennellyt tulkki B lisää, että asiakkaan tuntemattomuus tuo oman haasteensa valmistautumiseen. Hän nostaa esille asiakkaiden laajan kirjon ja sen, että kommunikaatiokeinot toimivat jokaisella asiakkaalla yksilöllisesti. Haastateltava vertaa kommunikaatiokeinojen moninaisuutta viittomakielen tulkkaukseen, jossa käytetään samaa kieltä ja ero on vain asiakkaiden tavassa tuottaa sitä.

Kysyimme haastateltavilta, ovatko he tulkanneet valmistautumatta. Tulkit kokivat valmistautumatta tulkkauksen eri tavoilla. Tulkki A toteaa, että hänen on vaikea määrittellä sitä, onko hän tulkannut valmistautumatta vai ei. Esimerkiksi hän kertoo asiakkaan, joka tarvitsee tulkkausta puheensa selventämiseen. Tilauksessa on annettu tarkat tiedot tulkkauspaikasta, esimerkiksi ostoskeskus. Tulkki ei kuitenkaan voi tietää etukäteen, mitä asiakas aikoo sanoa, joten hän ei koe valmistautuvansa tulkkaukseen. Tulkit B, C, D, E ja F kertovat tulkanneensa joskus valmistautumatta. Tulkki C:n mielestä valmistautumatta tai hyvin vähäisellä valmistautumisella voi tulkata tilanteissa, joissa asiakas ja tulkkausaihe ovat tulkille tuttuja. Esimerkkinä hän kertoo:

“Mulla on semmonen asiakas, joka on kehitysvammainen. Hän käyttää kuvakansioa ja se on se tilanne aina, että sen äidille ja tädille soitetaan. Niin se on semmonen joka kerta sama toistuva juttu, ni ei siihen oikein tarvii mitään valmistautumista, kun sen tietää tavallaan etukäteen jo mitä siellä tapahtuu joka kerta.”

Tulkki D toteaa, että on tulkannut valmistautumatta, mutta ei mielellään tee sitä, koska hän haluaa olla etukäteen tietoinen asiakkaastaan ja tulkkauksen sisällöstä. Tulkilla E on kokemusta valmistautumatta tulkkauksesta tilanteessa, jossa tilaus on peruuntunut ja sen tilalle on tullut lyhyellä varoitusajalla uusi tilaus. Näissä tilanteissa asiakas on kuitenkin ollut hänelle ennestään tuttu. Tulkki F sanoo periaatteessa tulkanneensa valmistautumatta tilanteessa, jossa tiedot tilauksessa tai asiakasprofiilissa ovat olleet virheellisiä, ja hän on ajatellut menevänsä tulkiksi täysin eri tilanteeseen mihin todellisuudessa meni.

Haastattelujen aikana tiedustelimme tulkeilta heidän kokemuksiaan tulkkauksista, joihin olisivat halunneet valmistautua paremmin. Tulkille D ei tullut mieleen esimerkiksi kyseisestä tilanteesta. Puolestaan tulkit A, B, C, E ja F kertoivat esimerkit tulkkauk-

sista, joihin olisivat halunneet valmistautua paremmin. Tulkki A mainitsee esimerkkinä tukiviittomin tulkatut jumalanpalvelukset, joihin valmistautuminen on jäänyt omasta mielestään puutteelliseksi valmistautumisajan riittämättömyyden vuoksi. Tulkin B mukaan paremmin valmistautuminen liittyy siihen, että hän haluaisi tuntea asiakkaansa, jolloin hän tietäisi millaista tulkkausta asiakas tarvitsee ja pystyisi valmistautumaan sen mukaan. Tähän liittyen hän viittomakielen tulkkaukseen verraten toteaa:

“Et sit kun mä tunnen sen asiakkaan, mun ei tarvii valmistautuu. Tää on silleen tosi erilaista puva puolella, kun mun ei tarvii miettii sanoja ja semmosta, kun niillä on ne siellä kansiossa. Ja jos ei oo, mä voin piirtää sen tai jotenkin muuten käydä sen asian sen kanssa läpi.”

Tulkkien C ja E kokemukset paremmin valmistautumisesta liittyvät lääkärikäyntien tulkkaukseen. Tulkki C kertoo esimerkin, että tilauksessa lukee asiointi, jonka tulkki ajattelee tarkoittavan kauppakeskuksessa käyntiä. Todellisuudessa asiointi tarkoittaa-kin lääkäriissä käymistä. Tämän kaltaisissa tilanteissa tulkki C sanoo, että pystyisi valmistautumaan paremmin, jos tilauksen tiedot olisivat mahdollisimman tarkat. Tulkki E antaa esimerkiksi yhden kolmannen tahon tilauksen, jossa hänet oli tilattu tulkiksi sairaalaan. Tulkki tunsi asiakkaan, mutta ei tiennyt tilauksen aiheutta tarkkaan. Jälkeenpäin tulkki E antoi sairaalalle palautetta, että tilauksessa pitäisi olla tieto mitä tulkkauksen aikana tullaan tekemään. Tätä hän perustelee sillä, että tulkki voisi esimerkiksi etukäteen kerrata tilanteessa vaadittavaa erityissanastoa ja tehdä siitä sanalistaa tulkkauksen sujuvuuden takaamiseksi.

Tulkki F puolestaan kertoo esimerkin tilanteesta, johon olisi mielellään valmistautunut paremmin. Tulkkauksen aikana hänen tarvitsi ennakkotiedoista poiketen tulkata englanninkielistä lähtötekstiä, johon ei ollut osannut varautua. Mikäli hän olisi etukäteen tiennyt tarvitsevänsä tulkkaustilanteessa englantia, hän olisi kerrannut aiheen sanastoa. Tilanne sujui kaikesta huolimatta hyvin, mutta tulkin mukaan vieraaseen kielen valmistautuminen olisi tehnyt tulkkauksesta luontevampaa ja sujuvampaa. Tulkki F kuitenkin toteaa, ettei mihinkään tulkkaustoimeksiantoon voi valmistautua täydellisesti, koska tulkkauksen aikana voi aina ilmetä jotain yllättävää.

7.3 Asiakkaan tuttuus ja perehtyminen

Kaikki haastattelemamme kuusi tulkkia toteavat asiakkaan tuttuuden vaikuttavan valmistautumiseen. Asiakkaan tunteminen vaikuttaa muun muassa siihen, kuinka paljon ja millaista valmistautumista tarvitsee tehdä. Tulkki A kertoo asiakkaan taustojen tuntemiseen liittyen tulkkaustilanteesta, joka jäi jälkikäteen harmittamaan häntä. Hän oli saanut selville, että asiakkaalla on kommunikaatiokeinonaan käytössä TAIKE-taulusto. TAIKE-taulusto on laaja kommunikointitaulustokokonaisuus, jota käytetään tietokoneen kommunikointiohjelmassa. TAIKE:lla voi viestiä yhtä tai useampaa kuvaa käyttäen. Kuvilla muodostetut lauseet tuotetaan puhesynteesin avulla sujuvalle suomen kielelle. (Paputuubi 2013, 0:10–2:00.) Tulkki A jatkaa, että tosiasiassa asiakas sai TAIKE-tauluston käyttöönsä kerran viikossa, eikä tästä syystä hallinnut sen käyttöä. TAIKE ei myöskään toiminut tulkkaustilanteessa. Tästä syystä tulkki käytti tulkkausmenetelmänä kyllä–ei -kysymyksiä, joihin asiakas vastasi pään liikkein. Koska tulkilla ei ollut riittäviä taustatietoja asiakkaasta hän ei osannut kysyä tarpeeksi tarkkoja kysymyksiä. Tulkki A koki, että tilanteessa mukana ollut hoitohenkilökunta pystyi kommunikoimaan asiakkaan kanssa häntä paremmin, koska he tiesivät asiakkaan taustat. Tulkki B kertoo, että asiakkaat eivät ole hänelle vielä tuttuja, sillä hän on työskennellyt alalla vasta alle vuoden. Hän kuitenkin haluaisi tuntea asiakkaansa ja kokee sen auttavan valmistautumista. Tulkki F nostaa esille, että tutulle asiakkaalle voi lähteä tulkkaamaan lyhyemmällä varoitusajalla verrattuna tilanteeseen, jossa asiakas on vieras. Tutulle asiakkaalle valmistautumista tarvitsee tehdä vähemmän ja valmistautuminen on helpompaa. Tulkit C, D ja E toteavat pitkän asiakkuussuhteen vaikuttavan siihen, että tulkki pystyy ennakoimaan tulkkaustilanteiden kulkua sekä asioita, jotka nousevat tulkkauksessa aina esille. Tulkki C kertoo esimerkiksi yhden asiakkaansa, joka puhuu tulkkaustilanteissa usein kissastaan. Tulkki D kokee, että asiakkaan tuntemisen tarkeys on yhteydessä tulkkaustilanteen sisältöön. Hänen mukaansa institutionaalisissa tulkkaustilanteissa kuten lääkärissä ja virastoissa on tärkeää tuntea asiakkaan kommunikointikeino hyvin, jotta asian hoitaminen toteutuu onnistuneesti. Kauppakäynnin tulkkaamisessa tuttuus ei ole niin tärkeää.

Asiakkaan kanssa tutuksi tulemiseen liittyy tulkkien mukaan vahvasti perehtyminen asiakkaan kommunikaatiokeinoihin ja apuvälineisiin. Perehdytyksestä kerroimme aiemmin luvussa 3 Puhevalmistuksen tulkkauspalvelu. Perehdytyksestä tulkit nostavat

esille, että sen järjestäminen ei tapahdu automaattisesti vaan se täytyy aina itse pyytää Kelalta. Perehdytyksen järjestämisen haasteeksi mielletään usein aikataulujen yhteensovittaminen tulkin, asiakkaan ja perehdyttäjän kesken. Yleisesti perehdytys koettiin merkittävänä toimeksiantoihin valmistautumisen kannalta. Asiakkaan kommunikointimenetelmiin tutustuminen antaa tulkeille varmuutta tulevasta tulkkaustilanteesta selviytymiseen sekä vähentää valmistautumista.

Tulkki A selvittää uuden asiakkaan taustoja soittamalla asiakkaan yhteyshenkilölle, jonka yhteystiedot löytyvät asiakasprofiililomakkeesta. Tulkin mukaan yhteyshenkilö saattaa olla esimerkiksi asuntolan hoitohenkilökunta tai omainen. Lisäksi hän pyrkii aina tapaamaan asiakkaansa vähintään 15 minuuttia ennen tilattua tulkkausaikaa, jotta ehtii tutustua esimerkiksi asiakkaan kommunikointilaitteeseen. Tulkki B kertoo, että perehdytys helpottaa valmistautumista ja sen avulla myös stressi tulevasta tulkkaustilanteesta lievittyy. Hän kuitenkin toteaa, että perehdytyksen järjestäminen on ollut haasteellista ja se ei ole aina toteutunut. Toteutuneissa perehdytyksissä tulkilla ja asiakkaalla on ollut mahdollisuus tutustua toisiinsa. Tulkki on esimerkiksi nähnyt asiakkaan viittomisen tasoa tai kuunnellut epäselvää puhetta. Tulkki B korostaakin perehdytyksen tärkeyttä erityisesti niiden asiakkaiden kanssa, joilla on epäselvä puhe, jotta tulkki tottuu asiakkaan artikulointiin.

Tulkki C kokee perehdytyksen tärkeäksi, koska sen myötä tulkki saa varmuuden asiakkaan kommunikaatiotavasta. Tähän liittyen tulkki nostaa esille tilanteen, jossa asiakasprofiilissa saattaa lukea ”Käyttää taitavasti TAIKE:a”. Perehdytyksessä onkin selvinnyt, että TAIKE:n sijaan asiakkaalla on käytössä manuaalinen kommunikointikansio, josta hän käyttää vain kahta sivua tai osoittaa yksittäisiä kuvia. Tulkki C myös kertoo asiakkaista, joille on kehitysvammansa vuoksi muodostunut käyttöön omia viittomia. Perehdytys antaa tulkille mahdollisuuden oppia näiden viittomien merkitykset. Tulkin mukaan perehdytyksen tarkoitus voi olla tilanteen osapuolille epäselvä. Esimerkkinä hän kertoo tilanteen, jossa asiakkaan lähipiiri ajattelee, että perehdytykseksi riittää tulkin ja asiakkaan tapaaminen. Tulkin mielestä pelkkä näkeminen ei kuitenkaan riitä vaan perehdytyksen tarkoituksena on, että tulkki voi esittää kysymyksiä asiakkaan kommunikointiin ja tulevan tulkkaustilanteen kulkuun liittyen.

Tulkki D toteaa, että perehdytys on osa valmistautumista, koska siinä pääsee tutustumaan asiakkaaseen. Tulkit E ja F kokevat perehdytyksen merkittävänä osana uuden asiakkaan tulkkaukseen valmistautumisessa. He toteavat kieltäytyvänsä tulkkaustoi-meksiannosta, jos perehdytys ei ole pyynnöstä huolimatta järjestynyt. Tulkki E kertoo työskentelevänsä yrityksessä, jossa käytäntönä on pyrkiä saamaan perehdytys ennen uuden asiakkaan tulkkausta. Hän toivoo, että puhevalmiiden tulkkien kesken perehdytyksen merkitys suhteessa tulkkauksen laatuun ymmärrettäisiin ja sen pyytämisestä tulisi enemmän sääntö kuin poikkeus. Tulkki F toteaa lisäksi valmistautuvansa myös perehdytykseen, miettimällä siihen liittyen kysymyksiä.

7.4 Valmistautumistavat

Haastatteluiden perusteella saimme tulokseksi, että tulkeilla on erilaisia valmistautumistapoja. Olemme jakaneet valmistautumisen kahteen eri kategoriaan: käytännön valmistautumiseen sekä mentaaliseen valmistautumiseen. Analysointi kuitenkin osoittaa, että käytäntö ja mentaalinen kulkevat valmistautumisprosessissa rinnakkain, eikä niitä voi täysin erottaa toisistaan. Esimerkiksi mentaalista valmistautumista on, kun tulkki F kertoo miettivänsä, tarvitseeko hän tulkkaustilanteeseen eväitä ja onko niille jääkaappia. Kun eväiden tarpeellisuus on mietitty, tulkki ottaa ne käytännössä mukaansa. Haastatteluaineistosta saimme selville, että asiakasprofiili on tärkeä osa tulkkien valmistautumista. Se liittyy sekä käytännön että mentaaliseen valmistautumiseen, joten päätimme nostaa sen omaksi osaksi valmistautumistapoihin liittyen.

7.4.1 Asiakasprofiili

Kaikki haastateltavat nimeävät valmistautumistavakseen asiakasprofiilin lukemisen, jos kyseessä on uusi asiakas, jota tulkki ei vielä tunne. Tulkki E on sitä mieltä, että asiakasprofiilin lukeminen on tärkein keino valmistautua tilanteessa, jossa valmistautumisaikaa on vähän. Yleisesti haastateltavat toteavat, että merkittävin asiakasprofiilista katsottava asia on asiakkaan kommunikointikeino. Tämän lisäksi tulkit A ja B mainitsevat katsovansa profiilista asiakkaan vamman laadun.

Kaikki tulkit lukevat myös entuudestaan tuttujen asiakkaidensa profiileja, jos eivät ole tavanneet heitä pitkään aikaan. Tulkki A kertoo, että asiakasprofiiliin saattaa tulla muutoksia asiakkaan elämäntilanteen muuttumisen seurauksena. Muutoksia saattaa tulla esimerkiksi kommunikaatiokeinoihin tai terveydentilaan liittyviin asioihin.

Tulkki C tarkistaa tuttujen asiakkaiden profileista, onko sinne muutettu tietoja kommunikaatiomenetelmästä, esimerkiksi jos tulkki tietää asiakkaan taantuneen ja tämän vaikuttavan hänen kommunikointiinsa. Tulkki F on puolestaan sitä mieltä, että asiakasprofileja ei päivitetä kovin säännöllisesti, joten usein tulkki huomaa asiakkaan kommunikaation muutokset jo arjessa, ennen kuin ne päivittyvät profiliin.

Tulkit ovat yhtä mieltä myös siitä, että asiakasprofiilit eivät välttämättä ole ajan tasalla ja vastaa asiakkaan todellista tilannetta. Asiakasprofileissa virheitä ilmenee erityisesti kommunikaatiomenetelmään liittyen. Tulkki B kertoo tapauksen, jossa profiilin mukaan asiakkaalla on käytössä kommunikaatiosovellus, mutta todellisuudessa asiakkaalla oli kaksi lappua, joista toisessa luki kyllä ja toisessa ei. Tulkki E puolestaan mainitsee esimerkin tilanteesta, jossa profiilissa asiakkaan kommunikointimenetelmänä luki puhe ja kirjoittaminen. Oikeasti kyseisellä asiakkaalla oli käytössä katseohjattava TAIKE eikä hän puhunut lainkaan.

Tulkki F on kokenut tilanteen, jossa profiilin mukaan asiakkaan kommunikoinnin apuvälineenä on kansio, mutta todellisuudessa tulkkaustilanteessa sitä ei ollut. Myös tulkki D on sitä mieltä, että profiilin tiedoissa saattaa olla puutteita, mutta hän ei kuitenkaan osaa antaa esimerkkiä, kuinka niitä voisi parantaa. Tulkit B ja F korostavatkin, että profiilien tietoihin ei kannata luottaa liikaa, sillä virheellisen asiakasprofiilin mukaan tehty valmistautuminen ei välttämättä auta tulkkaustilanteessa. He kiteyttävätkin asian niin, että tärkeintä on mennä tilanteeseen avoimin mielin, stressaamatta asiakasprofiilin mahdollisia virheitä. Tulkki B vielä toteaa, että tulkin työssä muutokset ovat arkipäivää ja niihin on vain sopeuduttava.

Tulkit C ja E kertovat muistuttavansa asiakkaita ja heidän lähipiiriään profiilien päivittämisestä ja virheellisten tietojen korjaamisesta. Lisäksi tulkki E kertoo muokanneensa asiakasprofiilia yhdessä asiakkaan kanssa siten, että asiakas on tulkin välityksellä soittanut Kelaan ja kertonut mitkä asiat profiilista täytyy päivittää. Tulkki E kokee, että etenkin uuden tulkin näkökulmasta profiilin oikeellisuus on tärkeää, jotta hän voi valmistautua sitä apuna käyttäen. Tulkit E ja F nostavat asiakasprofiilin tärkeyden osana perehdytyksen tarpeellisuuden arvioimista. Asiakasprofiilin perusteella tulkit tekevät päätöksen siitä tarvitsevatko perehdytystä vai ei. Esimerkkinä tulkki F nostaa tapauksen, jossa on profiilin perusteella pyytänyt perehdytyksen ja varsinaisessa tilanteessa huomannut, että olisi hyvin pärjännyt ilmankin. Toisaalta hän myös toteaa, että

on joskus ollut perehdytyksen tarpeesta epävarma, mutta pyytänyt sen silti varmuuden vuoksi. Todellisessa tilanteessa perehdytyksen pyytäminen osoittautui merkittäväksi tulkkauksesta selviytymisen kannalta.

7.4.2 Käytännön valmistautuminen

Aineistosta nousee esille, että käytännön valmistautumista voi olla esimerkiksi materiaalin valmistaminen, viittomien opettelu, tulkkaustoimeksiantoon tarvittavien tavaroitten mukaan ottaminen, tulkin vaatetuksen valitseminen sekä tulkkauksipaikalle matkustamiseen liittyvät asiat. Tiesimme entuudestaan opintojemme perusteella, että tulkit voivat puhevammaisten tulkkaukseen liittyen tehdä pienimuotoista kommunikaatiomateriaalin valmistamista. Pienimuotoiseksi kommunikaatiomateriaalin valmistamiseksi lasketaan esimerkiksi uuden tulkkaustilanteessa tarvittavan Bliss-merkin lisääminen asiakkaan kommunikointimateriaaliin. Materiaalia on mahdollista valmistaa ja päivittää ilman asiakkaan läsnäoloa. Tehty työ laskutetaan Kelan antamien ohjeiden mukaisesti. (Kela 2020c, 109.)

Kysyimme tulkeilta, kuinka pienimuotoinen kommunikaatiomateriaalin valmistaminen näkyy heidän työssään. Tulkit C, D ja E kertovat tehneensä kyseistä materiaalin valmistamista muun muassa toimintataulujen muodossa. Esimerkiksi tulkki E kertoo tehneensä toimintataulun keilaukseen, jonka jakoi myös muille yrityksen tulkeille. Hän ilmoitti toimintataulun tekemisestä jälkikäteen Kelaan. Kelalta tuli vastaus, että tulkin tilausaikaan lisätään puoli tuntia, jotta hän saa korvauksen materiaalin valmistamisesta. Joissain tilanteissa tulkki E on myös piirtänyt asiakkaan kansioon siitä puuttuvan kuvan tai lisännyt TAIKE-taulustoon kuvia. Kelan maksaman materiaalin valmistuksen lisäksi tulkit C ja E kertovat joskus tehneensä omaan Go Talk Now -sovellukseen uusia sivuja, jotka voivat helpottaa tulkkausessa.

Tulkki A toteaa tehneensä tulkkaustoimeksiantoihin materiaalia, muttei ole erikseen pyytänyt siihen Kelalta valmistautumisaikaa. Hän on muun muassa tulostanut ja laminoinut kuvia ensin–sitten -laatikkoa varten. Tulkki B toteaa, ettei hänellä ole kokemusta Kelan määrittelemästä pienimuotoisesta kommunikaatiomateriaalin valmistamisesta. Hän luottaa siihen, että asiakkaalla on mukana tulkkaustilanteessa tarvittavat kommunikaatioon liittyvät apuvälineet ja materiaalit. Myös tulkki F kertoo, ettei ole

juurikaan tehnyt Kelan pienimuotoista materiaalin valmistamista. Hän saattaa kuitenkin tehdä esimerkiksi asiakkaan iPad-laitteessa olevan kommunikointisovelluksen päivittämistä, kuten lisätä sinne kuvan uudesta ihmisestä.

Haastatteluaineistosta poimimme käytännön valmistautumiseen myös viittomien opettelun. Etenkin tulkki A korostaa haastattelussaan viittomien opettelua, koska hänellä on asiakkaita, joiden tulkkauksen menetelmänä käytetään tukiviittomia tai viitottua puhetta. Tulkki A painottaa, ettei ole viittomakielentulkki, joten viittomat eivät ole samalla tavalla muistissa ja aktiivisessa käytössä kuin viittomakielentulkeilla. Haastattelun tekemisen aikoihin hänellä on ollut jonkin verran jumalanpalvelusten tulkkauksista joko tukiviittomilla tai viitotulla puheella, joten viittomia on pitänyt opetella niin Herran siunaukseen kuin saarnoihin. Tulkki B, joka on koulutukseltaan myös viittomakielentulkki, puolestaan sanoo, ettei puhevalmiiden tulkkauksessa juurikaan ole viittomien opiskelua. Hän perustelee tätä sillä, että puhevalmiilla asiakkailla on viittomisen rinnalla yleensä käytettävissä myös joku toinen kommunikointikeino, kuten kansio. Joskus tulkki B kuitenkin tarkistaa viittomia, esimerkiksi jos tulkkaustoimeksianto on lääkäriin tai teatteriin.

Kuten aiemmin mainitsimme, käytännön valmistautuminen sisältää myös tulkkaustoimeksiantoon mukaan otettavia tavaroita. Tärkeimpinä tulkit mainitsivat kynän ja paperin. Lisäksi tulkki C nostaa esille juomapullon mukaan ottamisen. Tulkit A, B, C ja D kertovat ottavansa mukaan tarvittaessa myös kommunikoinnin apuvälineitä, kuten omia kommunikaatiokansioita ja toimintatauluja. Nämä ovat joko tulkkien itse valmistamia tai hankkimia. Esimerkiksi tulkilla A on olemassa aiemmin valmistamansa laminoidut toimintataulut sairaanhoitajan ja lääkärin vastaanotoille sekä toimintataulu, jossa on erilaisia tunteita.

Tulkki C nostaa esille, että hänellä on paljon olemassa olevaa materiaalia tulkkaustoimeksiantoihin liittyen, jota hän on kerännyt vuosien saatossa ja opiskeluiden aikana. Lisäksi hän voi hyödyntää työskentelemänsä yrityksen materiaaleja, kuten valmiita kommunikointitauluja tai Papunetin kansioista tulostettuja sivuja. Tulkki C korostaa myös Papunet-sivuston tärkeyttä osana valmistautumista, koska siellä on paljon valmiita materiaalia, jota voi muokata ja hyödyntää omien tarpeiden mukaan. Hänellä on usein tulkkaustoimeksiannoilla mukana kansioiden lisäksi iPad, jossa on Go Talk

Now-sovellus. Tulkki C suosittelee, että tulkit keräisivät itselleen materiaalia, jota voi hyödyntää tulkkauksissa, sillä se helpottaa tulkkaustilanteisiin valmistautumista.

Haastatteluaineistosta käy ilmi, että valmistautumiseen liittyen tulkit miettivät myös vaatetustaan. Yleisesti ottaen pukeutumisen pitää olla asiallinen. Tulkit kertovat, että vaatetus ja sen valitseminen riippuu pitkälti asiakkaasta ja tulkkaustilauksesta. Tulkki B nostaa esille autistiset asiakkaat, joiden kanssa pyrkii välttämään kirjavia vaatteita ja korujen käyttöä. Vaatetuksen miettiminen ei hänen mielestään kuitenkaan ole niin olennaista CP-vammaisten henkilöiden kanssa. Tulkki C kertoo kiinnostavansa pukeutumisessa huomiota erityisesti kenkiin, että ne olisivat hyvät jalassa ja niillä pystyisi kävelemään tulkkaustilanteen ajan. Lisäksi tulkit C ja E mainitsevat tulkkipöydän muuttamisen, mutta tulkki E painottaa, ettei laita sitä kaikkiihin paikkoihin, sillä se voi lisätä tulkkauspaikalla olevissa henkilöissä aggressiivisuutta. Hän myös korostaa, että tulkkipöytä on turvallisuussyistä oltava magneettinen sillä neulallinen voi olla vaarallinen. Tulkki E myös kertoo laittavansa hiuksensa kiinni tiettyihin paikkoihin oman turvallisuutensa vuoksi. Tulkki F puolestaan kertoo miettivänsä pukeutumista etenkin siltä kannalta, tapahtuuko tulkkaus ulkona vai sisällä.

Valmistautumistavoista keskusteltaessa tulkit D ja F mainitsivat myös tulkkauspaikalle kulkemisen ja siihen liittyvät käytännön asiat. Tulkki D kertoo liikkuvansa tulkkaustoimeksiantoihin julkista liikennettä hyödyntäen, joten hän selvittää etukäteen reitit ja aikataulut, jotta etenkin tulkkauspaikalta toiseen siirtymiseen jää riittävästi aikaa. Tulkki F kertoo liikkuvansa tulkkauspaikalle tilanteen mukaan joko omalla autolla tai julkisia hyödyntäen. Omalla autolla liikkeessään hän selvittää etukäteen reitin ja pysäköintimahdollisuuden. Lisäksi tulkki F nostaa esille, että välillä tulkkaustilaus voi alkaa ja päättyä eri paikoista. Näissä tilanteissa tulkin täytyy etukäteen pohtia, kuinka ja millä kulkuvälineellä pääsee tulkkauspaikalta pois tilauksen päättyttyä.

7.4.3 Mentaalinen valmistautuminen

Kuten alaluvun 7.4 Valmistautumistavat alussa mainitsimme, jaoimme valmistautumisen käytännön lisäksi myös mentaaliseen valmistautumiseen. Haastatteluaineistosta käy ilmi, että kaikki haastattelemamme puhevammaisten tulkit valmistautuvat tulkkaustilanteeseen myös mentaalisesti. Tulkit käyttivät tästä pohdintaan painottuvasta valmistautumisesta seuraavia käsitteitä: skenaariot, skeemat, miettiä/ ajatella

pään sisällä, mielikuvaharjoittelu, mentaalinen valmistautuminen, henkinen valmistautuminen ja ajatusmaailman kääntäminen. Päätimme tässä tutkimuksessa käyttää käsitettä mentaalinen valmistautuminen. Perustelemme tämän sillä, että siihen sisältyy mielestämme niin mielikuvan muodostaminen tulevasta tulkkaustilanteesta kuin tilanteeseen keskittyminen.

Mentaalinen valmistautuminen aloitetaan tulkkaustoimeksiannon aiheen ja sisällön miettimisellä. Tulkki A nostaa esille, että tulkkauksiin valmistautuminen kannattaa yleisesti aloittaa aiheen miettimisestä, jonka jälkeen valmistautuminen jatkuu tilanteen mukaan. Tulkkaustoimeksiannon aiheesta ja sisällöstä tulkit A, B ja C miettivät, millaista kieltä tilanteessa käytetään ja, kuinka se tuotetaan asiakkaan käyttämällä kommunikaatiokeinolla. Lisäksi tässä yhteydessä mietitään, millaisia viittomia tai sanoja tilanteessa käytetään ja ovatko nämä tulkilla hallussa. Tulkki A kertoo että, jos tulkkaustilaus on esimerkiksi elektroniikkaliikkeeseen ja asiakas käyttää kommunikoinnissaan viittomia, hänen täytyy muistella elektroniikka –viittomia. Kaikki haastattelemamme tulkit yrittävät luoda mielikuvan siitä, miten tulkkaustilanne mahdollisesti tulisi etenemään ja mistä asioista tilanteessa keskustellaan.

Tulkkaustoimeksiannon sisältöön liittyen tulkki F kertoo miettivänsä erilaisia asioita. Esimerkiksi hengellisen tilaisuuden tulkkaukseen valmistautuessa hän miettii sanastoa, mahdollisia viittomia sekä asiakasta. Puolestaan ennen lääkärikäynnin tulkkausta hän miettii, mikä voisi olla lääkäriissä käynnin syy ja tietääkö tulkki entuudestaan asioita, jotka voisivat edesauttaa valmistautumista. Esimerkiksi jos tulkki tietää, että asiakkaalla on ollut pidemmän aikaa jalkakipuja, hän saattaa olettaa, että samat jalkavaivat ovat lääkäriissä käynnin syy. Tulkin F mukaan tässä on kuitenkin vaarana, että todellisuudessa asiakkaan vaiva voi olla eri ja tulkki on valmistautunut väärin asioihin.

Tulkkauksen sisältöön liittyen tulkit miettivät valmistautuessaan myös tulkkauspaikkaa ja -ympäristöä. Tulkkaustilauksessa lukevasta osoitteesta tulkki voi saada tietoa siitä, millainen tulkkaustilanne on kysymyksessä. Tilauksessa aiheena saattaa lukea esimerkiksi vain lääkäri, mutta paikka antaa vihjeen siitä, millaisesta lääkärikäynnistä on kyse. Tästä hyvänä esimerkkinä F toteaa:

”Jos asiakas ilmottaa menevänsä lääkäriin ja sit ilman et se on sen tarkemmin, et nyt vaan on lääkäri niin ihan jo se et mihin se tilaus on, (--) et tavaa taanks me terveysasemalla vai keskussairaalassa, niin se jo antaa vinkkiä

siitä et minkäläistä asiaa ollaan menossa tekemään tai mihin sitä kannattais ehkä valmistautua.”

Kun tulkkauksen aihe ja tulkkauspaikka on mietitty, tulkit miettivät kuka on tulkkaustilauksen tehnyt asiakas. Mikäli asiakas ei ole tulkille entuudestaan tuttu, tulkit muodostavat mielikuvan asiakkaan käyttämistä kommunikointikeinoista, taustoista ja terveydentilaan liittyvistä asioista hänen profiilinsa perusteella. Kuten aiemmin kerroimme, tulkkien mukaan asiakasprofiileissa saattaa olla virheellisyyksiä. Tästä syystä, mikäli asiakas on tulkille ennestään tuttu, mielikuva vastaa todennäköisemmin todellisuutta, mitä tilanteessa, jossa mielikuva perustuu täysin asiakasprofiiliin. Asiakkaan käyttämien kommunikointikeinojen lisäksi tulkit B, C ja F kertovat miettivänsä myös, mitä tulkkausmenetelmiä heidän itse tulisi käyttää tilanteessa, jotta siitä selviydytään parhaalla mahdollisella tavalla. Tähän sisältyy myös ajatus siitä, millaista materiaalia tulkin täytyy valmistaa ja ottaa mukaan tulkkaustoimeksiantoon.

Asiakkaan lisäksi tulkit C, E ja F kertovat pohtivansa myös muita tulkkaustilanteen osapuolia ja heidän roolejaan. Tulkki F kertoo miettivänsä, tietävätkö paikallaolijat kuka tulkki on ja mitä he odottavat tulkilta. Tulkit B, C ja E pitävät valmistautuessaan mielessä myös mahdollisen aggressiivisuuden tulevassa tulkkaustilanteessa joko asiakkaan tai muiden läsnäolijoiden osalta. Tämän lisäksi tulkit D, E ja F mainitsevat, että juuri ennen tulkkaustilannetta on tärkeää kääntää ajatuksensa kyseiseen hetkeen ja keskittyä vain siihen, jotta tulkkaus on sujuvampaa. Tulkki E toteaa, että tulkkauspaikalla saattaa olla samaan aikaan useampia hänen asiakkaitaan, jolloin hänen täytyy etukäteen tulkkauspaikalle lähtiessä orientoitua siihen, kuka on asiakas kyseisessä tulkkaustilauksessa. Orientoitumiseen liittyen hän myös korostaa, että tulkkauspaikalle on saavuttava ajoissa. Olemme koonneet käytännön ja mentaalisten valmistautumistapojen jakautumiseen kuvioon (Liite 6) selkeyttääksemme tapojen jakautumista.

7.5 Valmistautumisaika ja siitä maksettava korvaus

Kysyimme haastatteluissa, missä ja milloin tulkit tekevät tulkkaustoimeksiantoihin valmistautumista. Tulkki A toteaa valmistautuvansa usein vapaa-ajalla kotonaan. Hän sanoo syyksi sen, että jos hän ei käytä vapaa-aikaansa valmistautumiseen, hän ei voi taata tulkkauksessa parasta mahdollista laatua. Myös tulkit B ja C kertovat valmistautuvansa tarpeen mukaan kotona. Sen sijaan tulkki D toteaa, ettei hänellä yrittäjänä ole

varsinaista työaikaa, joten hän ei pysty määrittelemään tapahtuuko valmistautuminen työajalla vai vapaa-aikana. Hän kuitenkin sanoo valmistautuvansa usein illalla kotonaan.

Tulkit E ja F kertovat tilanteen vaikuttavan siihen, missä ja milloin valmistautuvat. Molemmat kertovat, että valmistautuminen tapahtuu matkalla tulkkauspaikalle, jos tulkkauksilanne ja asiakas ovat tutut, eikä käytännön valmistautumiselle ole tarvetta. Etukäteen, esimerkiksi kotona, tapahtuvaa valmistautuminen on silloin, kun tulkkauksilanteeseen täytyy valmistaa materiaalia tai miettiä enemmän mukaan otettavia tavaroita. Tulkki E ei kuitenkaan koe, että käyttäisi valmistautumiseen vapaa-aikaansa, koska hän on kuukausipalkkainen. Hänen työaikansa on liukuva ja hän tekee töitä silloin, kun niitä on. Tulkki F kertoo hyödyntävänsä valmistautumiseen myös tulkkauksilausten välissä olevaa aikaa.

Aineistosta ilmenee, että yritysten sisällä on vaihtelua siinä, millä tavoin tulkit saavat korvauksen toimeksiantoihin valmistautumisesta. Tulkit A, B ja F toteavat, että työskentelemissään yrityksissä on mahdollista pyytää esimieheltä erikseen valmistautumisaikaa. Tulkki A kertoo, että valmistautumisajan pyytäminen pitää perustella tarkasti ja sen myötä esimies joko myöntää valmistautumisajan tai ei. Hän myös mainitsee, että myönnetty valmistautumisaika ei kuitenkaan aina vastaa todellista tarvetta, esimerkiksi jos tulkin täytyy opiskella viittomia jumalanpalvelusta varten. Tulkki B puolestaan kertoo, että työskentelemänsä yrityksen tulkit saavat erikseen pyydetyn valmistautumisajan lisäksi aina automaattisesti kaksi tuntia kuukaudessa palkallista toimistoaikaa. Toimistoaika jakaantuu kuitenkin sekä tulkkauksiin että kommunikatio-opetukseen valmistautumiseen.

Tulkki C sanoo haastattelussa valmistautumiskorvauksesta seuraavaa: “Ei me taideta saada siitä [valmistautumisesta] kyllä mitään palkkaa, joo, ei taideta.”. Valmistautumisajasta kysyttäessä tulkki C kuitenkin toteaa, että heidän yrityksensä antaa tulkeille aina puoli tunti matka-aikaa, vaikka tulkkauksipaikalle matkustamiseen ei menisikään niin kauan. Tähän matka-aikaa tulee myös sisällyttää valmistautuminen. Tulkki E kertoo, että hänen työskentelemässään yrityksessä on käytäntönä maksaa työntekijöille matka-ajasta ja siitä, että tulkit saapuvat tulkkauksipaikalle vähintään 5 minuuttia ennen tulkkauksen alkua. Yritys maksaa matka-ajasta, sillä se mielletään osaksi tulkkien

valmistautumista, josta on oikeus saada korvaus. Tulkki toteaa käytännön olevan yrityksen oma, sillä Kela ei tämänhetkisen kilpailutuksen aikana ole maksanut matkoista korvausta. Tulkki D puolestaan toteaa, ettei saa valmistautumisesta muuta korvausta kuin oman ilon ja varmuuden siitä, että pärjää työssään.

Kysyimme haastatteluissa, osaavatko tulkit määritellä keskimääräistä aikaa, jonka he käyttävät tulkkauksiin valmistautumiseen. Haastatteluaineistosta käy ilmi, että tulkkien käyttämä aika on sidoksissa toimeksiantoon sekä asiakkaaseen. Asiakas vaikuttaa valmistautumisaikaan pääsääntöisesti siten, että mitä tutumpi asiakas, sitä vähemmän valmistautumiseen käytetään aikaa. Sellaiseen tulkkaustilanteeseen, johon täytyy valmistaa materiaalia, kuluu valmistautumisaikaakin enemmän. Tulkki A täsmentää:

”Se [aika] riippuu asiakkaasta, jos hänelle toimintataulua tai kauppalistaa joudutaan tekemään, et joudun tulostaa näitä eri kauppoja ja eri tuotteita. (--) Ni siinä saattaa mennä enempi aikaa, tunti on hyvinkin pieni aika. Mut sit jos on joku puheen selventämiseen liittyvä asiointi, niin pitää vaan huolehtia, että tiiät mihin menet. ”

Haastateltava F ei osannut määritellä keskimääräistä valmistautumisaikaa, koska sanoi sen jakaantuvan usein eri ajankohtiin. Sen sijaan tulkit A, B, C ja E määrittelivät valmistautumiseen käyttämänsä ajan viidestä minuutista kahteen tuntiin. Haastateltava D kertoi valmistautuvansa kerralla kaikkiin seuraavan päivän tulkkaustoimeksiantoihin ja kertoi käyttävänsä tähän noin 20 minuuttia päivittäin. Haastateltava F keksi esimerkin tilanteesta, johon valmistautuminen saattaa vaatia normaalia enemmän aikaa. Esimerkissä tulkkaustilaus on toisella puolella Suomea. Tulkin tulee valmistautumiseen liittyen olla tietoinen kulkuyhteyksistä ja majoituksesta. Valmistautumiseen saattaa kulua aikaa myös, jos tilanne vaatii tulkilta erityistä asiasisällön opettelua tai materiaalin valmistamista.

Tulkki B lisää valmistautumisaikaan liittyen, että yleensä tulkkaustilaukset tulevat hänelle lyhyellä varoitusajalla, korkeintaan pari päivää etukäteen. Tästä syystä hänelle ei jää paljoa valmistautumisaikaa. Hän kuitenkin kokee melko uutena tulkkina velvollisuudekseen käyttää valmistautumiseen enemmän aikaa kuin kokeneemmat tulkit. Tähän vaikuttaa se, että hänen mukaansa kokeneemmat tulkit tuntevat jo asiakkaansa.

Kysyimme tulkeilta myös mielipiteitä ihanneajasta, jonka haluaisivat käyttää valmistautumiseen. Tähänkään ei osattu antaa suoria vastauksia, sillä toiset tilanteet vaativat enemmän valmistautumisaikaa kuin toiset. Kysymyksen pohjalta nousi myös tulkilta D kommentti: “No en mä kyl osaa sanoo siihen [ihanneaika], se on niin tilannekohtaista. Ja sit, vaikka ois kuinka aikaa, ni ei se [valmistautuminen] oo sen tehokkaampaa välttämättä.” Lopuksi tulkki A kiteyttää tulkkaustoimeksiantoihin valmistautumisen ja siihen käytettävän ajan: “No varmaankin kaikki tulkit tietää, että valmistautuminen on hyvin tärkeätä. Se aika, kuinka paljon käytetään, ni se ei ole olennaista, vaan se, kuinka ja mitä sun tulee tehdä siinä tulkkaustilanteessa (--).”

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyössä saatujen tulosten perusteella voimme todeta, että valmistautuminen on osa puhevammaisten tulkkien työtä. Valmistautuminen näkyy puhevammaisten tulkkien arjessa myös vapaa-ajalla, koska useat tulkeista totesivat valmistautuvansa kotona. Lisäksi tulokset osoittavat, että valmistautumisella koetaan olevan yhteys tulkkauksen laatuun ja tulkit eivät mielellään tulkkaa valmistautumatta. Tulokset myös osoittavat, että tulkit kokevat työssään erilaisia haasteita valmistautumiseen liittyen. Haasteiksi koetaan asiakasprofiilien ja tilauksien virheelliset tiedot sekä ajan vähyys. Ajankäyttö tuottaa haasteita etenkin niihin tilanteisiin mihin ei erikseen ole myönnetty valmistautumisaikaa.

Valmistautumiseen ei ole olemassa yhtä oikeaa tapaa, eikä eri tulkkaustoimeksiannot automaattisesti sisällä samoihin asioihin valmistautumista. Puhevammaisten asiakkaiden kirjo sekä heidän käyttämät kommunikointimenetelmät ovat moninaisia. Tämä edellyttää myös tulkilta laajaa tulkkausmenetelmien hallitsemista ja käyttöä. Asiakkaiden kirjon myötä asiakkaan tuttuuden kerrotaan helpottavan valmistautumista. Mitä tutumpi asiakas, sitä vähemmän valmistautumista vaaditaan, koska tulkki tietää jo asiakkaan kommunikointikeinon ja sen, kuinka hänen tulee toimia tilanteessa tulkkina. Perehdytys asiakkaan kommunikointikeinoon ja apuvälineisiin nousee suureen rooliin valmistautumiseen nähden. Se antaa asiakkaalle ja tulkille mahdollisuuden tutustua toisiinsa. Saaduista tuloksista voimme myös tehdä johtopäätöksen, että perehdytyksen merkitys ei muutu, vaikka asiaa kysyttäisiin juuri valmistuneelta tai jo useamman vuoden alalla työskennelleeltä tulkilta.

Tulosten pohjalta käy ilmi, että tulkit ovat valmistautuessaan tarvittaessa yhteydessä kollegoihinsa. Yhteydenpidon koetaan auttavan valmistautumisprosessia, mutta samalla sen todetaan olevan haasteellista. Tulosten perusteella laajemmalla yhteistyön tekemisellä voisi olla merkitystä tulkkauksen laatuun tilanteessa, jossa asiakasprofiilin tiedot eivät vastaa todellisuutta. Yhteistyön tekemisessä nähdään kuitenkin ristiriita tulkkien eettisiin ohjeisiin (Liite 1) pohjautuen. Paritulkkauksesta tulkeilla ei juurikaan ole kokemusta, mutta sen koettaisiin vaikuttavan tulkkauksen laatuun.

Opinnäytetyömme pohjalta voimme todeta tulkkien valmistautumistapojen riippuvan tilanteesta ja asiakkaasta. Jokainen tulkki valmistautuu niillä tavoilla, jotka kokevat itselleen toimiviksi tietyssä tilanteessa. Valmistautuminen jakaantuu sekä käytännön

tekemiseen että mentaaliseen valmistautumiseen, joka tarkoittaa tulkkien ajatustyötä ennen varsinaista tulkkaustoimeksiantoa. Joihinkin tilanteisiin tulkki valmistautuu sanaston kannalta esimerkiksi, jos tulkkaus tapahtuu tukiviittomilla. Toisiin tilanteisiin tulkki puolestaan voi valmistautua mentaalisesti ajattelemalla, kuinka selkeyttäisi puhetta asiakkaalle esimerkiksi selkokielellä. Yleisimmin valmistautuminen pitää sisällään kynän ja paperin mukaan ottamisen sekä tulkkaustilauksen lukemisen.

Tulosten perusteella toteamme kuitenkin, että mentaalinen ja käytännön valmistautuminen kulkevat rinnakkain ja niitä on lähes mahdotonta erottaa selvästi toisistaan. Käytännön valmistautumista edeltää mentaalinen valmistautuminen esimerkiksi siitä, mitä tulkkauspaikalle tulee ottaa mukaan. Tästä puolestaan seuraa käytännön toiminta, jossa mukaan otettavat tavarat joko valmistetaan, kuten tarvittava materiaali tai kirjaimellisesti pakataan mukaan toimeksiantoa varten. Käytännön toimintaan liittyy vahvasti myös asiakasprofiilin lukeminen ja sen hyödyntäminen valmistautumisessa. Opinnäytetyötä tehdessä yllätyimme siitä, kuinka monesti tulkit sanoivat, että asiakasprofiilien tiedot eivät välttämättä pidä paikkaansa. Lopputoteamuksena haastateltavat sanovatkin haastatteluissaan, että omaan valmistautumiseensa ei kannata tukeutua liikaa, vaan tilanteeseen on aina mentävä avoimin mielin ja muutoksiin sopeutuen.

Tulosten perusteella toteamme, että kuten valmistautuminen muutenkin, myös siihen käytettävä aika riippuvat moninaisista asiakkaista ja tulkkaustoimeksiannoista. Koska toimeksiannot ovat niin vaihtelevia, tulkkien oli vaikea määritellä keskimääräistä valmistautumisaikaansa tai ehdottaa ihanneaikaa, jonka tarvitsisivat valmistautumiseen. Saamamme tulokset osoittavat, että valmistautumisajasta saatava korvaus riippuu siitä, missä yrityksessä tulkki työskentelee. Käytännöt siis vaihtelevat puhevammaisten tulkkauksen alalla. Pohdimme, voisiko alalla yhtenäistää valmistautumisesta maksettavaa korvausta, koska jo eettisissä ohjeissa (Liite 1) sanotaan valmistautumisen kuuluvan osaksi tulkkien työtä.

Mielestämme olemme onnistuneet opinnäytetyössämme, sillä olemme saaneet kartoitettua puhevammaisten tulkkien valmistautumista tutkimuskysymystemme mukaisesti. Valmistautuminen ei loppujen lopuksi vaikuta olevan tulkeille monessakaan suhteessa tietoista toimintaa. Uskomme, että tämä opinnäytetyö auttaa tulkkeja kategori-

soimaan omia valmistautumistapojaan ja huomaamaan, että he tekevät valmistautumista, vaikka eivät olisikaan aiheita aiemmin ajatelleet. Vaikka työvuosien myötä valmistautuminen muuttuu rutiininomaiseksi, mielestämme on tärkeää välillä pysähtyä miettimään omia toimintatapojaan. Opinnäytetyömme antaakin tulkeille eväitä toimintansa itsereflektointiin. Tulkit voivat miettiä, kuinka he toimivat tulkkaustilanteisiin valmistautuessa ja löytävätkö he oman toimintansa lomasta yhtäläisyyksiä opinnäytetyössä ilmeneviin asioihin. Itsereflektoinnin myötä tulkeilla on mahdollisuus kehittää omia toimintatapojaan ja työskentelyään.

Olemme jo aiemmin maininneet asiakasprofiilin merkityksestä valmistautumisessa, joten haluamme tässä kohtaa pohtia asiaa vielä tarkemmin. Tulkit sanoivat, että asiakasprofiileissa on paljon virheellisyyksiä. Tämän pohjalta ajattelempa, että profiilien aktiivinen päivittäminen hyödyttäisi tulkkeja paljon. Mikäli profiilit olisivat ajan tasalla, tulkkien olisi helpompaa valmistautua asiakkaan kannalta olennaisiin asioihin ja valmistautuminen tukisi tulkkauksista selviytymistä. Jäimme pohtimaan, kenen vastuulla asiakasprofiilien päivittäminen on. Tästä olisi hyvä käydä yleisesti keskustelua tulkkausalalla tulkkien, palveluntuottajien ja Kelan kesken. Keskustelu asiakasprofiilien päivittämisen vastuusta voisi yhtenäistää alan käytäntöjä ja näin ollen helpottaa tulkkien tekemää työtä.

Tilaajamme, Suomen Puhevammaisten Tulkit ry, voisi hyödyntää tutkimuksemme pohjalta saatuja tuloksia siten, että järjestäisi jäsenilleen koulutuksia tai keskustelutilaisuuksia valmistautumiseen liittyen. Erityisesti keskustelua voisi herättää siitä, miten tulkkien mielestä asiakkaiden asiakasprofiileista saisi toimivampia. Yhdistys voisi koota keskustelun pohjalta saadut tulokset ja välittää tätä tietoa eteenpäin esimerkiksi Kelaan, jolla on tulkkauksen välitysvastuu. Jäsenistölleen järjestämien koulutusten lisäksi Suomen Puhevammaisten Tulkit ry voisi suunnitella yhteisiä koulutuksia viittomakielentulkkien kanssa. Viittomakielen tulkkauksen puolelta valmistautumisesta on tehty aiempia tutkimuksia, kuten johdannossa esittelemämme kolme opinnäytetyötä. Puhevammaisten sekä viittomakielen tulkkien yhteiset koulutukset voisivat antaa valmistautumiseen liittyen uusia näkökulmia kaikille osapuolille.

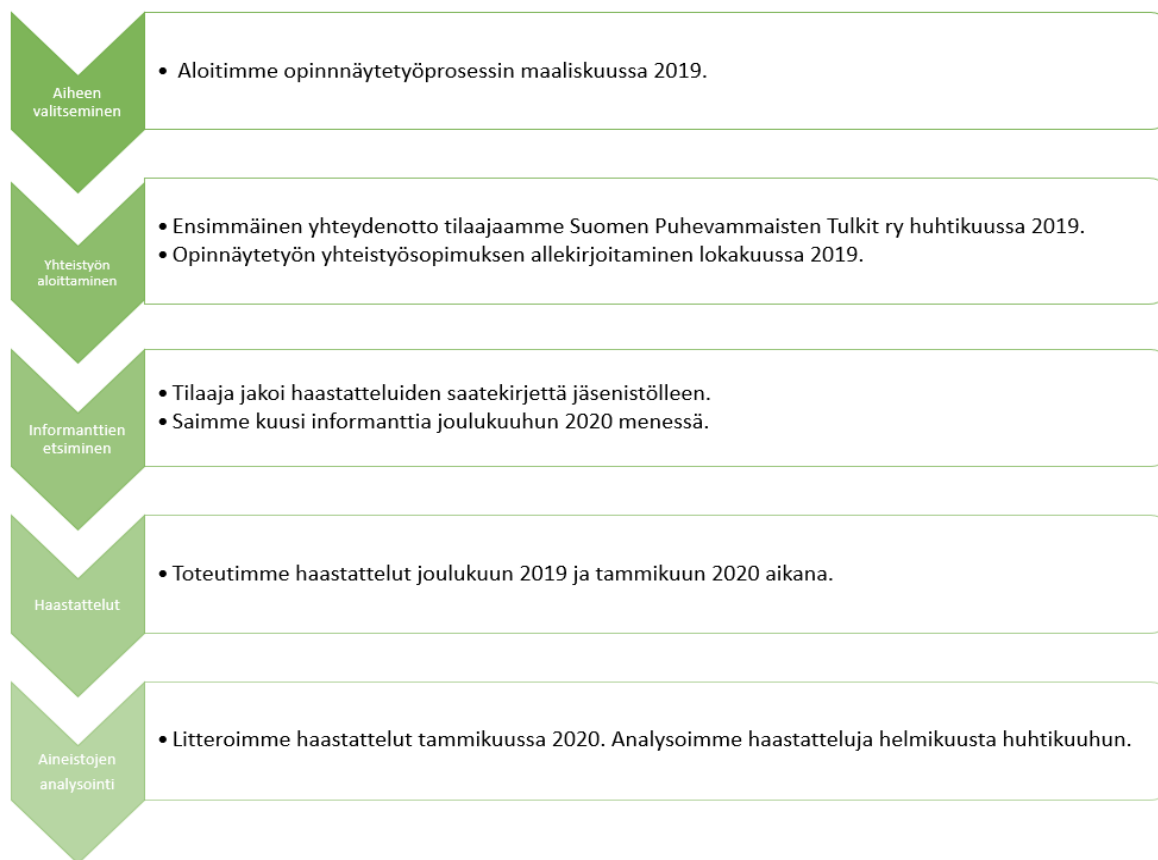
Opinnäytetyöstämme ilmenevät tulokset ovat yleisesti merkittäviä puhevammaisten tulkkauksen alalle, sillä tietoa on ennestään ollut vähän. Tulkkien ja tilaajan lisäksi opinnäytetyötämme voidaan mielestämme hyödyntää myös puhevammaisten tulkkauksen koulutuksessa. Kuten olemme jo aiemmin kertoneet, puhevammaisten tulkiksi kouluttautuminen on mahdollista erikoisammattitutkinnon ja ammattikorkeakoulututkinnon kautta. Koulutuksen järjestäjät voivat tämän tutkimuksen pohjalta antaa opiskelijoille mahdollisuuksia miettiä omaa valmistautumistaan tämän opinnäytetyön tuloksiin peilaten. Opiskelijat voisivat muun muassa tunneilla pohtia mentaalisen valmistautumisen merkitystä ja harjoitella sitä, miettien mitä tulkkaustilanteissa voisi tapahtua.

Koemme, että opinnäytetyömme kautta saatu tieto helpottaa meitä vasta valmistuvina tulkkeina alalle siirryttäessä. Osaamme suhtautua tilausten ja asiakasprofiilien tietoihin siten, että ne eivät välttämättä pidä paikkaansa. Tutkimuksemme antoi meille myös varmuutta siitä, että puhevammaisten tulkkaukseenkin on mahdollista valmistautua, vaikka asiakkaiden kirjo ja kommunikointimenetelmät ovat laajat. Viittomakielentulkki opiskelijoina tulkkauksiin valmistautuminen on useasti tarkoittanut viittomien ja sanaston miettimistä sekä opettelua. Opinnäytetyömme myötä ymmärrämme, että puhevammaisten tulkkauksen puolella valmistautuminen liittyy enemmän asiakkaan käyttämän kommunikointikeinon huomioimiseen.

Olemme onnistuneet opinnäytetyössämme, sillä saimme etukäteen asettamiimme tutkimuskysymyksiin vastaukset valitsemaamme aineistonkeruumenetelmää hyödyntäen. Olemme saaneet haastateltaviksi alan ammattilaisia ja saaneet heiltä kokemuksiansa perustuvaa ajankohtaista tietoa suoraan työelämästä. Tavoitteestamme poiketen saimme haastateltavaksi kahdeksan sijaan kuusi tulkkia. Heistä vain yhdellä on puhevammaisten tulkkauksen ammattikorkeakoulututkinto. Pohdimme, että olisimme voineet saada haastateltavia enemmän, jos saatekirjeemme olisi ollut mielenkiintoisempi. Näin jälkikäteen ajateltuna, saatekirje olisi voinut sisältää esimerkiksi esittelyvideon meistä. Videon myötä olisimme tulleet saatekirjeen kohderyhmälle tutummiksi ja näin kynnys haastateltavaksi ryhtymiseen olisi voinut madaltua.

Opinnäytetyömme tekeminen on ollut prosessi, jota kuvaamme kuviossa 1 Opinnäytetyöprosessi. Aloitimme prosessin tutkimuksen aiheen miettimisellä maaliskuussa 2019. Tämän jälkeen huhtikuussa kysyimme Suomen Puhevammaisten Tulkit ry:tä tilaajaksi. Tilaajan löytymisen jälkeen teimme opinnäytetyösuunnitelman, johon kirjoitimme ensimmäisen version työmme tavoitteesta ja tutkimuskysymyksistä. Tilaaja on osallistunut opinnäytetyöprosessiimme aktiivisesti alusta alkaen. Tilaajan nimeämät yhteyshenkilöt antoivat meille palautetta opinnäytetyösuunnitelmasta sekä auttoivat meitä tietoperustan etsimisessä.

Tietoperustaa olemme koonneet koko opinnäytetyöprosessin ajan. Samoin opinnäytetyön kirjoittaminen on kulkenut jokaisen vaiheen rinnalla. Olemme kirjoittaneet opinnäytetyötä osissa ja välillä koonneet sen yhtenäiseksi tiedostoksi. Opinnäytetyön yhteistyösopimukset allekirjoitettiin yhdessä tilaajan nimeämien yhteyshenkilöiden ja opinnäytetyön ohjaajan kanssa lokakuussa 2019. Päätimme tutkimusmenetelmäksemme haastattelun. Tilaaja auttoi meitä haastateltavien saamisessa ja jakoi saatekirjettämme (Liite 3) jäsenistölleen. Haastateltavat meillä oli koossa joulukuun 2019 alussa. Suunnittelimme ja toteutimme yksilöhaastattelut tammikuun 2020 puoliväliin mennessä. Haastattelujen analysoinnin aloitimme litteroinnilla haastattelujen jälkeen. Analysointia ja opinnäytetyön kirjoittamista jatkoimme aina huhtikuuhun 2020 saakka.



Kuvio 1: Opinnäytetyöprosessi

Otimme opinnäytetyössämme huomioon myös tutkimuksen eettiset periaatteet, sillä lähetimme informanteille Haastateltavan informointi -kirjeen (Liite 4). Siinä kerroimme haastattelujen toteutuksesta ja siitä, kuinka saatua aineistoa hyödynnetään tutkimuksessa. Haastattelutilanteissa muistutimme haastatteluiden nauhoittamisesta ja kerroimme, että aineistot tulevat vain meidän ja tarvittaessa ohjaajamme nähtäväksi. Analysoimme aineistot siten, että yksittäiset haastateltavat eivät ole vastauksensa perusteella tunnistettavissa. Lisäksi tutkimuksen päätyttyä tuhosiimme haastatteluiden nauhoitteet ja litteroinnit. Eettisyyteen liittyen perehdyimme myös tutkimusaiheeseemme ja hyödynsimme tässä tutkimuksessa lähteitä monipuolisesti. Olemme käyttäneet lähteinä niin kotimaista kuin vieraskielistä kirjallisuutta sekä aiheeseen liittyviä Pro gradu –tutkielmia. Lisäksi olemme hyödyntäneet verkkolähteitä.

Opinnäytetyötä tehdessä meille tuli mieleen monia uusia jatkotutkimusaiheita. Mielestämme puhevammaisten tulkkien valmistautumista voisi tutkia vielä laajemmin, koska tutkimuksessamme oli vain kuusi informanttia. Esimerkiksi valmistautumistapoja voisi ilmetä lisää, jos tutkimuksen tekisi laajemmalle informanttiryhmälle. Lisäksi olisi mielenkiintoista tutkia, millaista kaksoisprofiiliasiakkaiden tulkkaukseen valmistautuminen on. Emme tässä tutkimuksessa perehtyneet eri asiakasprofiilien vaikutukseen, koska tavoitteenamme oli saada yleisesti tietoa puhevammaisten tulkkien valmistautumisesta. Puhevammaisten tulkkien valmistautumista voisi tarkastella myös eri asiakasryhmien näkökulmasta. Yksi jatkotutkimusaihe voisi olla, kuinka kommunikaatio-ohjaajat valmistautuvat työtehtäviinsä. Yleisesti puhevammaisten tulkkaukseen liittyen huomasimme haastatteluja tehdessämme, että alalla on käytössä erilaisia käsitteitä etenkin kommunikaatiomenetelmiin liittyen. Esimerkiksi informanttimme käyttivät kommunikaatiotaulusta lisäksi käsitteitä kommunikointitaulu ja toimintataulu. Jatkotutkimuksella voisi selvittää mitkä käsitteet ovat eniten käytettyjä ja kenties vakiinnuttaa niitä käyttöön.

Olemme oppineet opinnäytetyöprosessista paljon. Olemme saaneet käytännön kokemusta tutkimuksen tekemisestä ja oppineet yhdistämään olemassa olevaa teoriaa tutkimuksemme tuloksiin ja omaan pohdintaan. Ensimmäiseksi opinnäytetyöksemme olemme suoriutuneet siitä kunnialla. Toki on asioita, joita tekisimme toisin, kuten ajankäyttö. Olisimme voineet tehdä tietoperustan kokoamista tehokkaammin jo alusta alkaen, jotta varsinaiseen aineiston analysointiin ja tulosten kirjoittamiseen olisi jäänyt enemmän aikaa. Meillä tuli aikataulujen sovittamisen vuoksi helmikuussa taukoa opinnäytetyön tekemiseen. Olisimme tuona aikana kuitenkin voineet analysoida aineistoja jo omilla tahoillamme, jotta analysoiminen ei olisi venynyt enää huhtikuun alkuun. Olemme yllättyneet, siitä kuinka aikaa vievää tutkimuksen tekeminen on ollut ja miten paljon enemmän olisimme saaneet irti, jos olisimme osanneet miettiä etukäteen kaikki ne asiat, joihin aikaa kuluu. Olemme tulleet siihen lopputulokseen, että täydennämme toisiamme kirjoittajina hyvin. Piritan vahvuus on ollut tekstin tuottaminen ja lähdetekstin referointi. Puolestaan Miian vahvuutena työn kirjoittamisessa on ollut tekstin muokkaaminen asiatyyliseksi. Olemme tehneet opinnäytetyötä yhteistyössä ja tasapuolisesti omia vahvuuksiamme hyödyntäen.

LÄHTEET

Ahosilta, Reeta & Koslonen, Tytti 2016. Tulevaisuuden tulkki. Puhevammaisten tulkin ja viittomakielentulkin työn vaatimukset muutosten keskellä. Teoksessa Hanna-Kaisa Turja (toim.) Kenttä ja koulutus – Näkymiä tulkkausalan kehittämiseen. Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja 29, 39–46.

Aivoliitto 2020a. Kehityksellinen kielihäiriö lapsilla ja nuorilla. Viitattu 12.3.2020. <https://www.aivoliitto.fi/kehityksellinenkielihairio/tietoa/>

Aivoliitto 2020b. Puheen ja kielen häiriöt: afasia ja dysartria. Viitattu 12.3.2020. <https://www.aivoliitto.fi/aivoverenkiertohairio/sairastumisen-jalkeen/muutokset/kieli-puhehairiot/>

Autismiliitto 2020. Autismi (F84.0). Viitattu 12.3.2020. <https://www.autismiliitto.fi/autismikirjo/autismi>

Battye, Alison 2018. Who's Afraid of AAC? The UK Guide to Augmentative and Alternative Communication. London and New York: Routledge.

Clarity Interpreting 2019. Interpreter Training: Preparation (part 1). Viitattu 18.3.2020. <https://www.youtube.com/watch?v=x3eZ19Sfx4Q>

Cromnow, Maria 2012. "I Know it is Wrong but I do it Anyway" – How do Speech Interpreters Respond to Ethical Dilemmas? Linköpings Universitet. Department of Behavioural Sciences and Learning. Master of Social Science in Science of Disability. Viitattu 16.3.2020. urn:nbn:se:liu:diva-90031

Hietanen, Kaarina 2008. Tulkkausviestintä ammattina. Teoksessa Riitta Oittinen & Pirjo Mäkinen (toim.) Alussa oli käänös. 6. painos. Tampere: Tampere University Press, 277–293.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2014. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Huuhtanen, Kristina 2017a. Kommunikointi elein ja viittomin. Teoksessa Kristina Huuhtanen (toim.) Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. 4. painos. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, Oppimateriaalikeskus Opike, 27–31.

Huuhtanen, Kristina 2017b. Merkit ja merkkijärjestelmät. Teoksessa Kristina Huuhtanen (toim.) Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. 4. painos. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, Oppimateriaalikeskus Opike, 58–63.

Huutokari, Tanja 2015. Simultaanitulkin kompetenssi ja sen kehittyminen. Käännöstiede (englanti). Kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 17.3.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201506121699>

Kehitysvammaliitto 2020. Kehitysvammaisuus. Viitattu 12.3.2020. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/kehitysvammaisuus/>

Kela 2017a. Kuka voi saada vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua? Viitattu 11.5.2019. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-kuka-voi-saada>

Kela 2017b. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu. Viitattu 11.5.2019. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu>

Kela 2020a. Näin tilaat tulkin. Viitattu 17.3.2020. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-tilaa-tulkki>

Kela 2020b. TU53 Tulkintietolomake Puhevammaisten tulkit. Viitattu 21.3.2020. <https://www.kela.fi/documents/10192/3861304/TU53.pdf>

Kela 2020c. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut. Viitattu 16.3.2020. <https://www.kela.fi/documents/10192/3239779/Vammaisten%20henkil%C3%B6iden%20tulkkauspalvelut.pdf>

Kela 2020d. Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen yhteystiedot ja aukioloajat. Viitattu 14.4.2020. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-yhteystiedot>

Kuula, Arja 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. (e-kirja) Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Kuuloliitto ry 2020. Kuulo ja kuulovammat. Viitattu 12.3.2020. <https://www.kuuloliitto.fi/kuulo/kuulo-ja-kuulovammat/>

Laakso, Marja-Leena 2014. Esikielellinen vuorovaikutus ja viestintä. Teoksessa Tiina Siiskonen, Tuija Aro, Timo Ahonen & Ritva Ketonen (toim.) *Joko se puhuu? Kielenkehityksen vaikeudet varhaislapsuudessa*. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS Kustannus, 22–50.

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010.

Lappi, Päivi & Malm, Anja 2017. Viitottu puhe ja sormiaakkosviestintä. Teoksessa Kristina Huuhtanen (toim.) *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa*. 4. painos. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, Oppimateriaalikeskus Opike, 47.

Lehtinen, Maiju 2016. Viittomakielen tulkkien valmistautuminen tulkkaustilauksiin: Kuinka valmistautuminen on muuttunut, kun huomisen työt jaetaan tänään? *Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus. Opinnäytetyö*. Viitattu 23.3.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201605035938>

Leinonen, Maria 2013. Tulkin ammattitaito: tiedot, taidot ja valmiudet ammatinharjoittamisessa. Monikielisen viestinnän ja käännöstieteen koulutusohjelma. Kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 2.12.2019. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-23432>

Leskelä, Leela 2019. *Selkokieli – Saavutettavan kielen opas*. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, Oppimateriaalikeskus Opike.

Lindholm, Camilla & Stevanovic, Melisa & Peräkylä, Anssi 2016. Johdanto. Teoksessa Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.) *Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino, 9–30.

Liukkonen, Jarmo 2017. *Psyykinen vahvuus. Mielen taitojen harjoituskirja*. Jyväskylä: PS Kustannus.

Lommi, Kati 2017. Tulkkauksessa tärkeintä on valmistautuminen. Viitattu 11.5.2019. <https://blog.delingua.fi/tulkkauksessa-tarkeinta-on-valmistautuminen>

Matero, Marja 2012a. Autismi. Teoksessa Marita Malm, Marja Matero, Marjo Repo & Eeva-Liisa Talvela (toim.) *Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet*. 1.–3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 219–235.

Matero, Marja 2012b. Kehitysvammaisuus. Teoksessa Marita Malm, Marja Matero, Marjo Repo & Eeva-Liisa Talvela (toim.) Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. 1.–3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 165–203.

Matero, Marja 2012c. Kielelliset häiriöt ja AAC. Teoksessa Marita Malm, Marja Matero, Marjo Repo & Eeva-Liisa Talvela (toim.) Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. 1.–3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 130–164.

Mäkelä, Outi 2015. Aina valmistautuneena! Teoksessa Riina Pirskanen & Mikko Äärynen (toim.) Tulkin elämää – Työtehoa ja tekemisen iloa. Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja 13, 27–32.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2010. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 1.–2. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Opintopolku 2019. Puhevammaisten tulkkauksen erikoisammattitutkinto. Viitattu 25.11.2019. <https://opintopolku.fi/app/#!/ammattillinenaikuiskoulu-tus/1.2.246.562.17.80356231896>

Papunet 2017. Kirjoittaminen ja piirtäminen. Viitattu 19.3.2020. <https://papunet.net/tietoa/kirjoittaminen-ja-piirtaminen>

Papunet 2019a. Apuvälineet. Viitattu 11.5. 2019. <http://papunet.net/tietoa/apuvälineet>

Papunet 2019b. Mitä on puhevammaisuus? Viitattu 11.5. 2019. <http://papunet.net/tietoa/mita-on-puhevammaisuus>

Papunet 2019c. Nopea piirrosviestintä. Viitattu 19.3.2020. <https://papunet.net/tietoa/nopea-piirrosviestinta>

Paputuubi 2013. Miten käytän TAIKE-taulustoa. Viitattu 16.4.2020. <https://www.youtube.com/watch?v=iUf84JihPSQ>

Paunonen, Riikka 2010. Valmistautuminen ja informaation välittäminen konsekutiivitulkkauksessa poistojen, lisäysten ja korvausten näkökulmasta. Käännöstiede (venäjä). Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 18.3.2020. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-20864>

Pesola, Erika 2013. Erilaiset tavat valmistautua: Viittomakielen tulkkien ajatuksia tulkkaustoimeksiantoihin valmistautumisesta. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 23.3.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201304255016>

Qvarnström, Mari & Ikonen, Alisa & Ketonen, Ritva & Lautamo, Tiina & Aro, Tuija & Jordan-Kilkki, Päivi & Kokko, Jussi & Nieminen, Minna & Salo, Elina & Jalkanen, Hannele & Siiskonen, Tiina 2014. Tuki- ja kuntoutusmuodot. Teoksessa Tiina Siiskonen, Tuija Aro, Timo Ahonen & Ritva Ketonen (toim.) Joko se puhuu? Kielenkehityksen vaikeudet varhaislapsuudessa. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS Kustannus, 154–170.

Riveria 2019. Puhevammaisten tulkkauksen erikoisammattitutkinto. Viitattu 25.11.2019. <https://www.riveria.fi/hakijalle/erikoisammattitutkinnot/puhevammaisten-tulkkauksen-erikoisammattitutkinto/>

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. (e-kirja) Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 22–56.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006a. Litterointi. Luku 7.2.1 kokonaisuudesta Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Viitattu 20.11.2019. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_1.html

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006b. Teemahaastattelu. Luku 6.3.2 kokonaisuudesta Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Viitattu 15.4.2020. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Saresvuo, Johanna & Ojanen, Sirkka-Liisa 1988. Tulkin käsikirja. Helsinki: Gaudeamus.

Saunanoja, Elina 2013. Monimuotoinen valmistautuminen: Viittomakielialan Osuuskunta Vian viittomakielien tulkkien käytänteitä tulkkaukseen valmistautumisesta. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 23.3.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201304265264>

Selko 2013. Mikä on puhevamma? Viitattu 12.5.2019. <https://selko.fi/puhevammaisuus/>

Suomen CP-liitto 2020. Mikä on cp-vamma? Viitattu 12.3.2020. <https://www.cp-liitto.fi/tietoa/vammaryhmat/cp-vamma>

Suomen Puhevammaisten Tulkit ry 2019a. Etusivu. Viitattu 11.5.2019. <https://www.puhevammaistentulkit.fi/>

Suomen Puhevammaisten Tulkit ry 2019b. Koulutus. Viitattu 11.5.2019. <https://www.puhevammaistentulkit.fi/puhevammaisten-tulkki/koulutus/>

Suomen Puhevammaisten Tulkit ry 2019c. Puhevammaisten tulkki. Viitattu 11.5.2019. <https://www.puhevammaistentulkit.fi/puhevammaisten-tulkki/>

Suomen Puhevammaisten Tulkit ry 2020. Eettiset säännöt ja Spt ry:n säännöt. Viitattu 21.3.2020. <https://www.puhevammaistentulkit.fi/eettiset-saannot-ja-spt-ry-n-saa/>

Suomen Puhevammaisten Tulkit ry Taloudenhoitaja 2020. VS: Muutamia kysymyksiä opinnäytetyöhön liittyen. Email pirita.kirjavainen@humak.fi 24.3.2020.

Suomen virallinen tilasto: Tilasto Vammaisten tulkkauspalveluihin oikeutetuista ja palvelun käyttäjistä [verkkojulkaisu]. Helmikuu 2020. Helsinki: Kela [viitattu 21.3.2020]. Saantitapa: http://raportit.kela.fi/ibi_apps/WFServlet?IBIF_ex=NIT206AL

Talvela, Eeva-Liisa & Matero, Marja 2012. Liikuntavammaisuus. Teoksessa Marita Malm, Marja Matero, Marjo Repo & Eeva-Liisa Talvela (toim.) Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. 1.–3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 253–297.

Terveystieteiden laitos 1326/2010, 29§.

Terveyskylä.fi 2017. Puhemotorinen häiriö eli dysartria. Viitattu 16.3.2020. <https://www.terveyskyla.fi/aivotalo/sairaudet/aivoverenkiertoh%C3%A4iri%C3%B6t/el%C3%A4m%C3%A4%C3%A4-aivoverenkiertoh%C3%A4iri%C3%B6n-j%C3%A4lkeen/puhemotorinen-h%C3%A4iri%C3%B6-eli-dysartria>

Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki 2011. Opas kommunikoinnin apuvälinepalveluihin. Opas.

Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki 2015a. Kuvat kommunikoinnissa. Opas.

Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki 2015b. Opas puhevammaisten tulkkauspalvelusta. Opas.

Tiittula, Liisa & Ruusuvuori, Johanna 2005. Johdanto. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. (e-kirja) Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 9–21.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vernerinet selkosivut 2020. Lisävammat. Viitattu 14.4.2020. <https://verneri.net/selko/vammaisuus/lisavammat/>

von Tetzchner, Stephen & Martinsen, Harald 2000. Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin. Suom. Kaisa Launonen. 2. painos. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, Oppimateriaalikeskus Opike.

LIITTEET

LIITE 1: Puhevammaisten tulkin eettiset ohjeet

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

LIITE 2: TU53 Tulkintietolomake Puhevammaisten tulkit

Kela[®]	Tulkintietolomake Puhevammaisten tulkit	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">Tyhjennä lomake</div> TU 53
-------------------------	--	--

1. Perustiedot

Sukunimi ja etunimi Syntymävuosi

Työnantaja tai toiminimi ja yrityksen nettisivut

2. Yhteystiedot

Puhelinnumero Sähköpostiosoite

Puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteen saa luovuttaa

☐ asiakkaalle ☐ tulkkiparille.

Tulkin lähtöpiste (kodin tai työpaikan osoite)

☐ Tulkillla on auto käytössä.

3. Kilpailutusalue, jolla tulkki toimii

Valitse vain yksi seuraavista:

☐ Pohjoinen
 ☐ Pohjanmaa
 ☐ Keskinen
 ☐ Läntinen
 ☐ Itäinen
 ☐ Uusimaa

4. Asiakasryhmä

☐ Puhevammaiset:

<input type="checkbox"/> afasia <input type="checkbox"/> aivovamma <input type="checkbox"/> autismi <input type="checkbox"/> CP-vamma <input type="checkbox"/> dysartria	<input type="checkbox"/> etenevä neurologinen sairaus (lihassairaudet) <input type="checkbox"/> kehitysvamma <input type="checkbox"/> kielellinen eritysvaikeus <input type="checkbox"/> kuulovamma Muu, mikä? <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%; margin-top: 5px;"></div>
--	--

i Jos tulkkauspalvelua tarjotaan myös kuulo- ja kuulonäkövammaisille asiakkaille, tulkin pitää täyttää myös kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkeille tarkoitettu tietolomake (TU 52).

TU 53 09.17 Verkkolomake (PDF)
www.kela.fi
Sivu 1 (4) ►►

Seuraava sivu

5. Tulkkaustilanteet, joissa tulkki työskentelee

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Asiointi | <input type="checkbox"/> Kongressit ja seminaarit (mm. hallitusten kokoukset, isot tilaisuudet, muodollinen ohjelma) |
| <input type="checkbox"/> Ryhmätilanteet (mm. kerhot, vapaamuotoiset tilanteet) | <input type="checkbox"/> Teatterit ja muu esittävä taide |
| <input type="checkbox"/> Terveystieteidenhuolto (mm. neuvolat, terveyskeskus, lääkärikäynnit) | <input type="checkbox"/> Työelämäntulkkaus |
| <input type="checkbox"/> Urheilu (mm. harrastus, kilpaurheilu) | <input type="checkbox"/> Kuntoutus ja terapiat |
| <input type="checkbox"/> Hengelliset tilaisuudet | <input type="checkbox"/> Tulkkauspalveluun perehdyttäminen |

6. Työkokemus

Puhevammaisten tulkkaus vuodesta _____ lähtien.

7. Tulkin kiinnostuksen kohteet (esim. oma harrastus tai opiskelu)

8. Tulkin terveydelliset rajoitteet (esim. allergiat, valo- tai tuoksuherkkyys)

9. Nimeä tulkkauspalvelua käyttävät lähiomaisesi

10. Tulkin tulkkauksessa käyttämät puhutut kielet

i Voit valita useamman vaihtoehdon. Laita rasti myös kohtaan "todistus toimitettu", jos olet toimittanut Kelaan todistuksen englannin kielen ylimmän tason osaamisesta jo edellisellä sopimuskaudella.

- ☐ Suomi, äidinkielen tasoinen kielitaito
- ☐ Ruotsi, äidinkielen tasoinen kielitaito
- ☐ Englanti, keskitaso
- ☐ Englanti, ylin taso ☐ todistus toimitettu
- ☐ Ranska
- ☐ Saksa
- ☐ Venäjä
- ☐ Saame

Muu, mikä?

11. Minkälaisiin kommunikointiin liittyviin vaikeuksiin tulkki tarjoaa palvelujaan?

- ☐ Lukemiseen
- ☐ Kirjoittamiseen
- ☐ Puheen vastaanottamiseen
- ☐ Puheen tuottamiseen seuraavissa tilanteissa:
- ☐ hidas puhe
 - ☐ yksittäiset sanat
 - ☐ epäselvä puhe
 - ☐ juuttuva puhe
 - ☐ virheelliset sanavalinnat
 - ☐ häiriöaltis puhe
 - ☐ asiakas ei puhu.

12. Tulkki hallitsee seuraavat puhetta tukevat tai korvaavat kommunikointimenetelmät

- ☐ Yksittäiset kuvat
- ☐ Kuvakansio
- ☐ Kommunikatiosovellus
- ☐ Sormiaakkoset
- ☐ Tukiviittomat
- ☐ Viitottu puhe
- ☐ Piirtäminen
- ☐ Esineet
- ☐ Bliss-merkit
- ☐ Eleet, ilmeet, äänenpainot, ääntely
- ☐ Kirjoittaminen:
- ☐ kynällä
 - ☐ sanalistin avulla
 - ☐ aakkostaulun avulla
 - ☐ tietokoneen avulla
 - ☐ kommunikointilaitteella:

millä ohjelmalla?

13. Tulkki hallitsee seuraavat puheen selventämisen menetelmät

- ☐ Kirjoittaa ydinsanoja
- ☐ Painottaa ydinsanoja
- ☐ Piirtää ydinsanoja
- ☐ Selkokieli

Muu menetelmä, mikä?

14. Tulkki tukee asiakkaan lukemisen ja kirjoittamisen vaikeutta

- ☐ Kun asiakas ei pysty lukemaan.
- ☐ Kun asiakas ymmärtää tekstin
- ☐ lause kerrallaan
- ☐ sana kerrallaan
- ☐ lukemalla koko teksti ääneen.

15. Lisätietoja

 Kerro tässä muista tulkaustilanteisiin vaikuttavista tekijöistä tai osaamisestasi.

16. Allekirjoitus

Päiväys

Allekirjoitus

17. Lomakkeen täyttäneen henkilön tiedot, jos täyttäjä on joku muu kuin tulkki itse

Nimi

Puhelinnumero

Asema

LIITE 4: Haastateltavan informointi -kirje



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU



Haastateltavan informointi

Humanistisen ammattikorkeakoulun opiskelijat Pirita Kirjavainen ja Miia Puustinen tekevät Tulkki (AMK) tutkinnon opinnäytetyön aiheesta puhevammaisten tulkkien valmistautuminen. Opinnäytetyössä halutaan kartoittaa sitä, miten valmistautuminen näyttäytyy tulkkien työssä. Tarkoituksena on selvittää tulkkien käyttämiä valmistautumistapoja ja valmistautumiseen käytettyä aikaa. Opinnäytetyön tilaajana toimii Suomen Puhevammaisten Tulkit ry.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Haastateltava voi kieltäytyä haastatteluaineiston käytöstä osana opinnäytetyötä tai kieltäytyä vastaamasta johonkin kysymykseen. Haastattelu nauhoitetaan Skype-ohjelman kautta sekä varmuuden vuoksi myös opinnäytetyön tekijöiden puhelimiin. Nauhoitteet säilytetään siten, että niihin ei ole pääsyä muilla kuin opinnäytetyön tekijöillä sekä opinnäytetyötä ohjaavalla lehtorilla. Käyty keskustelu litteroidaan tilanteen jälkeen.

Materiaalit hävitetään viimeistään 6 kuukauden kuluttua opinnäytetyön valmistuttua. Valmiissa opinnäytetyössä haastatteluaineisto raportoidaan siten, ettei siitä voida tunnistaa yksittäistä haastateltavaa. Opinnäytetyö julkaistaan Theseuksessa.

Haastattelijat:

Pirita Kirjavainen
pirita.kirjavainen@humak.fi

Miia Puustinen
miia.puustinen@humak.fi

LIITE 5: Haastattelurunko

Haastattelukysymyksiä

PERUSTIEDOT

- Koulutustausta (AMK vai EAT)? Muu koulutus/ammatti?
- Minä vuonna olet valmistunut ja kuinka kauan olet toiminut puhevammaisten tulkkina?
- Millä kilpailutusalueella toimit tulkkina tällä hetkellä (Pohjoinen, Pohjanmaa, Keskinen, Läntinen Itäinen, Uusimaa)?
- Työskenteletkö tulkkina kokoaikaisesti, osa-aikaisesti vai jotenkin muuten?
- Oletko yksityinen elinkeinonharjoittaja vai yrityksen työntekijä?
- Onko työsuhteesi kuukausipalkkainen, tuntiperusteinen vai joku muu?
- Mille asiakasryhmille teet puhevammaisten tulkkausta? (Tulkintietolomake TU53)
- Mitkä puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät hallitset? (Tulkintietolomake TU53)
- Mitä puhuttuja kieliä käytät tulkkauksessa?

VALMISTAUTUMINEN

- Jos mahdollista, valmistaudutko tulkkauksiin?
- Oletko tulkannut valmistautumatta?
- Saatko tulkkaustilauksiin valmistautumisesta palkkaa tai muuta korvausta?
- Milloin ja missä valmistaudut tulkkauksiin?
- Kuinka usein on käynyt niin, että olet aloittanut valmistautumisen, mutta tilaus on peruuntunut?
- Millaista pienimuotoisen kommunikaatiomateriaalin valmistaminen on työssäsi? Milloin teet materiaalin valmistamista?

KOKEMUKSET

- Kuinka paljon koet valmistautumisen vaikuttavan tulkkauksesi laatuun?
- Mitä haasteita valmistautumiseen liittyen on tullut?
- Onko ollut tilanteita, johon olisi tehnyt mieli valmistautua paremmin?
- Vaikuttaako asiakkaiden mahdollinen aggressiivisuus valmistautumiseen, miten?

TAVAT

- Millä tavoin valmistaudut tulkkauksiin?
- Onko valmistautumistavoissasi eroa, jos valmistautumiseen on käytettävissä paljon (yli 2 päivää) tai vähän (alle 2 tuntia) aikaa?
- Mitkä asiat vaikuttavat siihen, miten valmistaudut tulkkauksiin?

AIKA

- Osaatko määritellä keskimääräistä aikaa, jonka käytät tulkkaustoimeksiantoon valmistautumiseen?
- Mikä olisi ihanneaika, jonka voisit käyttää tulkkaukseen valmistautumiseen?

PEREHTYMINEN

- Miten tulkin perehtyminen uuden asiakkaan kommunikointimenetelmiin vaikuttaa valmistautumiseen?
- Oletko tulkannut asiakasta, jota et ole tavannut aiemmin? Kuinka valmistauduit etukäteen?
- Kuinka paljon tulkki saa tietoa asiakkaasta ennen tulkkaustilannetta?


MUUTA

- Teetkö valmistautumiseen liittyen yhteistyötä muiden tulkkien kanssa?
- Onko sinulla kokemusta paritulkkauksesta?
- Vinkkejä muille puhevalmentajien tulkeille?
- Haluatko vielä sanoa jotain muuta?

LIITE 6: Valmistautumistapojen jakautuminen

 Käytäntö

- tavaroiden mukaan ottaminen (kynä, paperi ja kommunikoinnin apuvälineet)
- materiaalin valmistaminen
- reittien ja parkkipaikan selvittäminen
- kulkeminen tulkkauspaikalle

 Käytäntö & mentaalinen

- eväät ja niiden mukaan ottaminen
- tilauksen ja asiakasprofiilin lukeminen
- vaatetus
- perehdytys
- viittomien ja sanaston miettiminen sekä mahdollinen opettelu

 Mentaalinen

- tulkkauksilauksen tehnyt asiakas
- toimeksiannon aihe ja sisältö
- toimeksiannossa tarvittava kommunikaatiotapa
- tulkkauspaikka ja -ympäristö
- toimeksiannon paikallaolijat
- osallistujien roolit tilanteessa
- keskittyminen tulkkaustoimeksiantoon