

## OPINNÄYTETYÖ

### **Viittomakielen tulkkien kokemuksia maahanmuuttajille tulkkaamisesta**

Marja Järvikangas, Anniina Suomalainen, Pinja Ulmanen

Tulkkaustoiminnan kehittäminen (YAMK)

(90 op)

Arvioitavaksi jättämisaika

(12/2021)

# TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu  
Tulkkaustoiminnan kehittäminen (YAMK)

---

Tekijät: Marja Järvikangas, Anniina Suomalainen, Pinja Ulmanen  
Opinnäytetyön nimi: Viittomakielen tulkkien kokemuksia maahanmuuttajille tulkkaamisesta  
Sivumäärä: 96 ja 9 liitesivua  
Työn ohjaaja: Zita Kóbor-Laitinen  
Työn tilaaja: Ilme Oy

---

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö ja sen tarkoituksena oli selvittää viittomakielen tulkkien haasteita kuuroille maahanmuuttajille tulkkauksessa, sekä tuoda näkyviin, miten tulkit toimivat tämän nopeasti kasvaneen asiakasryhmän kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa, minkälaisia toimintatapoja alallamme on käytössä ja saada aikaan keskustelua maahanmuuttajille tulkkaamisesta.

Tässä opinnäytetyössä keskityttiin selvittämään haasteita, joita esiintyy tulkatessa kuuroille maahanmuuttajille, jotka eivät ole saaneet kotimaassaan koulutusta, ja jotka eivät Suomeen saapuessaan ole välttämättä osanneet mitään kirjoitettua kieltä. Tällaisella maahanmuuttajalla ei välttämättä ole kotimaassaan ollut käytössä mitään viittomakieltä ja suomalainen viittomakieli on monelle ensimmäinen opittava kieli.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin ryhmäkeskustelun ja Webropol-kyselyn avulla. Ryhmäkeskustelu toteutettiin Covid-19-rajoitusten vuoksi Zoom-etäyhteydellä, ja siihen osallistui opinnäytetyön tekijöiden lisäksi 7 kokenutta maahanmuuttajakuuroille tulkkaavaa viittomakielen tulkkia. Ryhmäkeskustelu nauhoitettiin ja litteroitiin. Keskustelusta nousseiden teemojen pohjalta luotiin Webropol-kysely, joka lähetettiin viittomakielen tulkkausta tuottaville palveluntuottajille. Kyselyyn vastasi 50 tulkkia, joilla kaikilla oli kokemusta maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkaamisesta. Tutkimus oli sekä laadullinen että määrällinen.

Ryhmäkeskustelun ja kyselyn tulokset osoittivat, että tulkit kokevat maahanmuuttajakuuroille tulkkauksen paljon haastavammaksi kuin tulkkauksen syntyperäisille suomalaisille kuuroille. Yhdeksi suurimmista haasteista koettiin asiakkaan vielä puutteellinen kielitaito. Tulkeilta vaaditaan maahanmuuttaja-asiakkaalle tulkkauksessa kykyä pilkkoa käsitteitä pienempiin osiin sekä taitoa visuaaliseen viittomiseen, jossa käytetään paljon multimodaalista eli monikanavaista viestintää. Tulkit kokivat myös joutuvansa joustamaan tulkin roolista ja esimerkiksi selittämään ja selventämään asioita. Tulosten perusteella voidaan sanoa, että viittomakielen tulkit toimivat keskenään hyvin eri tavoin tulkatessaan kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaille.

---

Asiasanat: maahanmuuttaja, kuuro, tulkkaus, hiljainen tieto

# ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences

Degree Programme in Development of Interpreting Practices (Master's degree)

---

Author: Marja Järvikangas, Anniina Suomalainen, Pinja Ulmanen

Title: Sign language interpreters experiences in interpreting for deaf immigrants

Number of Pages: 96 and 9 attachment pages

Supervisor(s): Zita Kóbor-Laitinen

Commissioned by: Ilme Oy

---

The thesis was a research development work and its purpose was to find out the challenges of sign language interpreters in interpreting for deaf immigrants, and to show how interpreters work with this rapidly growing group of clients.

In this thesis, the word "immigrants" was used to refer to deaf people who have not received education in their home country and who had not used any written language at the time of their arrival to Finland. Such an immigrant may not have used any sign language in their home country, and Finnish sign language is the first language learned for many.

The material of the thesis was collected with the help of a group discussion and a Webropol survey. Due to Covid-19 limitations, the group discussion was conducted remotely with Zoom, and in addition to the authors of the thesis, 7 experienced sign language interpreters interpreting for deaf immigrants participated. The group discussion was recorded and transcribed. Based on the themes that emerged from the discussion, a Webropol survey was created, which was sent to service providers providing sign language interpretation. The survey was answered by 50 interpreters, all of whom had experience interpreting for immigrant clients. The study was both qualitative and quantitative.

The results of the group discussion and the survey showed that interpreters find interpreting for immigrant deaf people much more challenging than for native Finnish deaf people. One of the biggest challenges was the still lacking language skills of the client. During interpretation, interpreters are required to have the ability to break down concepts into smaller parts and use very visual signage, which also uses a lot of multimodal communication. Interpreters also felt that they had to be flexible about the role of the interpreter and, for example, explain and clarify things. Based on the results, it can be said that sign language interpreters work very differently from each other when interpreting for deaf immigrant clients. The goal of the thesis was to map out the varying practices used in our field and to create a discussion with the aim of unifying these practices.

---

Keywords: immigrant, deaf, interpretation, tacit dimension

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	7
2	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET .....	9
	2.1 Työn tavoitteet ja tutkimuskysymykset .....	9
	2.2 Aiemmat tutkimukset aiheesta .....	10
3	AINEISTO JA TUTKIMUSMENETELMÄT.....	13
	3.1 Haastattelu .....	13
	3.2 Ryhmäkeskustelu .....	13
	3.3 Kysely .....	16
4	KUUROT MAAHANMUUTTAJAT .....	18
	4.1 Maahanmuuttajuus ja terminologia .....	18
	4.2 Kuurot maahanmuuttajat Suomessa.....	19
	4.3 Kielen oppiminen aikuisiällä .....	20
	4.4 Kuuron maahanmuuttajan kielitaito ja oikeus tulkkauspalveluun .....	22
	4.5 Kielen voima.....	25
	4.6 Selkokieli .....	26
	4.7 Ammatilainen kohtaamassa kuurot maahanmuuttajat .....	27
	4.8 Kulttuuri ja integroituminen .....	29
5	TULKIN TEHTÄVÄT JA TULKKAUKSEN ETIIKKA .....	33
	5.1 Tulkin tehtävät .....	33
	5.2 Tulkkauksen etiikka .....	34

6	HILJAINEN TIETO.....	37
6.1	Hiljaisen tiedon käsite.....	37
6.2	Hiljainen tieto viittomakielen tulkkaustilanteessa .....	38
7	RYHMÄKESKUSTELU .....	40
7.1	Toivetulkki.....	40
7.2	Joustaminen .....	42
7.3	Oman toiminnan reflektointi.....	44
7.4	Asioiden selventäminen.....	46
7.5	Kulttuurin huomioiminen .....	48
7.6	Kuuleva osapuoli ja kielelliset haasteet .....	49
7.7	Keskustelun tarve.....	51
8	HENKILÖKOHTAINEN TIEDONANTO .....	53
8.1	Tulkkaus kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaalle.....	54
9	WEBROPOL-KYSELY .....	56
9.1	Haasteet kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaille tulkatessa.....	58
9.2	Tulkkaustilanteissa käytettävät menetelmät .....	61
9.3	Toiminta tulkkaustilanteiden jälkeen.....	65
9.4	Ongelmat tulkkaustilanteissa .....	72
9.5	Asiakkaiden odotukset tulkkaustilanteissa .....	76
9.6	Maahanmuuttajat erityisryhmänä ja koulutustarve.....	82
10	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	85
10.1	Ajatuksia opinnäytetyön aineiston pohjalta.....	88
10.2	Jatkotutkimusaiheita .....	92
11	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISET NÄKÖKULMAT..	94
	LÄHTEET .....	97

Liite 1 .....	101
Liite 2 .....	102
Liite 3 .....	103
Liite 4 .....	104

# 1 JOHDANTO

Suomi on kansainvälistynyt viime vuosikymmenen aikana lisääntyneen maahanmuuton seurauksena. Eri syistä Suomeen muuttaneita henkilöitä asuu Suomessa enenevissä määrin. Myös kuurojen maahanmuuttajien määrä Suomessa on lisääntynyt merkittävästi. Suomeen tullessaan kuuroilla maahanmuuttajilla on taustallaan oman maansa kulttuuri ja mahdollisesti sen viittomakieli. Suomalaiseen yhteiskuntaan sopeutuessaan ja suomalaista viittomakieltä opiskellessaan kuuro maahanmuuttaja on uuden edessä. Samoin uuden edessä on kuurolle maahanmuuttajalle tulkkaava viittomakielen tulkki. Miten viittoa henkilölle, joka ei tunnista suomalaisen yhteiskunnan rakenteita? Miten tulkata asioita, joiden ymmärtämiseen asiakkaan kielitaito ei vielä riitä? Miten tulkki voisi ymmärtää asiakkaan taustakulttuurin piirteitä ja miten hän osaisi ottaa henkilön vaikeatkin taustakokemukset huomioon?

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, ja sen tavoitteena oli selvittää tulkkien ajatuksia ja kokemuksia maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkaamisesta. Maahanmuuttaja-asiakkaalla tässä työssä tarkoitetaan kuuroja maahanmuuttajia, joilla ei ole ollut mahdollisuutta käydä kouluja tai saada hyvää kielenopetusta lapsena, ja jotka ovat vasta aikuisiällä opiskelleet suomalaista viittomakieltä. Tulkit ratkaisevat eteen tulleet uudet ja haastavatkin tilanteet oman ammattitaitonsa avulla, kokemuksen tuomien mallien mukaisesti ja eettisiä sääntöjä soveltaen. Tulkit kehittävät työssään toimivia käytännön toimintatapoja ja pohtivat eettisiä kysymyksiä kukin omista lähtökohdistaan käsin. Kokemuksen kautta tulkille kertyvä tieto ei kuitenkaan siirry ja jalkaudu laajemmin alalle, sillä vaitiolovelvollisuus pidättää tulkit keskustelemasta tulkkaustilanteissa kohtaamistaan asioista julkisesti. Hiljainen tieto pysyy piilossa.

Opinnäytetyön aineiston hankimme teemahaastattelutyypisellä ryhmäkeskustelulla, jossa haastateltavina ja keskusteluun osallistujina oli työvuosiltaan kokeneita viittomakielen tulkkeja, jotka ovat työskennelleet kuurojen maahanmuuttaja-asiakkaiden parissa. Lisäksi valmiselimme Webropol-kyselyn, jonka vastaajiksi toivoimme ja saimme maahanmuuttajakuurojen parissa työskennelleitä tulkkeja. Tietoperustassamme keskitymme maahanmuuttajakuurojen kielitaitoon yleisesti, avaamme hiljaisen tiedon käsitettä ja taustoitamme tulkin tehtäviä, jotta saamme pohjaa pohdinnalle siitä, mikä kuuluu tulkin tehtäviin maahanmuuttajille tulkatessa. Selvitimme, millaisia toimintatapoja tulkeilla on tällä hetkellä maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskennellessä. Tärkein tavoitteemme oli kuitenkin tuoda tulkeilla olevaa kokemuksen mukanaan tuomaa ammattitaitoa eli hiljaista tietoa kollektiivisesti näkyvämmäksi.

Työn tilaajana toimii viittomakielen tulkkauksen asiantuntijayritys Ilme Oy, jossa tehdään paljon tulkkausta kuuroille maahanmuuttajille. Tämä opinnäytetyö tuo yritykselle tietoutta maahanmuuttajille tulkkaamisen erityispiirteistä ja siten uusia näkökulmia yrityksen sisäisen koulutuksen käyttöön. Opinnäytetyön tuloksia olisi tärkeää myös hyödyntää tulkkausalan koulutuksessa valmentaessa uusia tulkkeja työhönsä, jonka yhtenä asiakasryhmänä ovat kuurot maahanmuuttajat. Maahanmuuttajat ovat osa suomalaista yhteiskuntaa nyt ja tulevaisuudessa. Kuuroille maahanmuuttajille tulkkausta tekeville tulkeille tämä työ tuo esiin arvokasta hiljaista tietoa ja antaa ajattelemisen aihetta omien toimintatapojen reflektointiin.



## 2 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET

Tämän työn aihe kehittyi käytännön tulkkaustyön kautta. Me opinnäytetyön tekijät olemme työskennelleet pitkään kuurojen maahanmuuttaja-asiakkaiden parissa ja kohdanneet käytännön tulkkaustyössä myös monenlaisia tilanteita. Kohtaamme hetkiä, joissa läsnä on asiakkaan kielellisiä, kulttuurisia, sosiaalisia ja fyysisiäkin haasteita, ja tulkin tulisi pystyä suhtautumaan niihin ammatillisesti, eettisiin sääntöihin tukeutuen. Tulkin eettiset säännöt eivät yksiselitteisesti anna vastausta jokaiseen tilanteeseen. Eettiset säännöt ja tulkin ammatillisuus antavat rungon toiminnalle. Ihmisten kanssa toimiessa vastaan voi kuitenkin tulla hyvin erilaisia tilanteita, ja tulkki joutuu yksin tekemään ratkaisuja, joihin ei ole välttämättä saanut ohjeita opiskeluaikanaan. Maahanmuuttajakuurot ovat verrattain uusi ilmiö Suomessa, eikä heidän haasteisiinsa ole vielä kyllin syvällisesti paneuduttu, eikä tulkkeja ole koulutettu heille tulkkaamaan.

### 2.1 Työn tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tarkastelimme opinnäytetyössämme, mitkä ovat tulkin tehtävät kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaille tulkatessa. Pohdimme, riittääkö pelkkä viestin välittäminen kieleltä toiselle tuottamaan onnistunutta ja laadukasta tulkkausta. Perinteistä ”tulkki vain tulkkaa”-ajatusta oli tarkasteltava kriittisesti ja pohdittava onko se realistisesti edes mahdollista. Tämän työn aineistosta kävi ilmi, kuinka maahanmuuttaja-asiakkaiden heterogeenisyys asiakasryhmänä näyttäytyy ja kuinka se vaikuttaa tulkin työhön. Tärkeää oli myös hahmottaa tulkkien ajatuksia siitä, mitä he olettavat asiakkaiden toivovan tulkilta.

Toinen tavoitteemme oli kartoittaa käytössä olevia toimintatapoja kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaille tulkatessa. Ryhmäkeskustelulla selvitimme, millaisia tilanteita tulkit kohtaavat tulkatessaan ja kuinka he toimivat erilaisissa tilanteissa. Alamme näkökulmasta on kiinnostavaa, ovatko toimintatavat yhteneväiset tulkkien kesken. Halusimme tietää, miten yllättävinä tilanteina esiin tulevat käytännön ongelmat ratkaistaan, ja miltä pohjalta ja millaisin perusteluin ratkaisuun päädytään. Onko olemassa tiettyjä asioita, joita tulkki voi tehdä ja missä menee raja, mitä ei enää koeta sopivaksi? Tulkin tehtävät ovat usein epäselviä myös tulkkaustilanteen kuuleville osapuolille, kuten oppilaitoksen henkilöstölle. Halusimme selvittää, kokevatko tulkit, että heiltä odotetaan muutakin kuin pelkkää kielen kääntämistä. Tarkastelimme, ovatko tulkin

toimintatavat ristiriidassa eettisten sääntöjen kanssa. Opinnäytetyömme keskittyi tulkkien näkemyksiin ja kokemuksiin kuuroille maahanmuuttajille tulkkauksesta.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

Mitkä ovat tulkin tehtävät kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaille tulkatessa?

Millaisia haasteita tulkit kohtaavat tulkatessaan kuuroille maahanmuuttajille?

Mitkä ovat toimintatavat kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaille tulkatessa?

## 2.2 Aiemmat tutkimukset aiheesta

Kuuroille maahanmuuttajille tulkkaamista on tutkittu melko vähän Suomessa. Evelina Kuusi-nen on opinnäytetyössään “Viittomakielen asioimistulkkien ammatillinen osaaminen ja viitto-makielialan muuttuvat osaamisvaatimukset” (2011) pohtinut myös maahanmuuttajakuuroille tulkkaamisen haasteita. Vuonna 2011 maahanmuuttajakuuroja oli Suomessa vielä kohtalaisen vähän, mutta jo tuolloin tunnistettiin tulkkien tarve muokata käyttämäänsä kieltä maahanmuut-tajalle sopivaksi. Kuusisen mukaan tilanteessa molemmilla osapuolilla tulisi olla taito käyttää tietynlaista “välikieltä” tai osata kansainvälistä viittomakieltä, jotta tilanne sujuisi tarkoituksen-mukaisesti. Jo tuolloin kyselyhaastattelun tuloksissa viisi kuudesta haastateltavasta vastasi, että maahanmuuttajakuuroille tulkkaamisessa on erityisiä haasteita “usein” tai “joskus”. (Kuusi-nen 2011, 26, 33.) Tämä opinnäytetyö näyttää suunnan, joka on alkanut jo kymmenen vuotta sitten; tulkit kokevat, että maahanmuuttajille tulkkaamisessa on erityispiirteitä. Oma opinnäyte-työmme antaa lisäselvitystä tämän hetken tilanteesta ja tulkkien ratkaisuksista näissä haasteissa.

Ari Savulahti on tutkinut tapaustutkimuksen omaisesti opinnäytetyössään “Interpreting with Immigrant Deaf People” (2012) tulkkien käyttämiä tekniikoita maahanmuuttajille tulkkaami-nessa. Työssään Savulahti seurasi tulkkien työtä ja teki siitä havaintoja. Savulahti toteaa työs-sään, että tulkit on koulutettu kohtaamaan asiakas, jolla on hyvä kielitaito omassa äidinkieles-sään. Näin ollen tulkkaaminen kuuroille maahanmuuttajille voi olla haastavaa, sillä maahan-muuttajalla ei ole vielä taitoa siinä kielessä, jota tulkki on tottunut tulkkaamaan. (Savulahti 2012, 40.) Savulahden opinnäytetyössä keskityttiin pääosin tulkkausratkaisuihin, kun meidän opinnäytetyömme pureutuu muihinkin tilannekohtaisiin elementteihin, kuten asioiden lisäsel-ventämiseen ja jälkitulkkaamiseen. Savulahden ja meidän opinnäytetyömme voivat tukea toi-siaan jatkotutkimuksia ajatellen, sillä yhdessä ne tuovat esiin ilmiötä, jossa tulkin on muokat-tava viittomistaan asiakkaan viittomakielen taidon mukaiseksi.

Tekeillä on myös Nina Sivusen alallemme tärkeä väitöskirjatyö kuurojen maahanmuuttajien kielitaidosta, mutta se ei keskity tulkkaukseen. Sivunen tutkii maahanmuuttajakuuron käyttämiä viestinnän elementtejä tilanteessa, jossa kuurolla maahanmuuttajalla ei ole tosiasiallisesti kielitaitoa. Sivunen ja Tapio paneutuvat Sivusen tulevaan väitöskirjaan liittyvässä artikkelissaan ”Do you understand (me)?” negotiating mutual understanding by using gaze and environmentally coupled gestures between two deaf signing participants kielitaidon vaikutukseen viestintätilanteessa. Artikkelia avaa hieman tulevaa väitöskirjaa, jossa keskitytään tutkimaan kahden viittovan henkilön multimodaalista ja monikielistä viestintää tilanteessa, jossa haastattelijalla ja haastateltavalla on käytössään toistensa viittomakielistä vain muutama viittoma, eikä lainkaan yhteistä kirjoitettua kieltä. Yhteisen kirjoitetun kielen puuttuminen poissulkee sekä kirjoittamisen, että sormittamisen (kirjoitetun kielen sanan muodostamisen viittomakielten aakkosilla). Katseen käyttö yhdistettynä ympäristöön ja eleisiin, jotka eivät olisi ymmärrettävissä ilman kontekstia, ovat tutkimuksessa suuressa roolissa löydettyessä yhteistä ymmärrystä. Useita kieliä sekä kansainvälistä viittomista osaava Sivunen ja turvapaikanhakija ovat tutkimuksessa tilanteessa, jossa heidän kielitaitonsa ovat hyvin epäsymmetriset. Multimodaalisella viestinnällä on äärimmäisen suuri merkitys ymmärryksen ja tarkoituksen muodostamisessa Sivusen ja turvapaikanhakijan välisessä keskustelussa.

Opinnäytetyömme käsittelee tulkkauksen haasteita samankaltaiselle ryhmälle tulkkauksesta, joskin asiakkaamme ovat tulkkaukspalvelun käyttäjiksi siirtyessään jo oppineet suomalaisen viittomakieleen alkeet. Tulkkauksessa viestintätilanne ei ole yhtä epäsymmetrinen tulkin ja kuuron maahanmuuttajan välillä, mitä se on vielä Sivusen ja Tapion kuvaamassa tilanteessa, jossa kuuro maahanmuuttaja on juuri Suomeen saapunut turvapaikanhakija. Yhteisten viittomien lisääntyessä kommunikaatio helpottuu, mutta multimodaalisuus viestinnässä on vielä pitkään vahvemmin läsnä verrattuna tulkkaukseen syntyperäisen suomalaisen kuuron kanssa kommunikoinnissa.

Kansainvälisesti maahanmuuttajakuuroille tulkkauksesta on tutkittu hieman enemmän kuin Suomessa. Mielenkiintoinen omaa työtämme sivuava tutkimus on Roselia M. Fischera-Leningin tutkimus tulkkien haasteista tulkaessa kielettömille kuuroille maahanmuuttajalapsille. Tutkimuksessaan *When there are no words: ASL/English interpreter practices with alingual and semi-lingual deaf immigrant children* (2016) hän toteaa, että moniammatillinen yhteistyö ainakin kuurojen maahanmuuttajalasten parissa koetaan hyödylliseksi. Myös muiden tulkkien kanssa

tapahtuva yhteistyö ja tiedon jakaminen koettiin hänen tutkimuksessaan hyvin tärkeäksi, ei pelkästään hyvien käytänteiden jakamiseksi vaan se koettiin oleelliseksi myös tulkkien oman jakamisen näkökulmasta.

Opinnäytetyössään “Kuurot tulkit ja tulkkausmenetelmät” Aro ja Uusimäki (2021) käsittelevät kuurojen tulkkien tämänhetkistä työtilannetta Suomessa. He esittelevät työssään kuurojen tulkkien käyttämiä tulkkausmenetelmiä, joista yksi on reletulkkaus, jota käytetään erityisesti maahanmuuttajakuuroille tulkatessa, kun he ovat juuri saapuneet Suomeen.

## 3 AINEISTO JA TUTKIMUSMENETELMÄT

### 3.1 Haastattelu

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan tulkkien kokemuksia kuuroille maahanmuuttaja-asiak-  
kaille tulkkauksesta. Koska aihetta on käsitelty verrattain vähän, valitsimme yhdeksi aineis-  
tonkeruumenetelmäksi haastattelun. Tavoitteemme oli saada esiin hiljaista tietoa, jota tulkeille  
on kertynyt tulkkauksitilanteissa, mutta jota vaitiolovelvollisuuden vuoksi ei olla yleisesti käsi-  
telty. Tällaisessa tilanteessa tutkimusmenetelmän tuli olla joustava ja sellainen, jonka avulla  
voimme muodostaa tutkimusaineistosta moniulotteisen kuvan. Eskolan ja Suorannan mukaan  
(2014) haastattelu on käytetyimpiä tiedonkeruun muotoja, koska se on joustava menetelmä ja  
sopii moniin erilaisiin tutkimuksiin. Haastattelussa ollaan lähellä tutkittavaa ja suorassa vuoro-  
vaikutuksessa hänen kanssaan. Näin on mahdollista suunnata kysymyksiä ja tiedonsaantia itse  
tilanteessa. (Eskola & Suoranta 2014, 86–87.)

Haastattelun etu tutkimusmenetelmänä on se, että haastateltaviksi voidaan valikoita henkilöitä,  
joilla tiedetään olevan kokemusta käsiteltävästä aiheesta. Haastattelun käyttöä puoltaa myös,  
että tilanteen edetessä voidaan tehdä tarkentavia kysymyksiä tai ohjata keskustelua haluttuun  
suuntaan. Haastattelun onnistumisen edellytys on, että tilanteessa vallitsee keskinäinen luotta-  
mus. Haastattelijoiden tulee puhua tyylillisesti samaa kieltä haastateltavien kanssa, etteivät he  
turhaan jännitä tilannetta, vaan kokevat olonsa rennoksi. (Puusa 2020, 108.)

### 3.2 Ryhmäkeskustelu

Haastattelutyypeistä valitsimme ryhmäkeskustelun, kuullaksemme alalla toimivien tulkkien  
kokemuksia sekä huomioita kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkauksesta ilman, että  
meidän haastattelijoiden kokemukset liiallisesti vaikuttavat esille tuleviin asioihin ja teemoihin.  
Ryhmähaastattelussa paikalla on samaan aikaan useampia haastateltavia ja mahdollisesti haas-  
tattelijoitakin. Haastateltavia ohjataan keskustelemaan toivotuista aiheista ja teemoista. Ryh-  
mähaastattelu on monipuolinen aineistonkeruumenetelmä, koska haastattelijalla voi antaa keskus-  
telun soljuja vapaasti tai kohdentaa huomion ja kysymykset joko koko ryhmälle tai yhdelle hen-  
kilölle. (Puusa 2020, 115–116.) Haastattelijalla voi halutessaan antaa haastateltaville vain ai-  
heen ja antaa keskustelijoiden johtaa keskustelua eteenpäin mielipiteillään ja muille asettamil-  
laan kysymyksillä. Tällöin ryhmähaastattelusta voidaan käyttää termiä ryhmäkeskustelu. Ryh-

mäkeskustelussa ryhmän jäsenten mielipiteet vaikuttavat toinen toisiinsa, kuten arkipäivän keskustelutilanteissa ja sen avulla voidaan tavoittaa käsiteltävän aiheen yhteisesti hyväksytyt merkitysrakenteet. Ryhmässä keskustelu on hedelmällistä, koska kuulijoita on useampi ja keskustelun aikana rakennetaan vähitellen yhteistä tarinaa. Haastatteluryhmää voidaan havainnoida kollektiivisena, kulttuurisena ryhmänä, jonka yhteinen mielipide korostuu enemmän kuin yksilön ajatukset. Ryhmäkeskustelu onkin käytännöllinen menetelmä, kun halutaan selvittää ryhmän yhteistä kantaa käsiteltäviin asioihin. Luonnollisesti syntynyt keskustelu esittelee ilmiötä laajasti ja pintaan saattaa nousta asioita, joita haastatteli ei olisi osannut kysyä. Haastattelijan tärkein tehtävä ryhmäkeskustelussa on pitää keskustelu toivotun teeman rajoissa. (Puusa 2020, 115–116; Valtonen & Viitanen 2020, 118–120.)

Ennen varsinaista ryhmäkeskustelua on tärkeä pohtia tarkkaan, kuinka haastatteluryhmä kootaan. Yleensä ryhmäkeskusteluihin osallistuu noin 4–8 henkilöä. Ryhmän homogeenisyys on eduksi vuorovaikutustilanteen ja yhteenkuuluvuudentunteen kannalta. Saman henkisyys tai tunne, että jaetaan samoja kokemuksia, saa keskustelun viriämään helpommin ja avoimemmin. Ryhmää kootessa täytyy olla selvillä millä perusteilla ja millaisia henkilöitä ryhmään halutaan kutsua. (Eskola & Suoranta 2014, 97–98; Valtonen & Viitanen 2020, 120–121.) Lähetimme sähköpostitse opinnäytetyömme avoimen ryhmäkeskustelukutsun (Liite 2) viittomakielen tulkkausalan yrityksille jaettavaksi tulkeille, jotka ovat tulkanneet kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaille. Kutsussa oli linkki, jonka kautta pystyi ilmoittautumaan mukaan. Avoimen kutsun lisäksi lähetimme muutaman kutsun suoraan henkilökohtaisiin työ sähköposteihin henkilöille, joiden tiesimme tulkanneen maahanmuuttajataustaisille asiakkaille. Erillisillä kutsuilla halusimme varmistaa, että saamme keskusteluun sopivan määrän osallistujia ja mukaan henkilöitä, joilla on riittävästi asiantuntemusta aiheesta.

Haastatteluun osallistui sekä avoimen kutsun että henkilökohtaisen kutsun saaneita viittomakielen tulkkeja, yhteensä seitsemän. Haastateltavista neljä oli suomenkielisiä ja kolme viittomakielisiä. Keskustelu tulkattiin, jotta jokainen keskustelija sai osallistua omalla äidinkielellään. Päätös tehtiin sosiaalisista ja teknisistä syistä. Näin varmistimme, että jokainen voi käyttää itselleen luontevinta kieltä mielipiteitä ilmaistessaan ja näin mitään ei jää sanomatta kielellisistä syistä. Haastateltavien lisäksi paikalla olimme me kolme opinnäytetyöntekijää ryhmäkeskustelun vetäjinä. Päävastuun keskustelun vetämisestä ja kokonaisuuden hallinnasta olimme sopineet yhdelle ryhmänvetäjistä, ja toiset keskittyivät muistiinpanojen tekemiseen sekä nonverbaalisen viestinnän tarkkailuun.

Ryhmänvetäjällä on suuri vaikutus ryhmäkeskustelun onnistumiselle, ja tehtävät vaihtelevat keskustelun eri vaiheissa. Alkuvaiheessa tärkeintä on rentouttaa jännitteinen ilmapiiri. (Valtonen & Viitanen 2020, 122.) Tavoitteenamme oli järjestää ryhmäkeskustelu lähitapaamisena, mutta COVID-19 –rajoitusten vielä ollessa voimassa päätimme, että on turvallisempaa järjestää keskustelu etäyhteydellä Zoom-alustalla. Ryhmäkeskustelu tallennettiin. Odottaessamme ryhmäläisiä liittymään mukaan etäyhteyteen tervehdimme jokaista ja pyrimme pitämään ilmapiirin kevyenä. Koska viittomakielen tulkkausala on pieni ja kaikki tuntevat toisensa hyvin, oli keskinäisen luottamuksen luominen erityisen tärkeää. Etäyhteydellä toteutetussa keskustelussa anonymiteetti ei voinut toteutua keskustelun aikana, koska osallistujat näkivät toinen toisensa. Kun viisi osallistujaa oli paikalla, päätimme aloittaa keskustelun ryhmänvetäjän aloituspuheen-  
vuorolla, jossa kävimme läpi ryhmäkeskustelun lähtökohdat eli kerroimme opinnäytetyömme taustaa ja määrittelimme maahanmuuttajat asiakasryhmänä niin kuin se tässä opinnäytetyössä käsitellään. Kaikkia osallistujia pyydettiin pitämään kuvayhteys koko keskustelun ajan auki. Koska emme voineet järjestää ryhmäkeskustelua fyysisenä tapaamisena, halusimme kuvayhteyden avulla kuitenkin luoda tunteen siitä, että osallistujat ovat keskustelussa yhdessä. Samalla pystyimme seuraamaan keskustelijoiden sanatonta viestintää osana aineistoa. Teknisistä syistä yksi osallistuja avasi kameran vain puheenvuorojensa ajaksi ja seurasi keskustelua kuulonvaimentamalla.

Valtosen ja Viitanen (2020) mukaan aloituspuheenvuorolla on keskeinen vaikutus ryhmäytymiseen. Aloituspuheenvuorossa ryhmänvetäjä kertoo millä perusteella henkilöt on valittu ryhmään; mikä on keskustelun tema ja tarkoitus sekä kuinka keskustelu käytännössä toteutetaan. Aluksi on myös hyvä kiittää osallistujia ja osoittaa arvostusta heidän antamalleen ajalle ja näin motivoida osallistujia keskusteluun. Ryhmähengen luomiseksi on varsinaisen keskustelun aluksi tarpeellista käydä läpi avauskierros, jossa kaikki osallistujat pääsevät esittelemään itsensä käsiteltävän temaan kautta. (Valtonen & Viitanen 2020, 122–123.) Ryhmäkeskustelun alussa pyysimme, että jokainen kertoisi esittelykierroksen aikana mikä kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkaamisen haasteissa kiinnosti niin paljon, että halusi osallistua järjestettävään ryhmäkeskusteluun. Kysymys loi yhteenkuuluvuuden tunnetta ja samalla saimme tärkeää tietoa osallistujien näkemyksistä ja kokemuksista. Kaksi keskusteluun osallistujaa saapui linjoille esittelykierroksen aikana. Molemmille kerrottiin lyhyesti esittelykierroksen ohjeet.

Varsinainen keskustelu käytiin esittelykierroksen aikana nousseista aiheista. Aiheet olivat pääosin samoja, joita olimme etukäteen pohtineet ja teemoitelleet keskustelun tueksi, jos keskustelua ei syntyisi. Keskustelun vetäjinä halusimme välttää ohjaamasta keskustelua ennalta määriteltyn suuntaan. Kaikilla keskusteluun osallistujilla oli paljon kokemusta kuurojen maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskentelemisestä ja laadukkaan aineiston saamiseksi oli tärkeää saada keskustelijoiden asiantuntemus ja käytännön kokemukset keskustelemalla esiin. Tavoitteemme oli laittaa keskustelu alulle ja antaa sen soljua vapaasti eteenpäin, ja se onnistui. Kaikki keskusteluryhmän jäsenet osallistuivat keskusteluun aktiivisesti. Muutamaa ryhmänvetäjien välikommenttia tai tarkentavaa kysymystä lukuun ottamatta keskustelu eteni luontevasti ryhmäkeskusteluun osallistuneiden kesken aiheessa pysyen.

Ryhmäkeskustelu kesti kokonaisuudessaan noin 1,5 tuntia, josta nauhoitettu osuus oli tunti 26 minuuttia. Tallennettu keskustelu litteroitiin jatkokäsittelyä varten. Näin saimme hyvän kokonaiskuvan. Ryhmäkeskustelusta nousseet aiheet jaoteltiin teemoihin. Lajittelun jälkeen tarkaselimme aineistoa tutkimuskysymystemme näkökulmasta. Kun tämä raaka-analyysi oli tehty, pureduimme vielä syvemmin sisältöanalyysiin eli pohdimme, miksi vastauksissa oli tiettyjä yhtäläisyyksiä ja toisaalta miksi jotkin vastaukset olivat niin kahtiajakautuneita, vaikka kaikki tulkit ovat käyneet suurin piirtein saman koulutuksen ja meitä kaikkia ohjaa samat eettiset ohjeistukset. On kuitenkin oltava rohkea ja tehtävä päätelmiä ja johtopäätöksiä. Usein sisällönanalyysillä tehtyjä tutkimuksia moititaan keskeneräisyydestä; aineisto kuvataan usein hyvinkin tarkasti ja johdonmukaisesti, mutta johtopäätöksiä ei juurikaan tehdä vaan tyydytään esittelemään tuloksia (Tuomi & Sarajärvi 2013, 105). Käsittelyvaiheessa puheenvuorot joko kuunneltiin tai katseltiin keskustelijan äidinkielestä riippuen. Vaikka tulkkausta oli käytetty keskustelussa tilanteen sujumisen helpottamiseksi, viitotun aineiston käsittely tehtiin suoraan viitotuista kommenteista. Ryhmäkeskustelun aineistoa käsiteltiin niin, että jokaisen osallistujan anonymiteetti säilyi. Kuurojen tulkkien kohdalla pohdimme erityisen tarkasti anonymiteetin säilyttämistä, sillä heitä on määrällisesti Suomessa erittäin vähän.

### 3.3 Kysely

Ryhmäkeskustelun lisäksi halusimme kartoittaa laajemmin tulkkien ajatuksia maahanmuuttajille tulkkaamisesta saadaksemme monipuolisuutta ja syvyyttä aineistoomme. Kuten Vehkalahti (2019) toteaa, kyselytutkimuksissa selvitetään yleisesti ihmisten mielipiteitä, asenteita ja tottumuksia. Kyselyn avulla selvitetään, miten ihmiset kokevat jonkin asian olevan tai mitä he



ajattelevat jostain ilmiöstä. Kyselytutkimuksessa vastaajalle lähetetään kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä. Kyselyn tuottamista vastauksista voidaan tehdä johtopäätöksiä aiheesta. Vehkalahti mukaan tilastollisen tutkimuksen tekemiseen voi olla erilaisia syitä. Eri alojen tarpeet ovat erilaisia, ja kartoitusten tekeminen voi olla tarpeen, jotta voidaan saada yleistettävää tietoa jostain aiheesta. Tutkimustulosten käyttökelpoisuus määräytyy kuitenkin sen mukaan, saadaanko kyselyllä vastaus esitettyyn tutkimuskysymykseen. (Vehkalahti 2019, 11.)

Laadimme Webropol-kyselyn (Liite 4), jonka kautta saimme anonymisti tulkki-iältään erikäisten viittomakielen tulkkien kokemuksia ja näkemyksiä maahanmuuttajakuoroille tulkkauksesta. Linkki kyselyyn (Liite 3) lähetettiin sähköpostitse Uudenmaan, Länsi-Suomen sekä Keski-Suomen tulkkaukspalvelu yrityksille sekä jaettiin viittomakielen tulkkien sosiaalisen median kanavalla eli VITUT-Facebook ryhmässä. Kysely tehtiin ryhmäkeskustelun pohjalta, ja sen kautta saimme vertailuaineistoa ryhmäkeskustelussa nousseille teemoille.

Mielipiteiden, asenteiden ja arvojen tutkiminen ei ole helppoa. Haasteita aiheuttavat lukuisat epävarmuudet: edustivatko kyselyyn osallistuneet tutkimuksen kannalta olennaista joukkoa, saatiinko vastauksia sopivasti, oliko kysymyksiin vastattu riittävästi, mittasivatko kysymykset tutkittavia asioita tai oliko kyselyn ajankohta hyvä. Haasteita tuovat sekä tiedonkeruu että itse aineiston käsittely. Kyselytutkimus on enimmäkseen määrällistä tutkimusta, jossa sovelletaan tilastollisia menetelmiä. Sanallisesti annetaan täydentäviä tietoja tai vastauksia kysymyksiin, joiden esittäminen numeroina olisi epäkäytännöllistä. Tutkimusote määritellään usein siten, että määrällisellä tutkimuksella saadaan yleiskäsityksiä asioista, kun taas laadullisilla menetelmillä paneudutaan yksityiskohtiin. Tilastollisilla menetelmillä saadaan kuitenkin myös yksityiskohdista tietoa. Samassa tutkimuksessa on mahdollista hyödyntää molempia lähestymistapoja. (Vehkalahti 2019, 11–13.)

Tilastoaineisto ilmaistaan yleensä taulukkona tai muunlaisena havaintomenetelmällä, kuten graafisena kaaviona (Karjalainen 2010, 11–27, 60). Tämän opinnäytetyön Webropol-kyselyn sanallinen aineisto käsiteltiin jaotteleamalla erityyppiset vastaukset ja analysoimalla niitä. Analyysi koostuu aihepiirien tarkastelusta ja ilmiön selittämisestä. Webropol-kysely tuki pyrkimysiamme nostaa esiin tulkkien oma näkökulma, sillä sekä tilastollisesti käsiteltävät monivalintakysymykset että avoimet kysymykset toivat meille kattavan käsityksen kyselyyn vastanneiden omista ajatuksista.

## 4 KUUROT MAAHANMUUTTAJAT

### 4.1 Maahanmuuttajuus ja terminologia

Maahanmuuttaja on vakituisesti Suomeen muuttanut henkilö. Syitä vakituiseseen muuttoon on useita, kuten työ, parisuhde, pakolaisuus tai paluumuuttaminen. Pakolainen on henkilö, joka on poliittisista tai muista syistä kotimaassaan vainottu ja siksi joutunut lähtemään sieltä muualle. (Räty 2002, 11–16.)

Maahanmuuttajataustaisia ihmisiä asui Suomessa vuonna 2019 Tilastokeskuksen mukaan 423 494 henkilöä, ja heitä tulee yhä useammasta eri maasta. Yleisin taustamaa maahanmuuttajataustaiselle on entinen Neuvostoliitto, Viro, Irak, Somalia ja entinen Jugoslavia. (Tilastokeskus 2021a). Suomeen muutetaan pääsääntöisesti työn, opiskelun tai perheen perässä. Turvapaikanhakijat ja pakolaiset eli Suomesta kansainvälistä suojelua hakevat ja sitä saavat ovat vähemmistö Suomessa asuvista ulkomaalaisista. Suurin osa maahanmuuttajista on tullut Suomeen perhe- tai työsyistä. Vain murto-osa Suomen maahanmuuttajataustaisista henkilöistä on pakolaisia. Vuonna 2015 Eurooppaa kohtasi suurin pakolaiskriisi sitten toisen maailmansodan. Suomeen saapui turvapaikanhakijoita enemmän kuin koskaan aiemmin, runsaat 32 000 turvapaikanhakijaa, mutta sitä ennen ja sen jälkeen turvapaikanhakijoiden määrä on ollut vähäisempi. Vuonna 2018 reilu 4500 henkilöä jätti turvapaikkahakemuksen Suomeen. (Maahanmuuttovirasto 2020.)

Monikulttuuristuvassa Suomessa on ollut vaikea löytää termejä, jotka kaikki voisivat hyväksyä, ja jotka olisivat täsmällisiä ilman sivuvivahteita (Pollari & Koppinen 2000, 12). Monet maahanmuuttoon liittyvät käsitteet ovat kuitenkin jo alkaneet vakiinnuttaa paikkaansa kielenkäytössämme. Mielestämme on kuitenkin tärkeää punnita, ovatko termit yhdenvertaisuutta edistäviä ja yhä päteviä. Kuten Pollari ja Koppinenkin pohtivat, on aiheellista miettiä, miten pitkään maahan tulija muuttaa, eli onko maahanmuutto jatkuva prosessi henkilön elämässä vai päättykö se joskus (Pollari & Koppinen 2000, 12).

Ajan mittaan mediassa ja arkikielessä olemme nähneet monenkirjavia termejä, kuten maahanmuuttanut, uussuomalainen, vieraskielinen, interkulttuurinen tai monikulttuurinen. Me tämän työn tekijät käytämme tässä yhteydessä käsitettä ”maahanmuuttaja”, koska työ keskittyy henkilöihin, joille tulkkaamiseen liittyy taustaan ja kieleen liittyviä erityispiirteitä. Tietyissä yhteyksissä, kuten tässä opinnäytetyössä, on syytä erottaa henkilö taustansa perusteella, vaikka

hän olisi jo saanut suomen kansalaisuuden ja asuisi pysyvästi Suomessa. Opinnäytetyömme keskittyy maahanmuuttajuuteen siitä näkökulmasta, että henkilöllä ei ole kielitaitoa eikä käsitystä suomalaisesta yhteiskunnasta, koska hän on ulkomaalaistaustainen. Tässä kontekstissa on oleellista käyttää valitsemaamme termiä. Suomalaistaustaisista, syntysuomalaisista henkilöistä me tekijät käytämme termiä syntyperäinen suomalainen. Haastateltujen vastauksissa käytetään termiä kantasuomalainen, jota käytetään viitatessa haastateltujen omiin vastauksiin. Maailma muuttuu ja tulevaisuudessa käytetyt termit tulevat täsmentymään.

## 4.2 Kuurot maahanmuuttajat Suomessa

Viittomakielen tulkkeina olemme huomanneet, että maahanmuuttaja-asiakkaat ovat asiakas-kuntana hyvin heterogeeninen ryhmä. Kuurolla maahanmuuttajalla voidaan tarkoittaa naapuri-maasta tullutta, koulutettua kuuroa, tai konfliktialueilta tulevaa, kouluttamatonta tai viittoma-kieliä sekä kirjoitettuja kieliä taitamatonta kuuroa. Eri maiden viittomakielet ovat erilaisia, eikä esimerkiksi konfliktialueilta tulevilla kuuroilla ole välttämättä ollut mahdollisuutta oppia oman lähtömaansa viittomakieltä. Heidän kielitaitonsa ei ole päässyt kehittymään luonnolliseen ta-paan lapsuuden kielimallien ympäröimänä, joten heidän on haastavaa saavuttaa syvällistä kie-litaitoa suomalaisella viittomakielellä. Näin ollen heidän ei ole helppoa päästä tiedon äärelle itsenäisesti. Selvitäkseen arkipäivän asioista ja yhteiskunnan velvoitteista heidän on täytynyt turvautua ulkopuoliseen apuun, ja tämä usein heijastuu tulkkaustilanteisiin ja tulkille asetettui-hin odotuksiin. Jantusen (2003) mukaan kuurojen kouluilla on läpi historian ollut suuri merki-tys viittomakielen oppimisessa ja leviämässä kuurojen keskuuteen. Valtaosa kuuroista lap-sista syntyy kuuleviin perheisiin, joten kouluilla ja kuurojen yhdistyksillä on ollut suuri merki-tys viittomakielen oppimisen kannalta. (Jantunen 2003, 19.) Koulun, vaikkakin tässä konteks-tissa aikuisille suunnatun Kuurojen kansanopiston, rooli on kiistatta edelleen suuressa merki-tyksessä kielen oppimisessa.

Kaikista ulkomailla syntyneistä Suomessa asuvista henkilöistä noin puolet asuu Uudellamaalla. Viime vuosikymmeninä muualla Suomessa asuvien maahanmuuttajien muuttoliike on suuntau-tunut Uudellemaalle ja erityisesti Helsinkiin. (Tilastokeskus 2021a.) Kuurojen kansanopisto Helsingissä on ainoa viittomakielistä opetusta kuuroille maahanmuuttajille tarjoava oppilaitos (Niutanen-Di Renzo 2016). Tämän perusteella voidaan olettaa, että kuuroista maahanmuutta-jista vielä suurempi osa kuin puolet asuu Uudellamaalla. Yle uutisoi maaliskuussa 2016 maa-

hanmuuttoviraston siirtävän kuurot maahanmuuttajat Helsinkiin helpottaakseen viittomakielisten palveluiden järjestämistä. Toimenpiteellä pyrittiin helpottamaan erityisjärjestelyiden, kuten turvapaikanhakijoiden haastatteluiden toteutumista (Yle uutiset 21.3.2016.) Tämänhetkisen kuurojen maahanmuuttajien määrä ei ole tiedossa, koska henkilörekisterilaki kieltää arkaluontoisen tiedon tallentamisen. Arkaluontoisena tietona voidaan pitää henkilötietoja, jotka kuvaavat mm. etnistä alkuperää tai terveydentilaa. Tästä syystä tarkkaa tietoa kuurojen maahanmuuttajien määrästä ei ole saatavilla. Jokinen (2008) toteaa lausunnossaan oikeusministeriölle, että Kuurojen Liitto ry:n kuntoutussihteerien asiakasrekisterin mukaan kuuroja maahanmuuttajia on ollut noin 120 vuonna 2008, lähes 20 eri maasta. Tuolloin suurin osa maahanmuuttajista oli muuttanut Suomeen Venäjältä. (Jokinen 2008.)

### 4.3 Kielen oppiminen aikuisiällä

Kielellä on monenlaisia tehtäviä. Se on ensisijaisesti ajattelun väline. Kielen avulla hankitaan ja välitetään tietoa, sillä vaikutetaan, sen avulla luodaan ja ylläpidetään sosiaalisia suhteita, ilmaistaan tunteita ja säädellään omaa ja muiden käyttäytymistä. Ensimmäisen kielen omaksuminen luo pohjaa toisten kielten oppimiselle. Kielessä on universaaleja aineksia, eli kaikissa kielissä ilmaistaan tekemistä, tekijää, aikaa, paikkaa, keinoa ja syytä. (Pollari & Koppinen 2011, 123–124.) Maailmassa puhutaan tuhansia kieliä, jotka toisaalta muistuttavat monissa asioissa toisiaan ja toisaalta eroavatkin toisistaan hyvin paljon. Kielet heijastelevat niitä kulttuureja, joissa ne ovat kehittyneet. (Lauranto 2018, 34.) Oman äidinkielenä erityispiirteet opittuaan ihminen oppii vertaamaan eri kielten erityispiirteitä toisiinsa. Kielitietoisuus auttaa meitä myös ymmärtämään eri kulttuureiden edustajien tapaa ajatella; esimerkiksi suomen kielessä ”eksytään metsään”, mutta ruotsin kielessä ”eksytään metsässä”. Semanttisen tietoisuutemme avulla ymmärrämme myös sanojen monimerkityksellisyyttä sekä ymmärrämme myös samaa merkitsevien asioiden erilaiset sanat ja murteet. (Pollari & Koppinen 2011, 124.) Äidinkielen omaksumisen prosessi tuo mielenkiintoisen näkökulman kielen oppimiseen aikuisena. Lapsi on aluksi kieleton, ja ensimmäisten ajatusten voidaan sanoa olevan ei-kielellisiä. Lapsi leimautuu omaan kieliyhteisöönsä noin 6–9 kuukauden ikäisenä, siis jo ennen kuin hän itse tuottaa ensimmäisiä sanojaan. Tämä leimautuminen on tunnepohjaista, ja äidinkieltä sanotaankin usein tunnekieleksi. Lapsen kielen kehityksen kanssa yhtä aikaa rakentuu kokemus itsestä, maailmasta ja elämästä. (Leskelä 2019, 12.) Kun kuuro maahanmuuttaja saapuu aikuisena Suomeen, hä-

nellä ei välttämättä ole oman maansa kirjoitetun kielen taitoa, eikä mahdollisesti maansa viittomakielen taitoakaan. Hän siis tulee oppimaan ensikielenään suomalaisen viittomakielen Suomessa, aikuisena.

Anniina Raunio (2020) on tutkinut ensikieltä ja sen vaikutuksia uuden kielen oppimiseen Pro gradu- työssään ”Ensikielen vaikutus suomen kielen hahmottamiseen salakielitehtävissä”. Hän kuvaa ensikielen kielenä, jonka henkilö oppii tiedostamattaan, ilman suuria ponnisteluja, ja ensikieli onkin pitkälti tiedostamatta opittu henkilön äidinkieli. Ensikieliä voi olla myös useita, ja esimerkiksi ulkomaille muutettuaan henkilö voi käyttää päivän aikana enemmän uuden kotimaansa kieltä ja identifioitua siihen, vaikka se kieli ei olisikaan henkilön ensikieli. Toinen ja vieras kieli puolestaan opitaan tietoisesti. Oppiminen on tietoista toimintaa, eikä uuden kielen oppimistilanteessa henkilöllä ole pohjatietoa uuden kielen rakenteista, muodoista tai sanoista. Oman äidinkielen, ensikielen, vaikutus uuden kielen oppimiseen on selvää, sillä henkilö peilaa uutta kieltä ensikieleensä. Tästä syystä joskus saattaakin tapahtua virheitä ensikielen vaikuttaessa vahvasti taustalla. Oppija saattaa vaikkapa siirtää ensikielensä sanajärjestyksen uuteen kieleen. Se ei kuitenkaan ole huono asia, sillä oppijan ensikieli on joka tapauksessa toisen kielen oppimista edesauttava tekijä. Jokaisessa kielessä on pohjimmiltaan keskenään samoja elementtejä, ja ensikieli auttaa uuden kielen oppimistilanteessa hahmottamaan kielten yhtymäkohtia. Kun henkilö oppii uuden kielen aikuisiällä, oppija tarvitsee paljon harjoitusta ja vuorovaikutusta. Toisen kielen oppiminen muuttuu tietoisesta harjoittelusta vähitellen taidoksi. (Raunio 2020, 7, 8–13.)

Kielen oppimiseen liittyy paljon käsityksiä, jotka kategorisoivat ihmisiä. Saatetaan sanoa, että jollakulla on ”matikkapää” tai ”kielipää”. On tutkittu, että toiset ovat lahjakkaampia kielellisesti kuin toiset; joillakin on parempi kyky hahmottaa kielen rakenteita sekä muistaa tai tehdä päätelmiä, jotka edistävät kielen oppimista. Lahjakkuudella ei ole kuitenkaan merkitystä siinä, voiko kieltä oppia. Olennaista on motivaatio ja kielenoppimiseen saatu tuki. (Piippo, Vaattovaara & Voutilainen 2016, 227.) Kulttuurinen ajattelumme perustuu vielä nykyäänkin yksikielisyyden ideaalille, vaikka yhä useamman kielenkäyttäjän repertuaariin kuuluu useampi kuin yksi kieli. Monikielisyys on siis arkipäivää yhä useammalle, mutta kieltä ja kielitaitoa arvioidaan yhä yksi kieli kerrallaan. Näin ollen usein ajatellaan, että etenkin maahanmuuttajien kohdalla suomen kielen tulisi olla se pääkieli, johon kaikkea muuta verrataan. Myöhemmin kieltä oppineet nähdään arkikeskusteluissa erillisinä, sisäisesti homogeenisinä käyttäjäryhminä ja heidän on mahdoton saavuttaa äidinkielen kielenkäyttäjän ideaalia. Todellisuudessa täydellistä

kielitaitoa ei ole olemassakaan. Uuden kielen oppimisessa olennaista on se, miten kyseisen kielen oppiminen jäsentää omaa suhdettamme maailmaan ja kuinka se auttaa meitä kokemaan osallisuutta siinä yhteisössä, jossa toimimme. (Piippo, Vaattovaara & Voutilainen 2018, 235–237.) Kielen oppimisessa merkityksellistä onkin juuri vuorovaikutus. Kieltä halutaan oppia yleensä suhteessa muihin ihmisiin. Toisen kielen oppimiseen vaikuttaakin se, kuinka paljon oppija kohtaa opittavaa kieltä, eli kuinka paljon hän saa syötöstä uudesta kielestä. Toisen kielen oppimisen rakennuspalikoiksi tarvitaan kuitenkin ensi sijassa henkilön ensikieli tukemaan kielennoppimista. (Raunio 2020, 13.)

#### **4.4 Kuuron maahanmuuttajan kielitaito ja oikeus tulkkauspalveluun**

Kommunikointi on kahden ihmisen välistä viestien jakamista. Toinen henkilö lähettää viestin ja toinen vastaanottaa sen. Viestien lähettäminen ja vastaanottaminen on vastavuoroista, ja näin ollen toisen osapuolen mahdolliset vaikeudet viestin vastaanottamisessa tai lähettämisessä ovat kummankin osapuolen yhteinen asia. (Huuhtanen 2011, 12.) Keskustelutilanteessa on aina käytössä suuri määrä visuaalisia viestintäkeinoja. Niitä ovat esimerkiksi eleet, ilmeet ja kehon asennot, keskustelijoiden keskinäinen etäisyys ja tapa käyttää ympäröivää tilaa. Näiden nonverbaalien keinojen määrä ja merkitys on kommunikaatiossa huomattava. Esimerkiksi pelkästään erilaisia eleitä on pystytty erottelemaan suuri joukko erilaisista kulttuurisista symboleista, kuten pään nyökäytys myöntymisen merkiksi, aina pieniin hienovaraisiin eleisiin asti. (Piippo, Vaattovaara & Voutilainen 2016, 136.) Nämä ilmeet ja eleet kuuluvat olennaisesti kommunikaatioon, mutta joillain henkilöillä ne voivat olla tärkeämmässä roolissa koko kommunikaatiossa (Huuhtanen 2011, 27). Kaiken kaikkiaan nämä lukemattomat vuorovaikutuskeinot ovat hyvin merkityksellisiä kasvokkain käytävässä puhetilanteessa (Piippo, Vaattovaara & Voutilainen 2016, 136).

Vuonna 2010 tuli voimaan laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (L133/2010). Tämä laki takaa viittomakielen tulkkipalvelun henkilölle, jolla on kotikunta Suomessa, ja jolla on kuulo-, kuulonäkö- tai puhevamman takia tarve tulkkauspalvelulle. Ehtona palvelulle on myös se, että henkilöllä on käytössään kieli, jolla hän pystyy ilmaisemaan itseään tulkkaustilanteessa ja ottamaan vastaan tulkkausta. Tulkkauspalvelun järjestäjänä toimii Kela, ja palvelua haetaan Kelan kautta. Kuurolla maahanmuuttajalla on siis oltava sekä kotipaikka Suomessa että kieli, jolla hän pystyy kommunikoimaan. Jos kuurolla maahanmuuttajalla ei ole kotipaikkaa Suomessa, he saavat tulkkauspalvelua lain nojalla vain viranomaisasiointiin. (L133/2010.)

Hallintolain mukaan (L2003/434) tulkki tulee tilata paikalle vähintään silloin, kun kyseessä on viranomaisen kutsuma tilaisuus ja asiakas ei osaa suomen ja ruotsin kieltä. Myös turvapaikkamenettelyissä ja karkotusta koskevissa tilanteissa viranomainen on velvoitettu tilaamaan tulkin paikalle. Tämä koskee siis sekä kuuroja että kuulevia maahanmuuttajia. (L2003/434.)

Tullessaan Suomeen kuuro maahanmuuttaja kohtaa uuden kielen, suomalaisen viittomakielen. Asioidessaan uudessa maassa hän käyttää aluksi reletulkkausta. Tällöin tulkkaustilanteessa on mukana sekä kuuleva suomalaisen viittomakielen tulkki että kuuro kansainvälisen viittomakielen tulkki. Kuuleva tulkki viittoo kuurolle tulkkille ensin tilanteessa puhutun asian suomalaisella viittomakielellä. Sen jälkeen kuuro tulkki viittoo maahanmuuttaja-asiakkaalle asian kansainvälisellä viittomisella. Näin taataan asian ymmärtäminen ja henkilön yhdenvertainen mahdollisuus osallistua itseään koskevien asioiden hoitamiseen, kuten maahantulokeskusteluun.

Kun kuuro maahanmuuttaja on opiskellut suomalaista viittomakieltä sen verran, että hän on saanut Kelan tulkkauspalvelupäätöksen, hän voi ryhtyä käyttämään tulkkipalvelua. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että henkilön kielitaito olisi välttämättä kovin vahva. Kansanopiston maahanmuuttajalinjalla opiskelevan tai jopa sen juuri käyneen maahanmuuttajan kielitaito on vielä kehittymässä, eikä suomalainen viittomakieli ja koko Suomessa kielten taustalla oleva kulttuurinen ympäristö ole vielä täysin tuttua ja asioiminen kaikissa aiheissa sujuvaa. Kuurolla maahanmuuttajalla voi olla hyvin eritasoinen taito omassakin äidinkielessään. Voi olla, että henkilöllä ei ole Suomeen tullessaan mitään kirjoitettua kieltä, ja jopa oman lähtömaan viittomakielen taito voi olla rajallinen. (Niutanen-Di-Renzo 2016.) Pinnallinen kielen taitaminen voi vaikuttaa myös siihen, miten maahanmuuttaja ymmärtää suomalaista yhteiskuntaa ja sen rakenteita (Tukikeskus Hilma 2013).

Kuurojen liiton erityisasiantuntija Marika Rönnberg tunnistaa ongelman, jossa kuuro maahanmuuttaja tulee Suomeen ja alkaa aika pian hoitaa asioitaan viittomakielellä, joka ei ole hänen ensikielensä. Hän pohtii henkilökohtaisessa tiedonannossaan, miten maahanmuuttajien tulkkauspalvelun tulisi toimia tällaisessa tilanteessa.

Niin, se on äärettömän tärkeä kysymys. On kohtuutonta sekä maahanmuuttajalle että tulkkille, ettei tähän ole luotu tukijärjestelmää. Käytännössähän tällä hetkellä Kuurojen Liitto ry ohjeistaa kuntaa, johon tulee kuuro maahanmuuttaja, että ennen kuin maahanmuuttajalla on kotikunta, tulee keskustella liiton aluetyöntekijöiden kanssa (ent. kuntoutussihteeri) siinä kunnassa toimivasta ratkaisusta. Usein ja etenkin v. 2015 suuren maahanmuuton aikana paikalliset kuurojenyhdistykset toimivat tulkin välikätenä, vapaaehtoisina vähän-kuin-reletulkkeina. Samalla ohjeistuksella

mennään edelleenkin, koska on maahan tullut niitäkin kuuroja, joilla ei ole käytännössä mitään kielitaitoa, ei edes oman maansa viittomakieltä. Jotenkin heidänkin tulee saada hoitaa asioitaan. Mutta selkeää ratkaisua ei tällä hetkellä ole.

- Marika Rönnerberg (23.9.2021)

Rönnerberg muistuttaa, että ongelmia voi tulla silloinkin, kun jo pitkään Suomessa asunut ja tulkkia ahkerasti käyttävä kuuro maahanmuuttaja joutuu uuden tilanteen eteen. Esimerkiksi avioero ja lasten huoltajuudesta tai lastensuojelusta puhuttaessa ja asioista neuvotellessa on maahanmuuttaja varsin heikoilla. Hänellä ei ole tiedossaan ne käsitteet, jotka pitäisi osata – ei omalla kielellään, ei suomeksi, eikä suomalaisella viittomakielellä. Hän ei välttämättä edes tiedä, miten Suomen rakenteet näissä tilanteissa toimivat. Rönnerberg ei osaa sanoa, miten tulkkaukspalvelun pitäisi tällaisessa tilanteessa toimia. Hänen mukaansa tulkille ei saa sälyttää yhteiskuntarakenteiden selvittämistä eikä täysin uusien käsitteiden avaamista asiakkaalle. Mutta kenen vastuulla sen tulisi olla, siihen Rönnerbergillä ei ole vastausta. (Rönnerberg 2021.)

Kansalaisuuslain (359/2003) 18 § b 3. alakohta toteaa, että kielitaitovaatimuksista (suomi / ruotsi) voidaan poiketa, jos hakija ei pysty terveydentilansa taikka aisti- tai puhevamman vuoksi täyttämään kielitaitoedellytystä. Kielitaidon voi kansalaisuuslain mukaan osoittaa myös suomalaisella tai suomenruotsalaisella viittomakielellä. Koska maassamme ei yleisellä kielitutkinnolla voi osoittaa näiden viitottujen kielten osaamista, Kuurojen Liitto ry on ottanut vastuulleen sen, että jokin mahdollisuus myös kuurolla maahanmuuttajalla on osoittaa osaamisensa ja saada kansalaisuus. Kansalaisuutta hakiessaan kuuro maahanmuuttaja voi täten saada Kuurojen Liitto ry:n tekemän viittomakielen taidon arvioinnin, jonka perusteella henkilö voi todistaa osaavansa kieltä riittävän hyvin hakeakseen Suomen kansalaisuutta. Maahanmuuttajat ovat joissakin tilanteissa käyttäneet Kuurojen liiton viittomakielen arviointia hakiessaan tulkkaukspalvelupäätöstä Kelasta, mutta pääosin Kela on jollain muulla tavoin arvioinut, että kotikunnan lisäksi maahanmuuttajalla on riittävä suomalaisen tai suomenruotsalaisen viittomakielen taito, jotta voi saada oikeuden käyttää Kelan tulkkaukspalvelua. (Rönnerberg 2021.)

Suomen maahanmuuttopolitiikan tavoitteena on kotouttaa maahanmuuttaja Suomalaiseen yhteiskuntaan. Kotoutuminen on sujuvaa, jos henkilö voi osallistua yhteiskunnan toimintoihin ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (L 785/ 1992) määrittelee, että potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon. Tasaveroisen osallistuminen yhteiskunnan toimintoihin vaatii kuitenkin hyvän viittomakielen taidon. Tulkilla onkin tärkeä teh-



tävä asiakkaan yhdenvertaisuuden edistämisessä. Tulkki voi pyrkiä tulkkeensa vahvaan vastavuuteen ja tavoittelemaan sitä, että henkilö pystyy tunnistamaan kielen syvempiäkin piirteitä. Joskus se tosin vaatii sen, että kielen sisällä oleva implisiittinen tieto tuodaan näkyväksi (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2003, 174). Tulkki on siis monikulttuurisen kommunikaation mahdollistaja, jonka onnistuessa henkilön yhdenvertaisuus toteutuu.

#### 4.5 Kielen voima

Tietoa on saatavilla nykyisin enemmän ja helpommin kuin koskaan. Tieto ei ole kuitenkaan saavutettavaa kaikille. Esteeksi voi muodostua esimerkiksi tietotekniikka, jonka sisällöt on toteutettu vaikealla kielellä. Tiedon saavuttamattomuus vaikuttaa ihmisen elämään kokonaisvaltaisesti. Se voi vaikeuttaa omasta terveydestä tai toimeentulosta huolehtimista, ammatin hankintaa tai yhteiskunnalliseen toimintaan osallistumista. Tiedonsaannin vaikeudet näkyvät lähes kaikessa, mitä ihminen arjessaan tekee tai haluaa tehdä. Kun tietoa ei ole, arvailut, luulot ja kuulopuheet korostuvat. Väärä informaatio voi aiheuttaa virhetulkintoja, jonka vuoksi ihminen toimii väärin. (Leskelä 2019, 56.) Kielellinen tieto on toki vain yksi ihmisen ymmärtämisen keinoista. Aivoilla on kyky käsitellä myös toisenlaista tietoa, kuten visuaalista, auditiivista, hajuihin, makuun sekä tuntoon, liikkeeseen ja asentoihin liittyvää informaatiota. Tiedon monikanavaisuus on korostunut viime aikoina. Usein esimerkiksi tiedonvälityksessä tieto esitetään äänenä, tekstinä ja grafiikkana.

Lähes kaikissa ihmisten välisissä vuorovaikutustilanteissa viestitään monikanavaisesti eli multimodaalisesti. Viestinnässä käytetään eri semioottisia järjestelmiä (moodeja), joiden yhteisvaikutuksesta viesti muodostuu. Puhutuissa kielissä näitä semioottisia järjestelmiä ovat muun muassa kieli, ääni, prosodia (intonaatio, sävelkulku, rytmi, kesto, puhenopeus), ilmeet, eleet ja tilankäyttö. (Tieteen termipankki 2021). Multimodaalisuuden määritelmiä on useita. Yhdistävänä tekijänä näissä on kuitenkin se, että niissä käytetään samanaikaisia semioottisia järjestelmiä muodostamaan tarkoitusta, viestin perille saamiseksi. Käsite multimodaalisuus viittaa useaan kanavaan, joita viestinnässä ja vuorovaikutuksessa käytetään. (Kääntä & Haddington 2011, 11.) Kielen lisäksi multimodaalisessa viestinnässä käytetään esimerkiksi kehoa, katsetta ja viestintätilanteen ympäristöä esineineen tarkoituksen muodostamiseen (Jewitt 2004, 184–195). Tutkittaessa multimodaalista vuorovaikutusta tarkastellaan kielellisten keinojen ohella keholli- sen ja välittömän ympäristön mahdollistamien keinojen yhteistoimintaa.

## 4.6 Selkokieli

Kielellinen monipuolistuminen on Suomelle uutta, ja se näkyy palveluiden kielivalikoimassa. Usein palvelut on suunniteltu äidinkielenään suomea tai ruotsia osaavalle. Jos maahanmuuttajien kielellistä selviämistä halutaan parantaa, tasapuolisemmin erikielisiä maahanmuuttajia kohteleva ja kieliopintoihin kannustava ratkaisu olisi käyttää enemmän selkokieltä. Yksi suurimmista syistä selkokielen tarpeen kasvuun onkin lisääntyvä maahanmuutto. (Leskelä 2019, 19, 104.) Työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2012 teettämän Maahanmuuttajabarometrin mukaan maahanmuuttajat kokivat oman kotoutumisensa tärkeimmiksi osa-alueiksi kielitaidon, työn ja turvallisuudentunteen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012). Näin voidaan ajatella, että mitä saavutettavampaa suomen kieli on maahanmuuttajalle, sitä paremmin hän pystyy toimimaan itsenäisesti suomalaisessa yhteiskunnassa.

Maahanmuuttajan kanssa asioidessa on tärkeä keskittää huomiota omaan puhetapaan ja nopeuteen, että viestintä olisi mahdollisimman selkeää. On hyvä valita tuttuja, lyhyitä sanoja ja lauseita sekä käyttää helppoja lauserakenteita. Asiat tulee myös esittää konkreettisesti ja johdonmukaisesti. (Räty 2002, 151.) Selkokieli on yleiskieltä helpompaa kieltä ja se on suunnattu henkilöille, joille yleiskielen ymmärtäminen tai lukeminen on haastavaa. Selkokielestä hyötyvät kuitenkin kaikki. Selkokielessä suomen kieltä mukautetaan sisällöltään, sanastoltaan sekä rakenteeltaan ymmärrettävämmäksi esimerkiksi selittämällä sanoja, joita ei yleiskielessä yleensä selitetä. Alun perin selkokieli tarkoitti lähinnä kirjoitettua kieltä, mutta myöhemmin käyttö laajennettiin myös puheeseen, sillä on huomattu, että selkeyttämisen tarvetta on puheesakin. (Leskelä 2019, 93–95.)

Selkokieltä käyttävien tarve voidaan jakaa kolmeen ryhmään: synnynnäinen ja pysyvä tarve, elinaikana syntynyt tarve sekä väliaikainen tarve. Selkokielen väliaikaisten tarvitsijoiden ryhmään kuuluu osa maahanmuuttajista, vähemmistökielen puhujista ja viittomakielisistä. Heille suomen kieli on vieras kieli ja heillä on entuudestaan käytössä jokin muu kieli tai kommunikointimenetelmä. Selkokielen tarpeen kesto vaihtelee voimakkaasti henkilön kyvyn mukaan omaksua suomen kieltä. Osa korkeakoulutetuista maahanmuuttajista oppii suomen kielen nopeasti, kun taas toisten oppiminen etenee hitaammin. Usein hitailla suomen kielen oppijoilla on omassa äidinkielessään olematon tai heikko luku- ja kirjoitustaito. Korkea ikä tai vammaisuus voi myös hidastaa oppimista ja heillä selkokielen tarve voi olla pysyvää. Kolmiulotteiseen kieleen tottuneet viittomakieliset myös hyötyvät selkokielestä, koska siinä suositaan suoraa sanajärjestystä sekä selkeitä lause- ja virkerakenteita. (Leskelä 2019, 97, 101–102.) Toisen kielen

oppimisen kannalta olennaisinta on kuitenkin tunnistaa oppijoiden erilaisuus. Suomessa tulee olemaan aina ihmisiä, joiden ei ole mahdollista oppia suomea riittävästi pärjätäkseen pelkästään suomen kielellä vaikkapa työelämässä. Heidän kielenoppimisensa on erityishaaste, josta tiedetään vielä melko vähän. Olennaista onkin, mitkä palvelut saavuttaisivat heidät selkokielellä, ja millaisia muita räätälöityjä ratkaisuja heille voidaan tarjota. (Leskelä 2019, 26.)

Termejä selkoviittominen ja visuaalinen viittominen alettiin käyttää Visual Sign News- hankkeen (VISN) yhteydessä. (Jokinen 2018, 7). VISN oli kolmevuotinen, vuosina 2016–2019 Googlen rahoittama ja Humanistisen ammattikorkeakoulun toteuttama viestintä- ja uutishanke. Hankkeessa kehitettiin uudenlainen, visuaalinen ja saavutettava uutispalvelu niille kuuroille Euroopan alueella, joilla ei ole kanavia tiedonhankintaan, ja joita perinteiset uutispalvelut eivät tavoita. Erityisen haastavassa tilanteessa ovat ne kuurot, jotka eivät osaa riittävästi oman maansa viittomakieltä, eikä heillä ole lukutaitoa. VISN-hankkeessa keskusteltiin selkoviittomien-sanan käytöstä, mutta päädyttiin lopulta käyttämään visuaalinen vuorovaikutus- ja kommunikointimenetelmä-käsitettä, jotta edistettäisiin kuurojen kohtelemista myös kieli- ja kulttuuriryhmänä. Selkoviittomista ei ole kuitenkaan vielä ollut laajemmin käytössä omana selkokielen mittarit täyttävänä kielimuotonaan, vaan selkoviittomisella on tarkoitettu näissä yhteyksissä lähinnä selkeää viittomista, jossa on käytetty runsaasti eleitä ja ilmeitä. (Äärynen 2019, 50). VISN-hanke edisti yhdenvertaista mahdollisuutta tiedonsaantiin, vaikka koko Euroopan laajuista, kaikille täydellisesti sopivaa palvelua ei voitukaan luoda, johtuen jokaisen maan erityispiirteistä ja maiden omista ajankohtaisista uutisista, joita ei voitu käsitellä koko Euroopan kattavissa uutislähetyksissä. Hanke toi kuitenkin esiin paljon tärkeitä teemoja, kuten viranomaisviestinnän saavutettavuuden ja kuurojen itsensä osallistamisen itseään koskeviin asioihin.

#### **4.7 Ammattilainen kohtaamassa kuurot maahanmuuttajat**

Monikulttuuristuvassa Suomessa myös eri alojen ammattilaiset kohtaavat yhä enemmän asiakkaita, joiden kanssa ei ole yhteistä kieltä. Ammattilaisena toimiminen edellyttää henkilöltä viestintänsä taitoa. Etenkin sosiaali- ja terveysalalla on tärkeää huomata, että vaikka viestintä on aina vastavuoroista, sosiaalinen tilanne on ammattilaisen vastuulla. Kun maahanmuuttaja-asiakas on hoitamassa asioitaan viranomaisen kanssa, viranomaisen vastuulla on tiedostaa, että hän ei voi edellyttää asiakkaaltaan samanlaisia kielellisiä taitoja kuin itseltään. Ammattilaisen on kyettävä mukauttamaan omaa viestintäänsä niin, että asiakkaan on mahdollista ymmärtää hänelle

kerrottu asia. (Karjalainen & Penttilä 2020, 8.) Jokaisella ammattilaisella voi tulla vastaan tilanteita, joissa kommunikointi asiakkaan kanssa ei suju, ja hänen omat taitonsa joutuvat koe-tukselle. Vastaan voi tulla asiakas, jonka tapa poikkeaa ammattilaisen tavasta esimerkiksi eri-laisten aistivammojen tai kehityksellisten syiden vuoksi. Entistä yleisempiä ovat tilanteet, joissa ei ole mitään yhteistä kieltä, jolla kommunikoida, ja kuitenkin asiakkaan tai potilaan on saatava hänen tarvitsemansa apu. Ammatillisen viestinnän tulisi olla ymmärrettävää ja sellaista, ettei viestintä itsessään synnytä ymmärtämisen esteitä ja epätasa-arvoisuutta palveluissa ja hoidossa. (Karjalainen & Penttilä 2020.)

Suomi on kansainvälistynyt viime vuosien aikana lisääntyneen maahanmuuton seurauksena, mutta kulttuurinen vuorovaikutus on ollut läsnä ihmiskunnan historiassa aina siellä, missä eri alueella asuneet ihmiset ovat kohdanneet. Erilaiset kulttuurit koetaan etenkin etelänmatkoilla kiehtoviksi ja odotetuiksikin, mutta kun sitä kohtaa omassa arjessaan ja työpaikalla, tilanne voi muuttua haastavammaksi. (Pollari & Koppinen 2000, 17.) Suomalaisessa työelämässäkin kansainvälistyminen näkyy monin tavoin; yritykset hakeutuvat kansainvälisille markkinoille, yri-tyksellä voi olla työntekijöitä monesta eri maasta tai asiakaskunta voi olla monikulttuurinen. Tämä muutos on tapahtunut suhteellisen lyhyessä ajassa, ja suomalaisten on täytynyt omaksua monia uusia taitoja kohdata kansainvälisen Suomen monimuotoisuus. (Korhonen & Puukari 2013, 36–37.) Ne, jotka poikkeavat etnisyytensä, uskontonsa, sukupuolensa, seksuaalisen orientaationsa tai kykyjensä vuoksi yleisistä normeista, joutuvat erityisen helposti leimaamisen ja tarkastelun kohteiksi (Pollari & Koppinen 2000, 17). Terveystieteiden tutkimuk-sia hoitohenkilöstön kulttuurisesta kompetenssista. Lähes kaikissa Suomessa tehdyissä tutki-muksissa on tullut esiin terveydenhoitohenkilöstön kulttuurisen kompetenssin vaje ja tarve li-säkoulutukseen. Kulttuuritietoisuutta on jo, ja tietoisuus lisääntyy jatkuvasti, mutta kulttuurisen erilaisuuden kohtaamisessa ja huomioimisessa on vielä toivomisen varaa. (Sainola-Rodriquez 2013, 138.) Kuurot maahanmuuttajat ovat ryhmä, joka on sekä maahanmuuttaja, eli heidän kohtaamiseensa vaaditaan kulttuurista kompetenssia, mutta myös kielellinen erityisryhmä, jonka asiantuntija kohtaa mahdollisesti ensimmäistä kertaa elämässään. Kun paikalla on myös viittomakielen tulkki, tilanne voi olla jo hyvin uusi ja erilainen myös kokeneelle ammattilai-selle.

Meillä jokaisella lienee kokemuksia siitä, ettei tule ymmärretyksi tai että emme itse ymmärrä. Suomalaisen yhteiskunnan muuttuessa moninaisemmaksi, tulee yhä tärkeämmäksi, että suhtau-

dumme kielimyönteisesti ja haluamme aidosti ymmärtää. Yhteisöjen ongelmana ovat usein stereotyyppit ja oletukset, joiden mukaan kaikilla yhteisöön kuuluvilla katsotaan olevan samanlaiset tarpeet, tavat ja odotukset. (Korhonen & Puukari 2013, 49.) Maahanmuuttokeskusteluun on kuitenkin tullut uusia käsitteitä, kuten interkulttuurinen kompetenssi tai monikulttuurinen osaaminen. Näihin käsitteisiin sisältyvät monikulttuurisuustaidot eli halu tuntea ja arvostaa omaa ja muiden kulttuuria sekä elämäkatsomusta. Monikulttuurisessa osaamisessa asiantuntijalle on tärkeintä tuntea itseään, omaa historiaansa ja oman kulttuurinsa lähtökohtia. Vain itseyymmärryksen kautta henkilö pystyy tiedostamaan, miten omasta itsestä on kasvanut tietystä kulttuuriympäristössä tietynlainen persoona. Sitä kautta on mahdollista oppia tuntemaan muista kulttuuriympäristöstä tulevia ihmisiä. (Puukari & Korhonen 2013, 36.)

Sanna Taskinen (2017) on tutkimuksessaan kouluikäisten maahanmuuttajalasten osallisuudesta todennut, että monikulttuurisessa ympäristössä toimivalla opettajalla on oltava motivaatiota ja rohkeutta toimia yhteistyössä muualta tulleiden kanssa eli hänellä on oltava interkulttuurista kompetenssia. Tämän voisi ajatella kuurojen maahanmuuttajien kanssa työskentelevien ammattilaisten lisäksi sopivan myös tulkkeihin. Se, että ammattihenkilöllä on tietoa esimerkiksi kulttuurien ominaispiirteistä, taitoa eli kykyä tunnistaa itsessään kulttuurien aiheuttamia tunnereaktioita sekä asennetta eli avointa kiinnostusta erilaisiin kulttuureihin, mahdollistaa henkilön pätevyyden toimia monikulttuurisessa tilanteessa. Näin ammattilainen pystyy toimimaan muuttuvissa tilanteissa ja erilaisten ihmisten kanssa. Hän myös pystyy tekemään sellaisia ratkaisuja, joihin ei hänen omat henkilökohtaiset ennakkoluulonsa vaikuta. (Taskinen 2017, 69–71.) Ammattilaisen, joka kohtaa maahanmuuttajan työssään, onkin tärkeää huomioida oma asenteensa ja orientaationsa. Kuten Karjalainen ja Penttiläkin (2020) painottavat, sosiaalinen saavutettavuus liittyy hyvin pitkälle asenteisiin. Hyvätkään viestintätaidot eivät ole riittäviä, jos asenne ei ole yhteyteen pyrkivä ja sitä rakentava. (Karjalainen & Penttilä 2020, 11.)

## 4.8 Kulttuuri ja integroituminen

Kulttuuri on kaikkea inhimillistä toimintaa, kuten tavat, moraalikäsitteet, kasvatus, talouselämä, politiikka, taide, tiede ja uskonnot. Kulttuuria on kaikki se, mihin ihmiset ovat oppineet uskomaan ja mistä he nauttivat. Kulttuuri, jossa me elämme ja kasvamme, määrittelee meille sen, mikä on oikein ja väärin. Saamme kasvatuksemme kautta tietää, mikä on hyvää tai sopimatonta käytöstä. Ympäristöämme tarkkailemalla opimme, miten erilaisia asioita meidän odotetaan tekevän. Myös ihmisen tunneilmaisu on suurelta osalta kulttuurin tulosta. Kulttuuri ei

sano vain, millä tavoin tunteita ilmaistaan, vaan myös sen, mitkä tunteet ovat soveliaita ja mitä tunteita voi ilmaista ja mitä ei. Näin ollen vaikka jokaisessa kulttuurissa on kaikenlaisia ihmisiä; hiljaisia ja räiskyviä, rauhallisia ja temperamenttisia, riippuu kulttuuritaustasta, miten tunteet on totuttu ilmaisemaan. (Pollari & Koppinen 2000, 17, 19.) Pirjo Pouttu & Erja Tenhonen-Lightfoot (2020) muistuttavat kulttuurisista seikoista artikkelissaan ”Yhteistyö puhuttujen kielten asioimistulkkien kanssa sosiaali- ja terveysalan vuorovaikutustilanteissa”. He tuovat esiin sen tosiasian, että tietyissä tilanteissa maahanmuuttaja-asiakkaalle tulkatessa on osattava ottaa kulttuuri huomioon; esimerkiksi naistulkin läsnäolo on olennaista joissakin gynekologisissa tai uskonnollisissa konteksteissa. (Pouttu & Tenhonen-Lightfoot 2020, 65.) Onkin tärkeää tunnistaa yhteisöllisempien ja yksilökeskeisempien kulttuurien eroja. Tyypillinen ero on muun muassa se, että yhteisöllisissä kulttuureissa henkilökohtaisia ongelmia jaetaan lähipiirin kesken, kun länsimaissa yksilöt voivat pitää luontevampana kääntyä ammattiauttajan puoleen (Puukari & Korhonen 2013, 36). Esimerkiksi pakolaisuudesta johtuva trauma voi tulla näkyväksi jopa vuosia traumatapahtuman jälkeen. Trauman vaikutus voi tulla ilmi myös esimerkiksi kroonisina kiputiloina tai muina somaattisina kipuinä. Eri kulttuureja edustavat ihmiset suhtautuvat eri tavoin esimerkiksi mielenterveyspalveluihin. Avun hakeminen on kulttuurisidonnaista. Maahanmuuttaja voi kääntyä apua hakiessaan oman kulttuuripiirinsä puoleen lääkärin sijaan. Luottamus oman kulttuuriin kuuluvan henkilön tietoon ja taitoon voi olla suurempi kuin luottamus uuden maan mielenterveyspalveluihin. (Schubert 2013, 70–72.)

Uuden kulttuurin omaksuminen on lapselle helpompaa kuin aikuiselle. Aikuinen maahanmuuttaja ei pysty sisäistämään samalla tavalla uuden kulttuurin piirteitä kuin lapsi, jolla ei vielä ole kovin vahvaa kulttuuripohjaa omasta kotimaastaan. Muuttajan sopeutuminen uuteen vie aikaa. Ensin on opittava hieman uutta kieltä, jotta hän pystyy selviytymään arkipäivän tilanteista, tutustuttava uuden yhteiskunnan osa-alueisiin ja opittava vähitellen toimimaan uudessa yhteiskunnassa. (Pollari & Koppinen 2000, 20.)

Satu Taskinen (2017) on tutkinut maahanmuuttajaoppilaiden osallisuutta koulumaailmassa. Hänen mukaansa ihmiselle on luontaista hakeutua yhteisöön. Yhteisön ja osallisuuden saaminen kuuluvat inhimillisiin tarpeisiin ja sillä, miten maahanmuuttaja vastaanotetaan uudessa maassa, on suuri merkitys. Jos kielelliset haasteet tuntuvat epämukavilta ja vaikeilta, maahanmuuttaja hakeutuu mieluummin sellaiseen seuraan, jossa voi ilmaista itseään omalla äidinkielellään. Osallisuus, ja sitä kautta kotoutuminen tapahtuvat vuorovaikutuksessa, jonka vuoksi maahanmuuttajan pääseminen suomenkieliseen toimintaympäristöön mahdollisimman pian on

tärkeää. (Taskinen 2017, 46–49.) Kotoutuminen on pitkä ja monivaiheinen prosessi, joka etenee jokaisella yksilöllisesti. Sopeutumisvaiheessa maahanmuuttaja vertailee synnyinmaansa ja uuden kotimaansa kulttuurien eroja. Moni itsestään selvä asia täytyy ajatella täysin uudestaan. Toisaalta moni ennen mahdotonkin asia voikin olla mahdollista ja hyväksyttyä uudessa maassa. Tämä kaikki koettelee maahanmuuttajan identiteettiä ja tunnetta siitä, kuka hän on. Se voi koetella myös perhe-elämää ja parisuhdetta, kun perheen eri jäsenet sopeutuvat kaikkeen uuteen jokainen omaa tahtiaan.

Maahanmuuton syy voi tehdä muutosta positiivisen tai negatiivisen. Yksilölliset piirteet ja ikä vaikuttavat myös henkilön asettumiseen uuteen ympäristöön. Kaikille maahanmuuttajille yhteistä on kuitenkin se, että siihen liittyy kokemus muutoksesta; muuttaminen rasittaa. Uuteen maahan muuttaminen tarkoittaa ensinnäkin monien jäähyväisten jättämistä. Myös tuttu ympäristö jää taakse. Se, mikä näyttäisi eniten lisäävän stressiä on kuitenkin eläminen itselle vieraassa kulttuurissa. (Schubert 2013, 63.) Muutto toiseen maahan on jokaiselle sen kokeneelle stressaava tilanne. Pahimmillaan se voi lisätä alttiutta psyykkisiin ongelmiin. Usein kulttuurishokin aiheuttamissa haastavissa tilanteissa tiedostamattomat puolustusmekanismit aktivoituvat, ja henkilö itse ei välttämättä ole niistä tietoinen. Yksi puolustusmekanismeista on regressio eli psyykkinen taantuminen. Elämäntilanne saattaa olla maahanmuuttajalle liian vaativa, jolloin hän ei jaksakaan yrittää enää itse, vaan luovuttaa. Tällöin hänen itsenäisyytensä kärsii ja tilanne pakottaa hänet riippuvaiseksi muista. Tilanteen tuntuessa liian raskaalta saattaa maahanmuuttaja itse passivoitua ja siirtää vastuun muille. Jos tällaisessa tilanteessa viranomaiset huolehtivat ja tekevät liikaa maahanmuuttaja-asiakkaan puolesta, saattaa hänen toiveistaan ja vaatimuksista tulla tilanteiden toistuessa kohtuuttomia. Maahanmuuttaja saattaa myös projisoida ongelmat ja vaikeudet ympäristön syyksi ja syyttää muita kokemistaan hankaluuksista. Usein syytösten kohteeksi joutuvat heidän kanssaan työskentelevät viranomaiset tai suomalainen yhteiskunta. (Räty 2002, 122–123.)

Sujuvimmin muutto uuteen maahan tapahtuu niille, jotka integroituvat. Tällöin henkilö on hyväksynyt isäntämaansa kulttuuria niin paljon, että pystyy elämään ilman suurempia ongelmia. Integraatio ei kuitenkaan tarkoita sitä, että henkilö hylkää täysin oman vanhan kulttuurinsa, vaan hän säilyttää siitä niitä osia, joita pitää itselleen tärkeinä, ja joita hän haluaa välittää omille lapsilleen. Integraatiossa henkilö löytää ajan myötä itselleen sopivan tasapainon kahden kulttuurin välissä. Integraatio ei tapahdu hetkessä, vaan voi viedä jopa vuosia. Integroituminen on sitä helpompaa, mitä nuorempi henkilö on ja mitä lähempänä uusi kulttuuri on arvoiltaan ja

toimintatavoiltaan. Myös koulutustasolla on merkitystä; mitä korkeammin koulutettu, sitä helpommin hän integroituu uuteen. Tärkeää on myös kiinnostus uutta kulttuuria kohtaan. (Pollari & Koppinen 2000, 17–19.) Aito osallisuus ja kuuluminen ryhmään on tärkeitä asioita, sillä ryhmässä voi kokea yhteenkuuluvuutta ja tuntea itsensä merkitykselliseksi (Taskinen 2017, 35).



## 5 TULKIN TEHTÄVÄT JA TULKKAUKSEN ETIIKKA

### 5.1 Tulkin tehtävät

Tulkkien ammattijärjestö Kieliasiantuntijat ry:n (2021) mukaan tulkki on tulkkauksen ja viestinnän ammattilainen sekä kielen ja kulttuurin asiantuntija. Tulkki pohjaa työskentelynsä vahvaan ammattietiikkaan ja asioimistulkkien ammattisäännösten noudattamiseen (Liite 2). Tulkin tehtävät ja yleisohje siihen, mitä tulkki tekee tai ei tee tulkkauksilanteissa on kirjattu ammattisäännöstöön. Tulkkia tarvitaan tilanteissa, jossa osanottajilla ei ole yhteistä kieltä. Tulkki tulkkaa puolueettomasti ja neutraalisti käydyn keskustelun olematta itse keskustelun aktiivinen osapuoli. Perinteisesti tulkki toimii kielenkääntäjänä kahden kielen välillä, joista toinen on useimmiten tulkin äidinkieli. Tulkki tulkkaa kaiken, jättämättä mitään pois tai lisäämättä mitään. Tulkillä on vaitiolovelvollisuus ja tulkin tulee tarvittaessa jäädä itsensä. (Kieliasiantuntijat ry 2021.)

Viittomakielialan suurin tilaaja-asiakas on Kela, jolla on tulkkauspalvelun järjestämisvelvollisuus. Kelan mukaan tulkkauksilanteissa on aina kolme osapuolta. Viittomakielen tulkkauksella on puhutun kielen sekä viittomakielen tai jonkun kommunikaatiota selventävän menetelmän välistä viestintää. Kelan tilaama tulkkauspalvelu sisältää myös lyhyiden kirjallisten dokumenttien kääntämistä. Tulkkauspalvelua voi käyttää seuraavissa tilanteissa: työssä käyminen, opiskelu peruskoulun jälkeen, asiointi, yhteiskunnallinen osallistuminen sekä harrastaminen tai virkistystoiminta. Kelan järjestämään tulkkauspalveluun ei kuulu kahden viittomakielen välinen tulkkauks, tulkkauks kansainvälisillä viittomilla eikä eri kommunikaatiomenetelmien opetus. (Kela 2021a.) Kela maksaa tulkkauspalvelun kuuralle vammaisten tulkkauspalveluna silloin, kun asiakkaalla on kotikunta Suomessa ja hän pystyy ilmaisemaan itseään tulkkauksen avulla käyttäen jotain toimivaa kommunikaatiomenetelmää. (Kela 2021b.)

Kelan tulkkauspalvelun käytön oppaassa määritellään tulkin tehtävät. Oppaan mukaan tulkki välittää viestin asianomaisten välillä. Tulkkauksilanteissa tulkki hoitaa vain oman työnsä, ei osallistu käytävään keskusteluun eikä puutu asiakkaan asioihin, vaan kunnioittaa hänen itsemääräämisoikeuttaan. Tulkkia velvoittaa täydellinen vaitiolovelvollisuus. Tulkki voi opastaa kuulonäkövammaista asiakasta ja kuvailla hänelle ympäristöä ja ympäristön tapahtumia. Tulkki ei tee asioita asiakkaiden puolesta tai tee avustajan töitä. Tulkki ei pääätä, eikä saa puhua tai

sopia asiakkaan asioista ilman hänen paikallaoloaan tai pyyntöään. Tulkki ei saa päättää seuraavaa tulkkausaikaa eikä kyyditä asiakasta omalla autollaan. Tulkkauspalvelu järjestetään, jotta vammaisten tulkkauspalvelun asiakas voi toimia itsenäisesti ja yhdenvertaisesti. (Kela 2021c.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) mukaan ammattitaitoisten viranomaisten tulisi työskennellä tulkkiaivusteisesti, jos asiakkaan kielitaito ei riitä asioiden hoitamiseen. Potilasturvallisuuden ylläpidon varmistamiseksi ja väärinymmärrysten välttämiseksi asiakaskohtaukset tulisi järjestää tulkin avulla. THL ohjeistaa viranomaisia tilaamaan vain ammatti- tai yliopistotutkinnon suorittaneita tulkkeja, ja varaavan kaksinkertaisen vastaanottoajan tilanteisiin, joissa tulkki on läsnä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021.)

## 5.2 Tulkkauksen etiikka

Etiikan pyrkimyksenä on ymmärtää käsityksiä oikeasta ja väärästä, ja se voidaan käsittää yksilöiden tai yhteisöjen säännösteinä ja käytänteinä. Moraali on empiirinen ilmiö, yhteisöjen ja sen jäsenten toiminnan piirre, joita voi tutkia ja tarkastella huomioita tekemällä. Moraali on myös osa jokapäiväistä keskustelua, jossa pohditaan, mikä on oikein ja mikä on väärin tai hyvää ja pahaa. Moraalikeskusteluissa pohditaan yksilöä tai yhteisöä koskettavia sääntöjä sekä velvollisuuksia ja oikeuksia. Ammattikuntien moraali perustuu moraaliseen toimintaan eli yhteisön sääntöjen noudattamiseen, jolloin puhutaan myös ammattietiikasta. Ammattiyhteisön yhteiset käsitykset kootaan usein ammattieettiseen koodistoon, jossa kerrotaan, millainen toiminta on toivottavaa ja millaista on vältettävä tai mikä on jopa kiellettyä. (Pietarinen & Poutanen 1998, 12–14.) Tulkkausalalla on käytössä asioimistulkin ammattisäännöstö, jonka ammattieettisiä ohjeita viittomakielen tulkit ovat velvoitettuja noudattamaan. Tulkkaustilanteissa tehdyt eettiset ratkaisut pohjautuvat ammattisäännösten kahteentoista kohtaan.

Ammattisäännöstit helpottavat päätöksentekoa arjessa eteen tulevissa tilanteissa. Elämäntilanteet ovat kuitenkin moniulotteisempia, kuin mihin säännöt taipuvat. Joskus vastaan tulee tilanteita, joissa tulkki joutuu soveltamaan ammattieettistä säännöstöä. Jokainen tulkkaustilanne on erilainen ja eettiset säännöt voivat antaa vain suuntaviivat, eli ohjeita siitä, miten tulkin tulisi tilanteessa toimia. Yleisiä ohjeita voidaan kuitenkin luoda sen pohjalta, jos pääsääntöisesti samankaltaisessa tilanteessa on oikein toimia tietyllä tavalla. (Baggini & Fosl 2012, 210–212.)

Tulkin tehtävä on toistaa viesti tarkasti, puolueettomasti ja täysin luottamuksellisesti muuttamatta viestin tarkoitusta. Käytännössä tämä tarkoittaa, että tulkki ei saa ehdottaa käsiteltäviä aiheita, vaihtaa aihetta, kertoa omaa mielipidettään tai antaa neuvoja. On ajateltu, että tulkki ei saa olla tilanteessa osallinen, mutta toisaalta on oltava joustava, joka yleensä tarkoittaa jollain tavalla osallisena olemista. Usein hyvin laajasti määritellään mitä tulkki ei saa tehdä, mutta hyvin harvoin kerrotaan mitä tulkki saa tehdä, eli mitä joustaminen tulkkaustilanteessa tarkoittaa. Kukaan ei siis oikein tiedä missä menee tulkin osallisuuden raja. Tulkkaus ei kuitenkaan ole vain passiivista tiedon siirtämistä kieleltä toiselle. Tulkilla täytyy olla hyvät tilanteenhallintataidot, hänen täytyy hallita tilanteen sanasto ja diskurssi, sekä pystyä mukautumaan nopeasti alati vaihtuviin tilanteisiin. (Roy 1993, 347–348.)

Viittomakielen tulkkauksen siirtyessä sosiaalityöntekijöiltä tulkeille tahdottiin näiden kahden ammattiryhmän välille tehdä selvä ero. Tulkkien tehtävänä oli vain tulkata ”konemaisesti”, tavoitteena olla puuttumatta ja vaikuttamatta tilanteen kulkuun. Murrosvaiheessa asiakaskunnan itsemääräämisoikeus korostui ja tulkit tekivät sen mitä ohjeistettiin ja vain silloin, kun ohjeistettiin. Konemainen rooli koettiin turvallisena, koska se on ainoa tapa olla vaikuttamatta tulkkaustilanteeseen. (Tate & Turner 1997, 373–375.) Jo kaksituhattaluvun alkupuolelta lähtien on vahvasti ajateltu, että tulkki on aktiivinen vuorovaikutustilanteen osallistuja ja vaikuttaa väistämättä tulkkaustilanteen kulkuun. Wilcox & Schaffer (2005) pohtivat kuitenkin, että ”konemaisen kääntämisen” korostaminen jätti jälkensä tulkkausalaan ja vaikuttaa edelleen siihen, miten tulkkausprosessia käsitellään. (Wilcox & Schaffer 2005, 28–29, 33.)

Taten & Turnerin vuonna 1997 tekemän tutkimuksen mukaan tulkit toivoivat selkeämmät ja kattavammat kirjalliset ohjeet, kuinka toimia erilaisissa tilanteissa. Tutkimuksen mukaan tulkit halusivat valmiita vastauksia, koska ammattisäännöstö ei niitä tarjoa. Tulkit joutuvat tulkatesaan ratkaisemaan tilanteet parhaansa mukaan säännöstön hengessä, sillä mustavalkoisia vastauksia tilanteisiin ei ole. Ammattisäännöstön tiukka ehdottomuus vaitiolosta oli jo tuolloin estänyt julkisen keskustelun tulkkaustilanteissa vallitsevista rooleista ja dynamiikasta. Konemaisen tulkkauksen ihannoiti aiheutti kentällä vaikenemisen kulttuurin, koska julkisesti ei haluttu myöntää, että kirjaimellinen ammattisäännöstön noudattaminen on lähes mahdotonta. Tutkimuksen mukaan säännöstön orjallinen noudattaminen saattaa estää tulkkia toimimasta alansa asiantuntijana parhaalla mahdollisella tavalla. (Tate & Turner 1997, 381–383.)

Nyt kahden vuosikymmenen jälkeen tulkit ovat jälleen saman toiveen edessä; tarvitaan selkeitä ohjeita maahanmuuttaja-asiakasryhmän kanssa toimimiseen. Vaikka tulkkia ei pidetäkään enää

konemaisena kääntäjänä, vaan vuorovaikutustilanteen aktiivisena osallisena, ei ammattisäännöstö edelleenkään anna suoria vastauksia kaikkiin eteen tuleviin ongelmiin.

## 6 HILJAINEN TIETO

### 6.1 Hiljaisen tiedon käsite

“We can know more than we can tell” – Michael Polanyi

Usein ammattilaisiin yhdistetään ajatus asiantuntijuudesta, kokemuksesta ja osaamisesta (Virtainlahti 2005, 26). Käytännössä ammattilaisilla ajatellaan olevan osaamista, joka sisältää kokemuksia ja teoreettista tietoa. Tätä kokonaisuutta kutsutaan hiljaiseksi tiedoksi. Käsitteen määrittelijänä pidetty Michael Polanyi toteaa, että ihmisillä on paljon tietoa ja tietoisuutta, jota hän ei kuitenkaan pysty pukemaan suoraan sanoiksi. Tiedämme siis enemmän kuin pystymme kertomaan, ja Polanyi katsookin, että ihmisen tietoisuus on kuin tulivuori, josta näkyy vain huippu ja loppu jää näkymättömiin. Pinnan alla oleva tieto muodostaa koko tietämisemme perustan ja se on muodostunut pitkän ajan kuluessa. Pinnan yläpuolelle jäävä näkyvä tieto on sitä arjessa tapahtuvaa, tietoista ja tietoisesti opittua tietoa. (Polanyi 2008, 4.)

Usein käsite hiljainen tieto yhdistetään kokeneisiin ammattilaisiin. Termillä ei edelleenkään ole täsmällistä määritelmää, mutta etenkin työelämässä hiljainen tieto liitetään mestari-kisälli-suhteeseen, jossa ammattilaisen oppi siirtyy ”hiljaisesti” tekemisen ja yhdessä jakamisen kautta. Hiljainen tieto onkin ikään kuin piilossa olevaa tietoa, jonka olemassaolo tiedostetaan ja tunnustetaan usein vasta, kun jotain poikkeavaa tapahtuu, kuten työpaikalla henkilöstövaihdosten tai organisaatiomuutosten jälkeen. (Toom 2008, 34–37.) Polanyin mukaan hiljainen tieto on yksilöllistä. Se liittyy yksilön kokemusmaailmaan ja toimintaan. Tieto ja tietämys sisältää koko tietämisen prosessin ja teoreettisen tiedon yhdistettynä tilannesidonnaisuuteen. (Polanyi 2008, 7.) Siihen perustuu ammattilaisen kyky soveltaa tietoa tilanteen mukaan. Mitä enemmän tilanteita henkilö kohtaa, sitä enemmän kokemukset liitetään vanhaan tietoon ja teoriapohjaan.

Koska hiljainen tieto muodostuu vähitellen yksilön tietopohjan päälle erilaisten kokemusten kautta, tätä tietopankkia on vaikea sellaisenaan siirtää toiselle ihmiselle (Virtainlahti 2005, 27). Asian ymmärtää, kun ajattelee vaikka pullan leipomista. Jos kaveria, joka ei osaa vielä leipoa, neuvoo vaivaamaan taikinaa, kunnes sitko tuntuu ”sopivalta”, on asian selittäminen vaikeaa. Niin sanottu näppituntuma tulee vasta kokemuksen kautta. Ihmisillä on siis hyvin paljon erilaisia sisäistettyjä taitoja työssään ja muussa arjessaan. Virtainlahden (2005) mukaan yleensä ne

asiat, jotka osataan hyvin, muuttuvat automaattisiksi, mutta ne vaikuttavat kuitenkin tiedostamattomasti meidän toimintaamme ja päätöksentekoomme. Käytännön elämässä hiljainen tieto mielletäänkin tavallisesti osaamiseksi, ja osaaminen taas koostuu tiedosta ja kokemuksista. (Virtainlahden 2005, 26–27.)

Koska hiljaista tietoa kertyy kokemusten kautta, arvioitaessa omaa toimintaa ja niihin liittyviä käsityksiä, voidaan hiljainen tieto tulkita kokemuksen kautta oppimiseksi. Asiantuntijoiden on huomattu arvioivan ja uudelleenrakentavan huomioita omasta toiminnastaan myöhempää käsittelyä varten. Asiantuntija siis reflektoi omaa toimintaansa ja teoriaansa aina eteen tuleviin käytännön ongelmiin. (Virtainlahti 2005, 30.) Kasvussa noviisista kohti ammattilaista on keskeistä juuri henkilökohtaiseen kokemukseen perustuva valmius irrottautua annetuista malleista ja toimia vaistonvaraisesti ”näppituntumalla”. Ammatilainen pystyy kokemuksensa tuomalla valmiudella sopeuttamaan omaa toimintaansa erilaisten tilanteiden vaatimalla tavalla. (Halldin-Herrgård 2008, 277.) Tulkin työssä nimenomaan kokemusten kautta saadulla ymmärryksellä ja joustavuudella on suuri merkitys. Tulkki voi tulkkaustilanteessa hyödyntää aiempia kokemuksiaan, hiljaista tietoaan, edetessään tulkkaustilanteessa ammattitaitoisesti.

## 6.2 Hiljainen tieto viittomakielen tulkkaustilanteessa

Tulkin ammatti-identiteetti rakentuu vähitellen kokemuksen myötä. Tulkin ammattieettiset säännöt luovat pohjan toiminnalle, sillä säännösten avulla tulkki saa työnsä tietyt raamit, joiden sisällä tulkki toimii ja tekee tilannekohtaisia ratkaisuja. Tulkin ammatillisuus muovautuu näiden kokemusten myötä kohdatessa erilaisia ihmisiä. Polanyin ajattelussa tämä tarkoittaa siis sitä, että jokainen rakentaa itse havainnon tai tiedon osatekijät kokonaisuudeksi täysin yksilösidonnaisella tavalla, ja tiedon käsittelemiseen vaikuttaa aina henkilön persoonallisuus (Polanyi 2008). Tulkilla on tiettyjä käsityksiä työstään ja oma osaaminen kehittyy myös työn lomassa seuraamalla muita työntekijöitä ”syriäsilällä”. Kun tulkki kuuntelee kollegoiden keskusteluja vaikkapa kahvipöydässä, hän kerryttää hiljaista tietoaan erilaisissa tilanteissa toimimisesta. (Paloniemi 2008, 267.)

Hiljainen tieto on ollut puheenaiheena mediassakin, kun on käsitelty suurten ikäluokkien jäämistä eläkkeelle. Kokeneet työntekijät jättäytyvät vähitellen pois työelämästä ja vievät valtavan tietotaitovarannon mukanaan. Tulkkausalalla hiljaisen tiedon siirtyminen eläkkeelle lähtevien mukaan ei ole suurin ongelma, vaan se, että tulkit työskentelevät pääasiassa yksin ja keräävät tietoa erilaisista tulkkaustilanteista ja erilaisten asiakkaiden kielenkäytön tavoista itselleen,

mutta se tieto ei muutu helposti kollektiiviseksi tiedoksi edes työyhteisöjen sisällä. Jokainen tulkki käy itse erilaisissa tilanteissa toteamassa vaikkapa niiden haastavuuden, ja ratkaisevat tilanteen omalla tavallaan. Tämä pätee myös maahanmuuttaja-asiakkaiden kohdalla. Vaitiolovelvollisuus on alallamme myös erittäin tiukka, eikä edes läheiselle kollegalle perinteisesti puhuta tulkkauksilanteessa eteen tulleita asioita. Näin ollen alallamme kertyvä hiljainen tieto pysyykin pääosin hiljaisena, piilossa muilta.

## 7 RYHMÄKESKUSTELU

Tämän opinnäytetyön ryhmäkeskustelu eteni osallistujien puheenvuorojen mukaan vapaasti soljuvana keskusteluna. Keskustelussa nousi esiin selkeitä toistuvia teemoja. Nämä teemat olivat: asiakkaan toivetulkin käyttäminen, joustaminen, tulkin oman toiminnan eettinen pohdinta, asioiden selventäminen asiakkaalle eli asioiden toistaminen ja käsitteiden avaaminen, asiakkaan taustojen huomioiminen ja kulttuurintuntemus, tilanteen jälkeen asiakkaan kanssa asian läpikäyminen, varmistaminen ja jälkitulkkkaus, asiakkaan ymmärrys tulkin roolista, kuulevan osapuolen rooli sekä pohdintaa siitä, kenen vastuulla on tilanteen eteneminen ja onnistuminen.

Keskustelu, johon osallistui opinnäytetyön tekijöiden lisäksi 7 viittomakielen tulkkia, piti sisälleen paljon asiaa. Ajan loputtua jäi varmasti monella vielä paljon sanottavaa. Puheenvuorossaan tulkki usein kertoi ajatuksiaan aiemmin esitettyihin puheenvuoroihin liittyen. Tämän vuoksi teemat kulki keskustelussa ikään kuin rinnakkain ja limittäin läpi ryhmäkeskustelun.

### 7.1 Toivetulkki

Kun tulee tuttu tulkki, on turvallinen olo. Se vaikuttaa myös millä tunnelmalla tulkki sinne menee, onko asiakkaalla turvallinen olo.

Keskustelussa tuli jo varhain ilmi, että tulkit olivat hyvin tietoisia maahanmuuttaja-asiakkaiden tavasta mieltä käyttämään samoja tutuiksi tulleita viittomakielen tulkkeja. Suurin osa keskustelijoista oli sitä mieltä, että tämä on ymmärrettävää ja helpottaa niin kuuroa maahanmuuttaja-asiakasta asioinneissaan, kuin myös tulkkia itseään. Maahanmuuttajalla on usein vielä puutteellinen suomalaisen viittomakielen taito, eikä välttämättä lainkaan kirjoitetun kielen taitoa, jolloin asiakas ja tulkki eivät voi korvata puuttuvaa viittomaa tai henkilöviittomaa käyttämällä kirjoitettuun kieleen pohjautuvaa sormittamista. Keskustelijoiden mukaan tulkkaustilannetta helpottaa se, että tulkki tuntee asiakkaan historian ja henkilöviittomat (ihmisten viittomanimet) sekä muut asiakkaan käyttämät viittomat. Saman tulkin käyttäminen säästää siis tiettyssä määrin kuormitusta sekä tulkilta että asiakkaalta, jonka ei tarvitse joka kerta selittää uudelleen samoja henkilöviittomia. Yksi huomio keskustelussa oli, että suppean sanavaraston omaava asiakas ei aina osaa asioille vaihtoehtoisia viittomia, vaan käyttää vain yhtä tiettyä oppimaansa viittomaa asialle. Hän ei siis välttämättä ymmärrä vierasta, uutta tulkkia, joka käyttää asialle eri viittomaa. Asiakkaat ovat myös kertoneet tutun tulkin läsnäolon poistavan tilanteesta jännitystä.



Tämä on merkityksellinen asia, sillä huomasin, että asiakas jännittää tulkkaustilannetta ja itse tulkkina muutin omaa viittomista niin hitaaksi ja rauhalliseksi, että asiakas ehtii ymmärtää. Ajan myötä vauhtia voi sitten lisätä. Se on tärkeää, että asiakkaiden kanssa osataan mukautua vaikkapa persoonallisuusasioihin. Tämä asiakas sanoi, ettei halua muita tulkkeja koska hän pelkää heitä. Siellä tulee niin vauhdikkaasti viittovia tulkkeja, että hän menee häkellyksiin, eikä ymmärrä enää mitään, eikä saa yksinkertaisimpiakaan asioita hoidettua. Eikä puhuta edes välttämättä selkoviittomisesta, että viitottaisiin hitaasti ja rauhallisesti selkokielellä, vaan sen asiakkaan vastaanottokyvyn mukaisesti viitottu.

Tai paljon sellaisia tilanteita, kun toki tekee niille muutamille enemmän, niin jotka niinkun on niitä tavallaan mun maahanmuuttaja-asiakkaita, niin koska tietää sen asiakkaan historian, niin se asia sujuu. Että sen asiakkaan ei tarvi joka asiaa aina selittää alusta. Ja jokaisen viittomaa ja joka tilannetta ja joka kerta sormittaa, ja yrittää muistaa, miten niiden ihmisten nimet sormitettiin, kun ei niitä vain pysty muistamaan, ehkä hän itse. Että kyllä mä ymmärrän sen hyvin, että halutaan niitä tulkkeja, jotka on ollut, koska ei tarvitse lähteä taas sieltä “silloin kymmenen vuotta sitten, kun..”

Keskustelijoiden mukaan maahanmuuttajakuurot eivät aina luota viittomakieltä taitamattomiin ihmisiin, mutta viittovaan tulkkiin on helppo luottaa. On selvää, että kieli yhdistää ihmisiä. Samaa kieltä käyttävät henkilöt kokevat kuuluvansa samaan ryhmään, ja erityisesti vähemmistökielten edustajat kokevat kielellisen yhteyden vahvasti (Malm & Östman 2000, 13). Vaikka tulkki kuuluukin kuulevaan suomenkieliseen yhteisöön, viittomakielisen yhteisön tärkein elementti ei ole kuulon puuttuminen vaan viittomakielen olemassaolo. Tähän taustaan peilaten voidaan olettaa, että maahan muuttanut viittomakielinen voi tukeutua ja luottaa helpommin viittomakieliseen tulkkiin kuin suomen kieltä puhuvaan viranomaiseen.

Mä ajattelen siis niin, että joissain tilanteissa on tosi luonnollista, että asiakkaat jollain tavalla luottaa tai haluaa niin kuin luoda sen suhteen, tai niillä on niinku suhde siihen ihmiseen, joka viitto. Toisin kuin siihen, joka ei viito. Niin ne eivät välttämättä halua kysyä niitä asioita siltä kuulevalta, jos niillä on sellainen olo, että kuuleviin ei voi esimerkiksi luottaa. Ja tulkkiin ehkä jostain syystä voi.

Halu luottaa viittovaan tulkkiin korostuu etenkin kuurojen viittomakielen tulkkien kohdalla, sillä haastattelemamme kuurot tulkit kokivat voimakkaasti sen, että maahanmuuttaja-asiakas samaistuu kuuroon tulkkiin saman ryhmän edustajana.

Minulla on samanlaisia kokemuksia, joita keskustelussa tulikin jo ilmi. Silloin kun minä valmistuin tulkkiksi (v. X), maahanmuuttajia oli tosi vähän. En oikein tiennyt, miten heidän kanssaan tulisi kommunikoida. Näiden kohtaamisten lisääntyessä muokkasinkin toimintaani. Toiminnassa tuli toki joustaa, mutta sitä tulkin roolia sai hakea. Että olen nyt tulkki, en kuuro kuurojenyhteisön jäsen. Helposti keskustelussa kävi niin, että ajateltiin, että minä varmasti tiedän asian [yhteisön jäsenenä] ja tulkin rooli helposti katosi. Tilanteissa olin välillä kuuron roolissa, välillä tulkin roolissa. Vaati tiukkuutta pysyä tulkin roolissa. Jos [tilanteessa] tulkin rooli oli hävinnyt ja

olin siirtynyt roolista pois, kuuroksi, saattoi asiakas lähestyä minua esimerkiksi vapaa-ajallani ja pyytää apua, esimerkiksi selittämään jotain tekstiä. Huomasin tällöin, että mikäli tulkkaustilanteessa en pidä tiukasti tulkin roolistani kiinni, on siihen palaaminen myöhemmin vaikeaa. Urani alkuaikoina joustin tulkin roolista ja ikään kuin hain sitä oikeaa tulkin roolia ja vähitellen se sieltä muovautui. Ainakin toivon, että nykyisin se on löytynyt. Aina kuitenkin tulee tilanteita, joissa sitä venymistä tapahtuu...

Vaikka tulkin ja asiakkaan pidempiaikainen asiakassuhde koettiin pääosin sujuvimmaksikin tulkkausjärjestelyksi, koettiin tässä olevan myös haasteita. Saman tulkin käyttö saattaa keskustelussa olleiden tulkkien mielestä aiheuttaa sen, että tulkkauspalvelua tuntematon, tilanteen kuuleva osapuoli pitää tulkkia asiakkaan avustajana, puolisona tai ”kaapissa asuvana koneena”, joka otetaan joka paikkaan mukaan. Tämä voi aiheuttaa tilanteen, jossa tulkki joutuu selventämään kuulevalle osapuolelle, ettei aina ole tämän asiakkaan mukana, vaikka kyseisessä paikassa olisikin ollut tulkkina jokaisella tapaamiskerralla. On hyvin tavanomaista, että sama tulkki on usein saman asiakkaan kanssa, koska asiakas on nimenomaan toivonut kyseistä tulkkia. Juuri tietty tulkki halutaan paikalle, koska tämä viittoo tavalla, jonka asiakas ymmärtää. Erään keskustelijan mukaan tulkkaustyö voi kuitenkin muuttua henkisesti raskaaksi, jos samalle asiakkaalle tekee toistuvasti tulkkaustyötä.

Se, että mä en suin surminkaan itse ainakaan halua joutua enää sellaiseen tilanteeseen, että minä olen ainoa tulkki, jota asiakas haluaa tilata. Ja mä oon asiakkaan listalla ainoa tulkki. Niin se, se on liian raskasta.

Vaihtoehtona esiin tuotiin paritulkkaus, jolloin kuurot maahanmuuttajat oppisivat käyttämään useampia tulkkeja. Näin vältettäisiin tilanteet, joissa kuuroille maahanmuuttajalle kelpaa vain yksi tietty tulkki.

## 7.2 Joustaminen

Musta tuntuu, että maahanmuuttajakuuroille tulkkauksessa joutuu aina tosi paljon ikään kuin joustamaan siitä tulkin roolista, mikä meille on muualla opetettu. Ja sit sitä jokainen tekee vähän omalla tavallaan ja miettii, että kuinka paljon nyt kannattaa joustaa ja mihin suuntaan ja missä mennään jonkun rajan yli.

Joustamisella voidaan tarkoittaa monenlaisia asioita. Tulkin perustehtävä on tulkata kieleltä toiselle, mutta maahanmuuttajakuuroille tulkatessa voi kielen kääntämisen lisäksi tulla eteen tilanne, jossa asiakas ei ymmärrä käsitteitä, yhteiskunnan rakennetta tai muuta olennaista, joka mahdollistaisi pelkän kielestä toiseen kääntämisen. Tällöin voidaan kokea, että joudutaan joustamaan tulkkille määritellyistä tehtävistä. Ryhmäkeskusteluun osallistuneiden tulkkien mielestä maahanmuuttaja-asiakkaat odottavat tulkilta enemmän kuin syntyperäisesti suomalaiset kuurot

tulkkauspalvelun käyttäjät. Maahanmuuttajat odottavat keskustelijoiden mukaan tulkin selvittävän ja selventävän asioita, ja jopa vastaavan heidän kysymyksiinsä arkisista asioista, esimerkiksi liittyen Suomessa asumiseen. Usein oletetaan, että tulkki suomalaisena ihmisenä tietää monia asioita, ja on siis hyvä tietolähde kysyttäessä muun muassa yhteiskuntaan liittyviä asioita.

No mulle tuli vielä mieleen tuosta jälkitulkkauksesta, siis sellanen mikä ei sinänsä tulkkauksesta oo, mutta saatetaan kysyä jotain yhteiskunnallisia asioita. ”Sinä suomalaisena ihmisenä varmaan tiedät...” esimerkiksi: ”Sinä suomalaisena ihmisenä varmaan tiedät missä on hyvä uimaranta?” Nämä on semmosia, mihin vastaan helposti kenelle tahansa. Mutta ehkä semmoisia ei tule niin usein muiden kanssa keskustelleeksi. Tai niinkun se on selkeästi kysymys minulle koska olen jollakin tavalla asiantuntija ihminen siinä tilanteessa. Ja siten tiedän heidän mielestään asioita maan ja taivaan välillä.

Tilanteet, joissa tulkit olivat kokeneet joutuneensa joustamaan tulkin perinteisestä roolista ja tehtävistä, eivät rajoittuneet vain varsinaiseen tulkkauksitilanteeseen. Usein nämä joustamista vaatineet tilanteet tapahtuvat tulkkauksitilanteen jälkeen. Kun syntyperäisen suomalaisen asiakkaan kanssa tilanteen loputtua toivotetaan hyvää syksyn jatkoa ja lähdetään eri suuntiin, vastaavassa tilanteessa kuuro maahanmuuttaja-asiakas saattaa palata juuri päättyneeseen tilanteeseen esimerkiksi tarkistamalla tulkilta onko hän ymmärtänyt lääkärin ohjeet oikein. Asiakkaan kysymykset saattavat liittyä myös tulkatun tilanteen ulkopuolisiin asioihin.

Mut sit toinen on niinku se, että, että jos asia on selitetty ja tulkattu ja sit vasta kun jo poistuttu sieltä jostain tilanteesta ja sit vasta käy ilmi, et hän ei tiedä mitä pitää tehdä. Ja tää asia jää nyt tähän, jos mä en niinku tee sitä alotetta, ja kysy et, aiotko vaikka postittaa sen paperin, joka sun piti postittaa, tai whatever se juttu sitten onkin. Niinku jos mä en tee sitä alotetta, että hän hoitais sen seuraavan asian, niin silloin se tilanne vaan jää siihen.

Joskus kysytään oikeesti, että minulla on tämä asia ja pitääkö minun ottaa yhteyttä poliisiin ja mä tiedän, että se olis hyvin akuutti asia, että sä otat yhteyttä sinne poliisiin, tai sitten tapahtuu jotain isoa. Et tietenkin pitää sanoa niitä asioita, että kyllä mä ottaisin yhteyttä poliisiin, et se on aika tärkeätä, ettei tapahdu mitään. Vaikka se nyt ei tulkille kuulukaan, mutta ihmisenä ihmiselle kuuluu, ettei toiselle käy mitään pahoja.

Joskus myös tulkkauksitilanteen jälkeen poistuttuamme tilanteesta asiakas saattaa kysyä, mitä jokin asia [esim. paperissa] tarkoittaa ja pyytää minua selittämään asiaa lisää. Sanon tällöin asiakkaalle, että hänen olisi pitänyt kysyä sitä kuulevalta osapuolelta tilanteessa. Kuinka paljon tilanteen jälkeen saa vielä selittää asiaa eli ns. jälkitulkata? Pyrin vain toistamaan sitä samaa asiaa, mitä tilanteessa kuuleva osapuoli on sanonut, enkä lisäile asiaan mitään omaa. Tämän rajan ylityksen kanssa tulee olla hyvin varovainen.

Keskustelussa kävi ilmi, kuten me opinnäytetyön tekijätkin olimme työssämme huomanneet, asiakkaat turvautuvat myös tulkkaustilanteen, esimerkiksi lääkärikäynnin, jälkeen tulkkiin. He saattavat kysyä ja tarkistaa jotain tilanteessa puhuttua. Eräs tulkki vertasi tilannetta kuurosokeil-lekin käytettyyn jälkitulkkaukseen, eikä tätä pidetty paheksuttavana. Keskustelussa kuitenkin korostui, että tulkit vain kertaavat kuulevan osapuolen kertoman asian, eivätkä vastaa oman tietonsa pohjalta asiakkaan esittämiin uusiin kysymyksiin. Mikäli mahdollista, tulkki palaa asiakkaan kanssa kuitenkin pääsääntöisesti kuulevan osapuolen luo ja tulkiten pyrkii saamaan asian ratkaistua. Ryhmäkeskustelussa osa tulkeista oli sitä mieltä, että vastuu asian hoitumisesta on asiakkaalla itsellään. Tulkki voi kertoa asiakkaalle, että hän voi palata asiakkaan kanssa selvittämään ja kysymään epäselvää asiaa, mutta tulkki ei ole se, joka selventää tilanteen jälkeen asioita asiakkaalle uudelleen.

Kyllä mä jälkitulkkauksena voin selostaa niitä asioita, mutta jos se asiakas haluaa vielä selvittää jotain asiaa, niin sit mun on pakko niinku todeta, että mä nyt kertaalleen viitoin tämän sulle uudestaan, tämän saman asian, mutta jos sulla on jotain lisäkysymyksiä, niin sit mennään takaisin ja kysyt uudestaan siltä kuulevalta, et ei mulla ole antaa vastauksia sulle. Ja tulkin tehtäviin ei kuulu antaa niitä vastauksia.

Sen, miten pitkään kuuro maahanmuuttaja on asunut Suomessa, koettiin vaikuttavan siihen, miten paljon tulkki joutuu tilanteessa joustamaan perinteisestä tulkin roolista. Vasta hiljattain Suomeen muuttaneiden, heikoimman kielitaidon omaavien asiakkaiden kanssa koettiin enemmän tarvetta multimodaaliseen eli monikanavaiseen tulkkaukseen ja joustamiseen. Tulkin perustehtävänä pidettiin sitä, että viesti välittyy kuulevan ja kuuron maahanmuuttajan välillä, vaikka tulkki joutuisikin hieman joustamaan. Jokainen asiakas on erilainen ja heidät tulee kohdata siinä hetkessä yksilöinä.

Niin, siis aina tulee kohdata asiakkaat yksilöinä. Tilanne, konteksti ja yksilö vaikuttaa merkittävästi. Jos asiakas on täysin uusi ja tapaan hänet ensimmäistä kertaa, voin joustaa. Sitten taas asiakkaan kanssa, joka on jo tuttu ja käynyt pidemmän aikaa Kuurojen kansanopistoa, voin olla enemmän tulkin roolissa, kun yhteinen vuorovaikutus on muodostunut ja asiakkaalla on enemmän kielitaitoa ja viittomia hallussa. Tulkin roolista voi siis joustaa vähän enemmän, jos asiakkaan tapaa ensimmäistä kertaa. Viittoma- ja ilmaisuuratkaisuihin vaikuttaa siis aina tilanne.

### 7.3 Oman toiminnan reflektointi

Niin se on ehkä mun mielestä se niinku vielä vaikeempi kohta, et se selittäminen ikään kuin kuuluu mun työhön automaattisesti mun mielestä. Et mä selitän ja väänän rautalangasta, jos pystyn. Mut se, että saanko mä tehdä aloitteita sen eteen, että hän hoitaa asiansa. Sitä mä en tiedä, edelleenkö.

Osa tulkeista nosti keskusteluun myös ongelman, jonka tulkki luo joutaessaan liikaa perustehävästään. Eräs keskustelija muistutti, että tulkin tehtävä on toistaa jo sanottu asia, mutta ei lisätä siihen mitään uutta tietoa. Tulkkaustilanteista tulee hankalia, jos asiakas on totutettu siihen, että tulkit tekevät enemmän mitä heidän työnkuvaansa kuuluu, eli selittävät termejä, tarkentavat asiakkaan ymmärrystä vaikkapa äsken käydystä keskustelusta, tai alkavat itse opastamaan asiakasta annetuista toimintaohjeista. Tällainen hämmentää myös kuulevaa osapuolta ja seuraavana tilanteeseen tulevaa tulkkikollegaa.

Joo tuo oli minusta ihan tärkeä aihe. Et miten me opetetaan tavallaan niitä asiakkaita yksittäisinä tulkkeina. Eli jos, jos jos rupee ihan hirveesti tekemään asiakkaan puolesta asioita. Ja, ja selventämään sellaisia asioita, mitkä ei tuu siinä tulkkauksessa ilmi. Eli niinku selittää vielä enemmän ja syvemmin ja tarkemmin jotain suomalaista yhteiskuntarakennetta, vaikka että mikä on terveyskeskus ja mistä sä saat sen lääkkeen, tuolla on apteekki ja se tarkoittaa sitä ja tätä. Niin mä olisin tosi varovainen uusien maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa tässä suhteessa, että se, että millä tavalla ne ensimmäisen kerran käyttää tulkkia, niin niille jää sit se muistikuva siitä et tää on niinku kuinka kaikki tulkit toimii. Ja sitten kun siltä tulee vastavalmistunut tulkki, jolla ei ole taas kokemusta ja tulkkaa vaan ihan suomalaista viittomakieltä, ei selvennä mitään niin se asiakas tyrmaa täysin sellaset tulkit. Että kokee, että minä haluan sen saman tulkin, joka selittää, auttaa ja neuvoa kaikessa. Ja kyl niinku jotain linjan vetoo olis tosi tärkeä tehdä. Ja maahanmuuttajien kohdalla varmaan paritulkkauksen lisääminen olis yks keino.

Niitä toimintatapoja sillä tavalla yhtenäistettyä, niin sit se ei ois niin jyrkkä se raja, että joutuu sitte itsekin ikään kuin muita tulkkeja puolustelemaan, ettei, ei se varmasti ollut huono tulkki, vaan se ei ehkä tiennyt sinun elämäntarinaasi, minkä minä tiedän. Ja sen takia ei se pystynyt sinun jostain silmäniskusta tietämään, että tarkoittit jotakin asiaa, tai minkä mä nyt satuin tietämään, kun olen ollut täällä nyt. Se helpottais ehkä meidän kaikkien elämää ja olemista.

Vaikka joustaminen toistui tulkkien keskustelussa, osalla oli pelkoa siitä, milloin tietty joustamisen raja ylitetään. Tarve toistamiseen ja käsitteiden selittämiseen tunnistettiin, mutta epävarmuus siitä, milloin tulkin työ muuttuu esimerkiksi sosiaaliohjaajan työksi, aiheutti keskustelua.

Usein kuuro maahanmuuttaja ei vielä tiedä, kuinka hänen tulisi tulkkaustilanteissa toimia. Moni ryhmäkeskusteluun osallistunut tulkki kertoi tilanteesta, jossa maahanmuuttaja-asiakas saattaa esimerkiksi ennen virastoon astumista kertoa tulkille asiat, jotka hän haluaa hoitaa. Tulkkaustilanteen alettua hän odottaa, että tulkki kertoo oma-aloitteisesti kuulevalle osapuolelle asiat, jotka oli viittanut ennen tilanteen alkua. Tulkit kertoivat pyrkivänsä ohjeistamaan asiakasta oikeanlaiseen toimintatapaan ja kehottavansa asiakasta kertomaan kuulevalle osapuolelle asiansa uudelleen.

Voi olla esim. sellainen tulkkaustilanne, jossa ennen tulkkauksen alkamista tapaan asiakkaan ja siinä yhteydessä hän kertoo minulle asiansa. Vaikka huomautan asiakkaalle, että sinun tulee tuolla sisällä kertoa tämä uudelleen, minä en ole oikea henkilö [asiaa hoitamaan], saattaa käydä niin että asiakas ei sano itse tilanteessa mitään kuulevalle, tai sanoo, että minähän kerroin jo sinulle [tulkille] asian tuossa ennen tilannetta. Tulkkina joudun poistumaan tulkin roolista ja muistuttamaan, että sinun täytyy nyt kertoa tuolle kuulevalle ne asiat, mitkä kerroit minulle ennen tilanteen alkamista. Asiakas saattaa sanoa, että sinähän tiedät jo asian ja minä joudun sanomaan, että sinun täytyy nyt itse kertoa asia kuulevalle [asiaa hoitavalle henkilölle].

Ryhmässä keskusteltiin siitä, että jokainen tulkki on tilanteessa yksin ilman tarkkoja ohjeita. Jokainen joutuu peilaamaan eettisiä ohjeistuksia mielessään, ja arvioimaan, missä itsellä menee joustamisen raja. Kaiken kaikkiaan keskustelussa kävi ilmi, että tulkit eivät tarkkaan tiedä, mitä saavat tehdä ja mitä eivät. Me opinnäytetyön tekijät itsekin käytämme pääasiallista ohjeistustamme, eli asioimistulkin ammattisäännöstöä, ja se toimii hyvin syntyperäisten suomalaisten kuurojen kanssa. Kuten ryhmäkeskustelussakin kävi ilmi, kuuroille maahanmuuttajille tulkkaamisessa samat säännöt eivät aina päde suoraan. Tulkki joutuu puntaroimaan tilannetta yksin ja tekemään päätöksen esimerkiksi sen perusteella, mikä olisi asiakkaan kannalta tärkeää.

Just tällaisissa tilanteissa, missä ite miettii, et voinko mä nyt kertoa sille asiakkaalle missä on apteekki, tai että sun pitäis nyt mennä apteekkiin ja hakea se lääke, jonka se lääkäri juuri äsken sulle määräsi. Ja mä tiedän, että jos mä en sano sitä, niin se ei hae sitä lääkettä ja se asia ei tuu niinku hoidettua. Ja ite tavallaan ajattelee, että mä oon täs nyt paikalla, että hän saa hoidettua hänen asiansa, mutta sit aina just sellanen pieni, et niin et oliko se nyt oikein vai ei.

## 7.4 Asioiden selventäminen

Tulkatessa kuurolle maahanmuuttajalle keskustelussa korostui tulkin kyky pilkkoa vaikeita, uusia käsitteitä pienempiin ymmärrettäviin kokonaisuuksiin, jolloin tulkki ikään kuin selittää asiaa auki. Tulkin täytyy ymmärtää, että suomalaisen yhteiskunnan rakenne käsitteineen voi olla maahanmuuttajalle täysin vieras. Tulkin täytyy keskustelijoiden mukaan olla myös herkkä huomaamaan, millaisella vauhdilla asiakas pystyy vastaanottamaan tulkkausta. Tulkkaus tulee muuttaa asiakkaan vastaanottokyvyn mukaiseksi. Keskustelussa koettiin tärkeäksi, että perusviittomia käytettiin ensin, mutta asiakkaan vastaanottokyvystä riippuen viestiin lisättiin elementtejä, jotka selventävät asiaa. Eli perusviittomaa, kuten KELA, tulisi käyttää ensin ja sen jälkeen selittää asiaa tarkemmin. Tällöin asiakas myös oppii käytetyn perusviittoman. Yleisesti oltiin sitä mieltä, että tulkin tulee pitää huoli siitä, että viesti menee perille. Sitä pidettiin tulkkauksen onnistumisen perusedellytyksenä. Eräs keskustelijoista käytti esimerkkinä nuorta maahanmuuttajaa, joka ei ymmärrä vielä yksinkertaisimpiakaan lauseita, kuten “Menetkö kotiin?”.

Tällöin tulkin on tämän keskustelijan mukaan lisättävä mahdollisimman paljon tilannetta kuvaavia elementtejä viittomiseensa. Mukaan voi liittää yksinkertaisia viittomia kuten juna, talo, äiti, isä. Yksinkertainenkin lause on pilkottava niin pieniin osiin, että se varmasti tulee ymmärretyksi.

Pitää vaan tulkatessa se termi vaan hajottaa useampaan lauseeseen ja viittoa se sitten, on se ulkomaalainen asiakas tai kuka tahansa asiakas, joka siitä termistä ensimmäistä kertaa kuulee, levittää se perusviesti useampaan lauseeseen ja saada se sitten toimitettua, että se asia ymmärretään niin kuin se on tarkoitettu.

Joidenkin keskustelijoiden mukaan tulkin on kokeiltava eri tapoja niin kauan, että asiakas ymmärtää ja tulee ymmärretyksi. Ymmärryksen aikaansaamiseksi voidaan käyttää multimodaalista viestintää erilaisten kanavien ja välineiden avulla. Asiakkaan kanssa voidaan myös keksiä yhdessä siihen tilanteeseen sopivia viittomia, joita käytetään vain siinä hetkessä.

Tai sit mä saatan käyttää tavaroita. Tai jos meillä ei ole yhteistä viittomaa, mä en tiedä viittomaa ja sormittamisesta ei ole mitään hyötyä, jos ei osaa kieltä niin mä saatan käydä hakemassa, sanoa, että odota hetki, ja mennä hakemaan sen tavarat, tai pyydän hänet mukaan. Sanon et tule, ja että se tarkoittaa tätä purkkia tässä hyllyllä. Tämä on se. Ja kysyn, että tiedätkö sille jotain viittomaa tai että keksitäänkö sille joku viittoma? Kutsutaanko sitä tästä lähtien punaiseksi purkiksi?

Jonkun kantasuomalaisen kuuron kanssa sä pystyt aina tosi helposti kiertämään, jos ei ole yhteistä viittomaa, sormittamalla sen suomenkielisen termin, mutta kun sitten vaihtoehtoja ei ole olemassa, niin se että luodaan viittomia joillekin asioille, vaatii enemmän. Kun ei välttämättä pysty vaan sormittamaan, niin asiakas vaan heittää jotakin, tai sitten vaan keksitään vaan, että käytetään vaan tässä tilanteessa jotakin, ja sitten mennään sillä vaan tämän tilanteen ajan, tai niinku.

Keskustelussa kävi ilmi, että tulkkaustilanteessa tulkit käyttävät monenlaisia käsillä olevia keinoja viestinnän selkiyttämiseksi. Jos asiakkaan on vaikea hahmottaa jotain käsitteitä, eräs tulkki kertoi esimerkiksi osoittavansa esinettä, josta puhutaan. Yksi keskustelija sanoi tilanteen salissa etsivänsä internetistä esimerkkikuvia, toinen taas sanoi piirtävänsä esimerkiksi aikajanan, johon kuvaa tilanteen etenemistä.

Abstraktit asiat, ajanmääreet, kuten huomenna, ylihuomenna, kolmen tunnin päästä, tai aikaisemmin, ovat usein vaikeita. Kuukausien käsitteet myös. Olenkin jopa pyytänyt tulkatessani paperia ja kynää ja yrittänyt tulkkauksen lisäksi piirtäen selkiyttää. Kerrankin piirsin paperiin kaavakkeen, jossa tekstiä ja asiakkaan allekirjoitus, sitten talon, joka oli Kelan toimisto. Viitoin samalla, mutta käytin piirtämistä tukena ja tällä tavalla asia eteni. Koin kyllä itseni jonkinlaiseksi hoitajaksi, sosiaalityöntekijäksi tai avustajaksi. Niin, missä se raja kulkee. Olisin toki voinut pyytää kuulevaa virkailijaa piirtämään, ja usein niin teenkin. He vain tapaavat kirjoittaa tekstiä asiakkaan avuksi, ja kirjoitettu tekstihän ei auta yhtään.

Eräs keskustelija vertasi tämänhetkistä tilannetta viittomakielen tulkkien työssä puhuttujen kielten tulkkien työhön. Hänestä oli mielenkiintoista, että puhuttujen kielten parissa ei tule kyseeseen asiakkaalle asioiden selvittäminen.

Olin tilanteessa, jossa oli kuuro maahanmuuttaja ja hänen kuulevia sukulaisiaan, joten tilanteessa oli myös puhuttujen kielten tulkki, oisko ollut arabian kielen tulkki. Mä ihan piruuttani sitten kysyin sen tilanteen jälkeen siltä kollegalta, et “No, neuvotko sä sun asiakkaalle, et missä on Peijaksen sairaala?”, niin tää puhekielen tulkki vastasi, että “En missään nimessä. Ei kuulu mun tehtäviin!”. Ja mä olin itse joutunut jumppaamaan sen Peijaksen sairaalan kanssa, koska sormituksena Peijas ei kerro mun asiakkaalle yhtään mitään. Jouduin viittomaan, että Vantaa, sairaala, ihmiset sairastua, mennä sinne. Ja jouduin tekemään hirveen paljon enemmän työtä sen eteen, että mun asiakas oikeesti ymmärtää. Ja siitähän siinä tulkkauksessa pitäis olla kyse nimenomaan, että pitäis tulkata niin, että se asiakas varmasti ymmärtää.

## 7.5 Kulttuurin huomioiminen

Tulkin osattava toimia sensitiivisesti kulttuurisissa tilanteissa.

Ryhmäkeskustelijat kokivat, että asiakkaan taustakulttuurin tuntemus helpottaa tulkkaustilannetta. Esimerkkinä mainittiin, että joissain kulttuureissa asiakkaan kotiin tulkkaamaan saavuttaessa toivotaan tulkin juovan asiakkaan kanssa yhdessä teetä. Ennen kaikkea on tärkeää ymmärtää, että siitä kieltäytyminen voi aiheuttaa mielipahaa. Toisena esimerkkinä mainittiin miehen rooli vaimon asioita hoidettaessa. Vaikka tulkin tilannut asiakas olisi vaimo, on joissain kulttuureissa selvää, että aviomies on asian hoitaja, eikä häntä sovi tilanteessa sivuuttaa.

Konfliktialueilta tulleiden kuurojen maahanmuuttaja-asiakkaiden kohdalla tulee myös varautua siihen, että sotatraumat voivat tulla esiin, vaikka tulkkaustilauksen aihe olisi jotain ihan muuta.

Niin tuo kulttuurin tuntemus, jos mä vaikka tiedän, että asiakas on Syyriasta tullut, niin automaattisesti siinä tulkkauksessa jotenkin tulee semmonen...pitää vaurautua siihen, että sieltä voi tulla todella traumaattisia asioita esiin – – ihan siis tuikitavalisessa tulkkaustilanteessa, missä ei niinku edes keskustella jostain psyykkisistä haasteista tai muusta. Se voi olla, että tulee valtava määrä sotatraumaa. Ja tämmösiin asioihin mä tulkkina kaipaisin työkaluja.

Kulttuurin koettiin olevan myös asia, joka voi vaikuttaa siihen, miten asiakas ilmaisee tulkille, jos hän ei ymmärrä mitä hänelle viitotaan. Joissakin kulttuureissa voi olla tapana nyökätä, vaikka ei ymmärtäisikään.

Ja sitten joidenkin maahanmuuttajien kanssa, joilla ehkä kulttuuri on syystä tai... tää ehkä kuulostaa kauhean stereotyyppiseltä, mutta ehkä perus kantasuomalaiset kuurot, ainakaan nuoret, eivät helposti vain hymyile ja nyökkää kun tulkki viittoaa jotain, vaan sieltä pystyy saamaan jotain palautetta, että en esim. ymmärrä mitään,



mutta monesti maahanmuuttajat ja varsinkin ehkä naiset saattavat vaan nyökkäillä, vaikka eivät mitään tajuakaan mitä tulkki viitto.

Tulkin sensitiivisyys korostui keskustelun aikana. Tulkki ei keskustelijoiden mukaan voi toimia kuin kone. Hänen on oltava tulkkaustilanteessa paikalla ihmisenä ihmiselle. Kuuroja maahanmuuttajia verrattiin asiakasryhmänä kuurosokeisiin ja iäkkäisiin asiakkaisiin. Eräs keskustelija korosti, että tulkin tulee aina olla inhimillinen ja pyrkiä samalla sellaiseen viestintään, jossa asiakasta ymmärretään ja hän tulee ymmärretyksi.

Mutta tulkilla oltava tietty sensitiivisyys eli ei, että tulkki on vain joku kone, joka kääntää vain jonkun tietyn sanan. Että minä viiton nyt vaan sanasta sanaan tonne noin ja se on siinä, läväytinpä tonne ton asian. Se ei toimi kenelläkään. Pitää olla ihmisenä ihmiselle ja olla miettiä se asiakas, myös se kuuleva, että se asia menee perille ja asia on silleen hoidettu, ettei se luo konflikteja. Eli tulkkaukseen ei saa luoda konflikteja.

Suomalaiset naistulkit eivät välttämättä ole tottuneet siihen, että jotkut miehet kohtelevat naisia eriarvoisesti, niin hyvässä kuin pahassa. Tulkki saatetaan vaikkapa ohjata opastetulla kiertokävelyllä kulkemaan ovista ensin. Tulkkaminen vaikeutuu, jos opas jää muun ryhmän mukana tulkin taakse ja puhuu siellä niin, ettei tulkki kuule. Tämänkaltaisen tulkin erityinen huomioiminen oli aiheuttanut eräälle keskustelijalle hämmennystä. Jos tulkki ohjataan myös istumaan tilan parhaimmalle tuolille tai paikalle, se ei ole välttämättä aina tulkkauksen kannalta paras paikka.

Tulkin palveleminen. Tulkki menee nyt sinne parhaalle paikalle ja minä menen tuonne sinun taakse istumaan.

## 7.6 Kuuleva osapuoli ja kielelliset haasteet

Vaikka kuuron asiakkaan kielitaito suomalaisessa viittomakielessä olisi vielä hyvin heikko, saattaa sujuva tulkkauksen luoda kuulevalle osapuolelle tunteen, että kuuron kielitaito olisi riittävä. Tällöin kuulevan saattaa olla vaikea ymmärtää, miksi maahanmuuttaja ei ymmärrä jotakin asiaa. Tähän keskustelijat kokivat ratkaisuksi sen, että tulkkauksessa tuodaan esille kielelliset haasteet, joko tulkkauksen lomassa, tai sanallisesti kertoen kuulevalle osapuolelle, että asiakkaan kielitaito on vielä hyvin puutteellinen.

Joo mä mietin myös sitä, että jos tulkkaustilanteessa asiakkaan kielitaito on vielä aika heikko, ja tulkkina kuitenkin käytän hyvin rikasta ja sujuvaa kieltä, niin sille kuulevalle osapuolelle voi jäädä tunne, että kaikkihan sujuu tosi hyvin. Siitä tulee vähän vääränlainen viesti. Tulisi näyttää tulkkauksessa se, kuinka paljon asiaa täy-

tyy tulkkauksessa asiakkaalle avata ja minkälaisia esteitä ymmärtämisessä on. Silloin ymmärrettäisiin, miksi asiakas kenties tarvitsee tilanteeseen jonkun muunkin kuin tulkin, avustajan, edunvalvojan tai muun tukihenkilön.

Tähän mä lisäisin sen, että mä sysäisin vastuuta myös sille kuulevalle. Et sille kuulevalle täytyy tehdä tietäväksi – – että nyt tää asia ei mene perille. Jos ei ole niinku sama ymmärrys tästä yhteiskunnasta tai edes niinku termeistä mitä käytetään. Tavallaan mun mielestä täytyy, jos sillä nyt on joku sosiaaliviranomainen esimerkiksi, niin silloin sen voi ilman muuta tälle asiantuntijalle sysätä sen vastuun, että että tässä on nyt henkilö, jolla ei ole käsitystä, eikä minkään valtakunnan kielitaitoa, ei kirjoitetun kielen ymmärrystä, ei minkään valtakunnan kielen ymmärrystä periaatteessa, et näitäkin täysin kielettömiä kuuroja maahanmuuttajia on tullut nyt paljon.

Hankalan asian selvittämisen vastuun antamista kuulevalle osapuolelle suosittiin ryhmäkeskustelussa. Tulkki voi pyytää kuulevaa piirtämään, jos tilanne sitä vaatii. Haasteeksi keskustelijat kokivat sen, että koska kuuleva osapuoli ei täysin hahmota sitä, miten vajavainen kuuron asiakkaan kielitaito todellisuudessa on, vastuu tilanteen sujumisesta lankeaa helposti tulkille. Kuuleva osapuoli ei välttämättä osaa ottaa tilannetta haltuunsa, ja kuuro maahanmuuttaja-asiakas ei osaa tai uskalla kertoa, että ei ymmärrä. Etenkin jos tilanne uhkaa pysähtyä kielellisiin haasteisiin, ovat keskustelijamme ottaneet itselleen vastuuta termien selittämisestä asiakkaalle.

Jos asiointitilanteessa, just siinä asiointitilanteessa, missä on se virkailija paikalla, jos se virkailija ei enää osaa toimia, elikä se rupee tökkimään, et se virkailija on aivan siinä, että miten mä tän selitän, niin sitten siinä kohtaa mä otan vähän sitä palloa itselleni, lähden sitä avaamaan sitä ja täsmentämään, että se asia menee paljon...siinä tulee paljon myös sitä kulttuuritulkkausta, koska kuulevalla ei välttämättä ole ehkä tietoa siitä, miten hän aina pystyy sitä asiaa niinku täsmällisesti tai hän voi käyttää, tai yrittää käyttää jotain kiertoilmaisua, tai jotain semmoisia kiertosioita, eikä sanokaan jotenkin suoraan miten tämä asia on.

Joskus saattaa käydä niin, että kuuleva osapuoli hermostuu hankalaan tilanteeseen, jossa maahanmuuttaja-asiakkaan kielitaito ei riitä asian hoitamiseen. Vaikka kuuleva osapuoli ei pystyisi toimimaan tilanteessa sen vaatimalla tavalla, on tulkeilla vahva halu siihen, että asiakas saa asiansa hoidettua.

Jos mä huomaan, että se kuuleva hermostuu, et joko siitä tulee vihanen tai ärtyisä tai se hermostuu siihen tilanteen kulkuun, ja sit tietää, että se asia ei suju koska se kuuleva kohta sanoo, et mä kutsun vartijat, tai niinku lähe meneen! Tää asia ei hoidu. Tai hoida se myöhemmin, tai mä en osaa. Niin sitten yrittää niinku pistää sen pelin poikki, et okei, kuulevan rahkeet ei riitä. Nyt mä hoidan niinku tän asian maaliin, jos sen asiakkaan pitää niinku saada se asia hoidettua.

Ryhmäkeskustelussa tuli ilmi, että eri tulkkien erilaiset ratkaisut aiheuttavat myös haasteita asiakkaan vielä suppealle kielitaidolle ja sen myötä asioiden itsenäiselle hoitamiselle. Kun tulkkaustilanteessa yksi tulkki kiertää jonkin termin selittämällä asiakkaalle vain sen merkityksen,

ja seuraavalla kerralla toinen tulkki käyttää asiakkaalle vierasta termiä ilman asian selittämistä, on ymmärtämiselle luotu kuin huomaamatta esteitä.

Niin, kenen vastuulla se on. Vastuun voi siirtää toki sille kuulevalle osapuolelle. Jos ollaan vaikka tilanteessa, jossa käytetään käsitettä edunvalvoja. Voi tulkki pyytää selittämään edunvalvoja käsitettä asiakkaalle. Okei, kuuleva selittää mitä edunvalvonta tarkoittaa. Esimerkiksi, jos tilanteessa on kyseessä vain rahankäyttö, kuuleva selittää kuinka edunvalvoja hallinnoi raha-asioita ja antaa valvottavalle rahaa käyttöön jne. ja asia etenee. En käytä termiä edunvalvoja, vaan termin tullessa viiton 'henkilö, joka hallinnoi rahojasi ja antaa sinulle rahaa'. Niin ongelma on se, että seuraava tulkki saattaa toimia eri tavalla, ja asiakas on ihan ulalla, että mitä tämä tarkoittaa. Ja taas joudutaan palaamaan alkuun ja selittää asiaa uudelleen. Se on vähän sellaista soutamista ja huopaamista.

Vaikka ryhmäkeskustelussa tuli usein esiin ajatus siitä, että viesti tulee välittää keinolla millä hyvänsä, osa tulkeista oli kuitenkin sitä mieltä, että vastuu asian hoitumisesta tulisi olla asiakkaalla itsellään. Tulkki voi kertoa asiakkaalle, että hän voi palata asiakkaan kanssa selvittämään ja kysymään epäselvää asiaa, mutta tulkki ei ole se, joka selventää tilanteen jälkeen asioita asiakkaalle uudelleen.

Jos siinä vaan ympärillä on joku, joku info tai tiski, et jos kysytään missä on tämä lähin apteekki. Tai mitä mun pitikään tehdä, et miten mä toimin. Niin, niin sitten pyrkinyt siihen, että ohjaan sen johonkin, että kysytään vaikka toltai toltai että missä se apteekki on, miten sinne pääsee. Ja sillä tavalla niinku yrittänyt pitää sen tulkin roolin, mutta sitten jos se tulkin rooli on myöskin yks mihin kuuluu inhimillisuus. Et jos sä tiedät asioista. Ja tietysti on sellainen kulttuurillinen ero, että kuulevana sä tuut ehkä tietoisiksi asioista, joita sä kuulevana pidät itsestään selvänä.

## 7.7 Keskustelun tarve

Ryhmäkeskustelussa oltiin sitä mieltä, että verratessa tulkkausta syntyperäiselle suomalaiselle kuuroille, maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkaus vaatii tulkilta paljon joustoa ja rajojen venyttämistä. Näillä tarkoitettiin lähinnä joustoa tulkkikoulussa opetettuihin toimintaperiaatteisiin ja sääntöihin siitä, miten tulkki toimii ja tulkkaa. Yksittäisen tulkin toiminta nähtiin kuitenkin merkityksellisenä, sillä jokainen kohtaaminen maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa vahvistaa asiakkaalle ajatusta siitä, mikä tulkki on ja mitä tulkin tehtäviin kuuluu.

Keskustelussa kuuroja maahanmuuttajia ajateltiin omana asiakasryhmänään. Vertauksia esimerkiksi kuurosokeisiin asiakasryhmänä ilmeni. Kenenkään keskustelijan tiedossa ei kuitenkaan ollut, että maahanmuuttajakuuroille tulkkaamiseen olisi erikoistumisopintovaihtoehtoa tulkkikoulutuksessa. Tulkki-ialtaan nuorimman tulkin mukaan koulutukseen ei sisältynyt min-

käänlaisia opintoja maahanmuuttajille tulkkaamisesta. Keskustelijoiden mielestä tämä lisä tulkikoulutukseen olisi tarpeen, ja tällä edistettäisiin yhtenäisten toimintatapojen kehittymistä. Koska yhteisesti sovittuja toimintatapoja ei ole vielä muodostunut, jokainen tulkki tekee ratkaisunsa tilanteissa omaan tietotaitoonsa nojaten. Eräs haastatelluista muun muassa peilasi omaa osaamistaan varhaiskasvatuksen saralla.

Tietoisuus siitä kuinka lapsen kielenkehitys vaikuttaa abstraktiin ajatteluun on mielessä, ja tieto siitä miten abstraktiin ajatteluun vaikuttaa se, jos kieli on ollut lapsuudessa puutteellista. Miten sellaisen asiakkaan kanssa joutuu käyttämään tulkkiä muuntamaan, varsinkin kun tällaista ei ole tulkikoulutuksessa tai missään opetettu.

Kaiken kaikkiaan tulkit kokivat olevansa yksin maahanmuuttajakuuroille tulkkaamisen haasteiden edessä. Maahanmuuttajille tulkkaamisen erityispiirteisiin ei ole tarjolla koulutusta tai tarkempia ohjeita, mutta myös tulkkien vaitiolovelvollisuus estää hiljaisen tiedon siirtymisen ja kertymisen alallamme. Maahanmuuttajakuurot ovat kuitenkin tulkkien asiakaskuntaan kohtalaisen lyhyessä ajassa. Tämä on aiheuttanut sen, että jokainen on luovinnut tilanteissa parhaalla osaamallaan taidolla. Ryhmäkeskustelun osallistujat hakeutuivat mukaan keskusteluun kuullakseen ja keskustellakseen yhteisistä pelisäännöistä. Keskustelun tarkoitus ei ollutkaan luoda pienessä ryhmässä koko alan pelisääntöjä, vaan tuoda esille erilaisia toimintatapoja ja päästä peilaamaan omaa toimintaa muiden toimintaan.

Itse on joutunut luomaan työtapansa, eikä vaitiolovelvollisuuden vuoksi voi työkaavereiden kanssa asioista keskustella.

## 8 HENKILÖKOHTAINEN TIEDONANTO

HUS:n Kulttuuripsykiatrisen poliklinikan toimintaterapeutti Virve Viljanen on koulutukseltaan myös viittomakielen tulkki. Tällä hetkellä hän toimii toimintaterapeutina ja arvioi lääkärin apuna kuurojen maahanmuuttajien kielellistä statusta ja kognitiivisia kykyjä diagnoosien tueksi. Viljanen on työnsä puolesta hyvin tietoinen kuuroihin maahanmuuttaja-asiakkaisiin liittyvistä haasteista, erityisesti turvapaikanhakijoiden kohdalla. Kielelliset haasteet ovat läsnä hänen työtehtävissään yhtä lailla kuin tulkkienkin työssä. Nähtyään Webropol-kyselykutsumme Viljanen oli yhteydessä tämän opinnäytetyön tekijöihin ja toi ilmi halukkuutensa osallistua keskusteluun maahanmuuttajien kielitaidosta ja tulkin tehtävistä. Tämä henkilökohtainen tiedonanto toteutettiin Teams-yhteydellä, jossa mukana olivat kaikki opinnäytetyön tekijät. Reilun tunnin mittainen keskusteluna käyty tiedonanto tallennettiin jatkokäsittelyä varten. Viljasen ammatillinen näkemys tulkin tehtävistä oli pääosin erilainen kuin ryhmäkeskustelussa esiin nousseet näkemykset. Tämä tiedonanto oli arvokas ja sai opinnäytetyöntekijät varmistumaan siitä, että tulkin tehtävät koetaan hyvin erilaisina. Tarve lisäaineiston keräämiseen Webropol-kyselyn muodossa korostui entisestään. Koska kuuroille maahanmuuttajille tulkkausta on tutkittu vasta vähän, on tärkeää tarkastella ilmiötä kaikista mahdollisista näkökulmista.

Jos Suomeen maahan muuttaneella kuurolla henkilöllä ei ole ollut mahdollisuutta oppia mitään ensikieltä kielenoppimisen herkkyyksikauden aikana, on aikuisena kielen oppiminen Viljasen mukaan vaikeaa. Jos kielellisiä ärsykeitä saa vasta aikuisena, voi kielitaito jäädä hyvin pinnalliseksi. Sanojen merkitysten ymmärtäminen voi olla heikkoa. Maahanmuuttajakuurot voivat Viljasen mukaan käyttää sujuvasti joitakin sanoja ymmärtämättä mitä ne tarkoittavat. Esimerkiksi ajan määreitä, kuten ylihuomenna, voi olla vaikea hahmottaa. On yleistä, että maahanmuuttajakuurot nyökyttelevät ymmärtämisen merkiksi, vaikka eivät ymmärtäisikään käytettyä käsitettä. Käsite ei vain merkitse heille mitään. Jos kielellisen ajattelun perusvälineet puuttuvat, henkilön on vaikea ymmärtää asioiden syy-seuraussuhteita sekä yläkäsitteitä.

Viljanen kertoo, että kielenopetus aikuiselle maahanmuuttajakuurolle tulisi aloittaa samalla tavalla kuin pienelle lapselle; aloitetaan äänteistä, yksinkertaisista sanoista ja lyhyistä lauseista. Vähitellen ajattelua lähdetään laajentamaan sanavarastoa lisäämällä ja sanojen merkityksiä avaamalla. Tämä prosessi on huomattavasti hitaampi aikuisella kuin lapsella, sillä kielen kehittymisen herkkyyksikaudet ovat jo ohitse. Kouluvalmiudet etenevät myös hitaasti. Viljanen kertoo

arvostavansa Kuurojen kansanopiston tekemää työtä kuurojen maahanmuuttajien kielen oppimisen edistämiseksi.

## 8.1 Tulkkaus kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaalle

Viljanen mainitsee, että hänellä on kokemusta ensikielettömistä kuuroista maahanmuuttajista myös viittomakielen tulkin näkökulmasta oltuaan asiakkaan ja lääkärin tapaamisissa tulkkina. Hänen mielestään tulkkaus pitäisi järjestää niin, että paikalla on aina natiivi kielenkäyttäjä sekä kuuleva tulkki. Natiivin kielenkäyttäjän tehtävä olisi muuttaa kieli helpommin ymmärrettäväksi ja selittää käsitteitä auki. Kuuleva tulkki puolestaan tulkkaisi kuulevalle osapuolelle suomalaisen natiivin viittomakielen käyttäjän ja kuuron maahanmuuttaja-asiakkaan välisen vuorovaikutuksen. Näin kuuleva osapuolikin olisi tietoinen maahanmuuttaja-asiakkaan kielitaidon tasosta.

Viljasen mukaan kuuroille maahanmuuttajille tulkatessa tulisi pohtia, mikä on tulkin rooli tulkkaustilanteessa. Hän haastaa ajattelemaan tilannetta, jossa tulkki tulkkaa 1-vuotiaalle syntyperäisesti suomalaiselle kuuroille lapselle. Ottaako tulkki tässä tilanteessa vastuun asiakkaan kielen ymmärtämisestä, vai sanooko tulkki kuulevalle osapuolelle, ettei asiakkaan kielitaito riitä tämän asian ymmärtämiseen? Viljasen mielestä ei ole tulkkien vastuulla vastata asioiden selittämistä. Usein tilanteessa, jossa maahanmuuttajakuuro ei ymmärrä mistä asiassa on kyse, tulkki on ainoa, joka huomaa tilanteen mahdottomuuden. Viljanen kehottaakin tulkkeja rohkeasti kertomaan kuulevalle osapuolelle tilanteen todellinen laita. Kuulevalta osapuolelta ei Viljasen mukaan voi odottaa tietämystä kielenoppimisen tasoista ja hän kannustaakin tulkkeja sanomaan suoraan, jos kuuron kognitiotaso ei riitä tilanteessa toimimiseen. Suurin osa kuuroja kohtaavista henkilöistä ei tiedä kielenoppimisen herkkyydestä tai -kausista, eikä heille näin ollen voi säilyttää vastuuta niiden ymmärtämisestä. Näistä syistä johtuen maahanmuuttajille tulkkaukseen tulisi Viljasen mukaan olla mahdollisuus erikoistua, kuten on mahdollisuus erikoistua oikeustulkkaukseenkin.

Tilanteissa, joissa asiakkaan kielitaito on heikko, tulkit ottavat Viljasen mukaan turhan herkästi vastuun tulkkaustilanteen sujumisesta. Kuuroilta maahanmuuttajalta voi puuttua kielestään olennaisia elementtejä, kuten paikannus, verbit ja substantiivit. Tällöin maahanmuuttajakuuro ei voi ymmärtää käsiteltävää asiaa ja vastuu tilanteesta on tulkille liian suuri. Tulkkaustilanteessa pitäisi olla mukana ammattilainen, joka vastaa asioiden selittämisestä. Tällöin tulkki saisi keskittyä siihen mihin hänet on koulutettu, eikä joutuisi tekemään asioita, jotka eivät tulkille

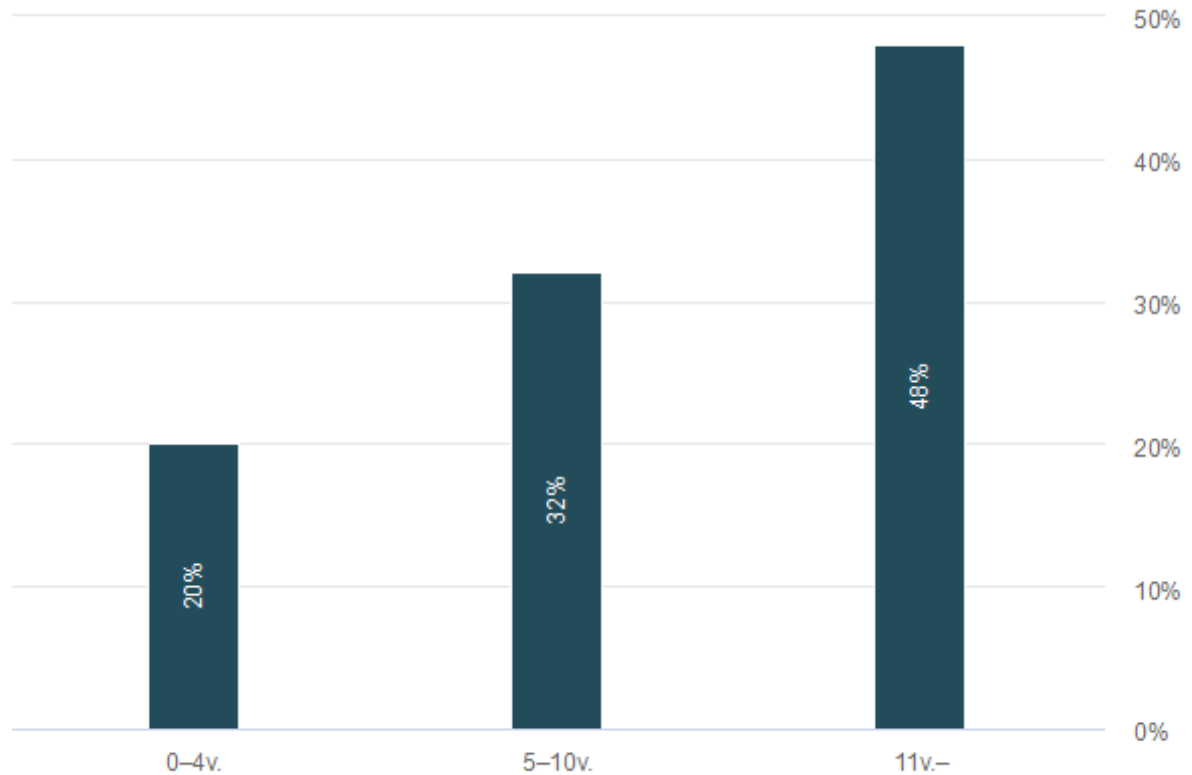
kuulu. Koska Kela ei määrittele tulkille avustajan, kielikouluttajan eikä ohjaajan tehtäviä, tulkin ei Viljasen mielestä tulisi sellaisiin tehtäviin suostua.

Tulkit eivät ole tulkatessaan samalla vastuussa maahanmuuttajakuuron kielenopetuksesta, joten kuurojen maahanmuuttajien suomalaisen viittomakielen opiskelun pitäisi kestää huomattavasti pidempään. Nykyisellään suomalaisen viittomakielen opiskelu jää liian lyhyeksi, sillä kuurojen maahanmuuttajien kotikunnat eivät aina myönnä maksusitoumuksia riittävän moneksi vuodeksi. Kela myöntää maahanmuuttajalle oikeuden tulkkauspalveluun. Silloin, kun kuurolla maahanmuuttajalla ei ole vielä riittävää kielitaitoa tai kykyä hoitaa asioitaan, tulisi Viljasen mukaan arvioida, miten asiakas todellisuudessa pystyy tulkkauspalvelua käyttämään itsenäisesti. Tällöin hänellä pitäisi olla asiointitilanteissaan mukana tukihenkilö. Joissakin kunnissa maahanmuuttaja voi saada ammatillisen tukihenkilön hoitamaan asioita hänen puolestaan. Kaikki eivät tällaista palvelua saa, ja tulkit joutuvat paikkaamaan yhteiskunnan sosiaalipalvelujärjestelmän puutteita. Koska ongelmat kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkaamisessa johtuvat usein asiakkaiden kielitaidon puutteesta, ei ole tarkoituksenmukaista, että tulkki joutaa ja mukautuu niin että asia hoituu keinolla millä hyvänsä. Viljanen kehottaakin pohtimaan, mikä on ajanut tulkit tähän tilanteeseen.

## 9 WEBROPOL-KYSELY

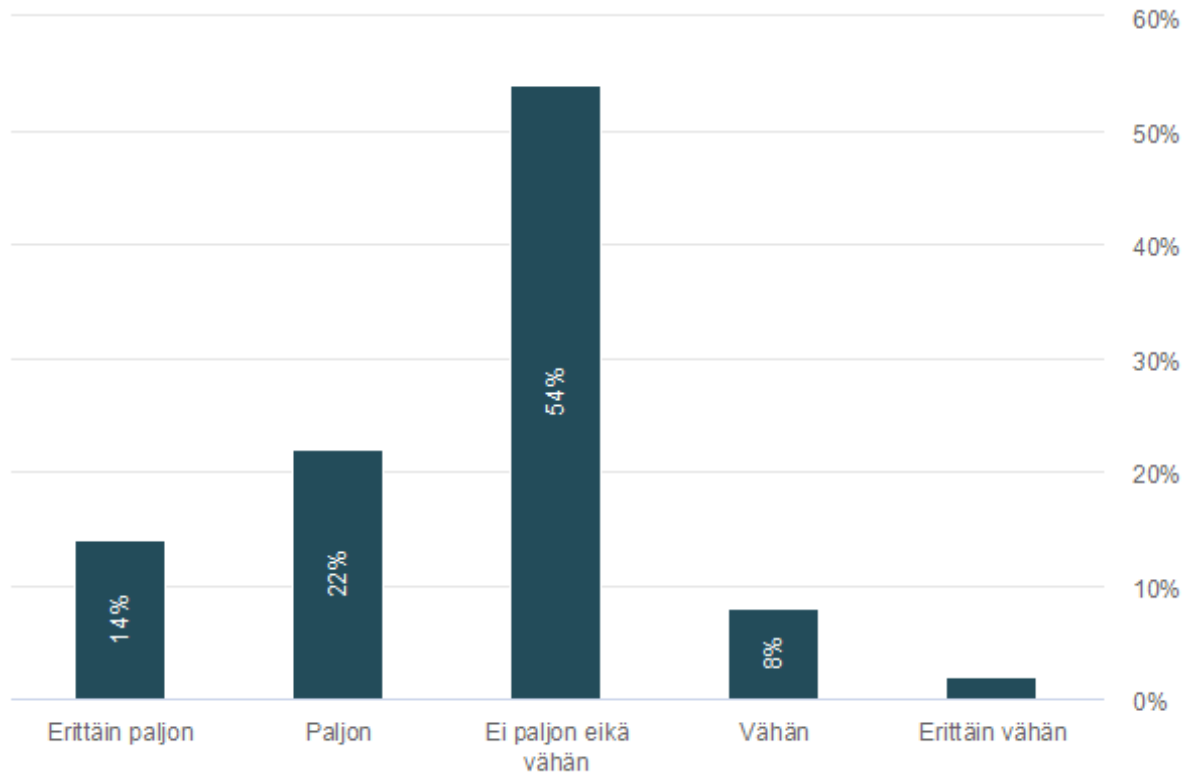
Ryhmäkeskustelun lisäksi toteutimme kyselyn viittomakielen tulkeille, joilla on kokemusta kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkaamisesta. Kysely toteutettiin Webropol-ohjelmalla. Kysymysten vastausvaihtoehdoista pystyi valitsemaan vain yhden vaihtoehdon, lukuun ottamatta kysymystä 5, jossa kysyttiin mitä eri tulkkausta tukevia menetelmiä tulkki oli käyttänyt. Kyselyn määrälliset kysymykset toteutettiin Likertin 5-portaisella asteikolla; *erittäin paljon, paljon, ei paljon eikä vähän, vähän ja erittäin vähän*. Poikkeuksena olivat kysymykset 1, 5, 11 ja 15. Kysymyksessä 1 kysyttiin, kuinka paljon vastaajalla on tulkkauskokemusvuosia. Kysymyksessä 5 lueteltiin tulkkauksen tukena käytettäviä muita menetelmiä. Kysymyksessä 11 käsiteltiin tilannetta, jossa asiat eivät etene ja kysymyksessä 15 kysyttiin mielipidettä maahanmuuttajista erityisryhmänä ja tulkkien lisäkoulutustarpeesta. Kysymyksestä 5 alkaen kysymyksen alla oli vastaustila, johon pystyi tarkentamaan vastausta, kertomaan esimerkkejä tai muuten kertomaan mielipiteensä asiaan liittyen. Kyselyyn vastasi yhteensä 50 viittomakielen tulkkia, joista lähes puolet 48 % (24 tulkkia) olivat toimineet tulkkina 11 vuotta tai enemmän. Toiseksi suurin vastaajamäärä 32 % (16 tulkkia) koostui myös melko kokeneista viittomakielen tulkeista; tämä vastaajaryhmä oli tulkannut 5–10 vuotta. Tulkkausuransa alkupuolella, 0–4 vuotta tulkanneet muodostivat vastaajissa vähemmistön 20 % (10 tulkkia). Tulkikkokokemusta kysyttiin kolmessa eri ryhmässä; 0–4 vuotta tulkanneet, 5–10 vuotta tulkanneet ja 11 vuotta tai enemmän tulkanneet. Työikävuosien ryhmittely perustui Kelan määritelmään, jonka mukaan tulkki saa aloittaa vaativan tason tulkkauksen neljän työkokemusvuoden jälkeen.





Kuvio 1: Tulkkaukokemus vuosina. Skaala 0–4 v., 5–10 v., 11 v.–.

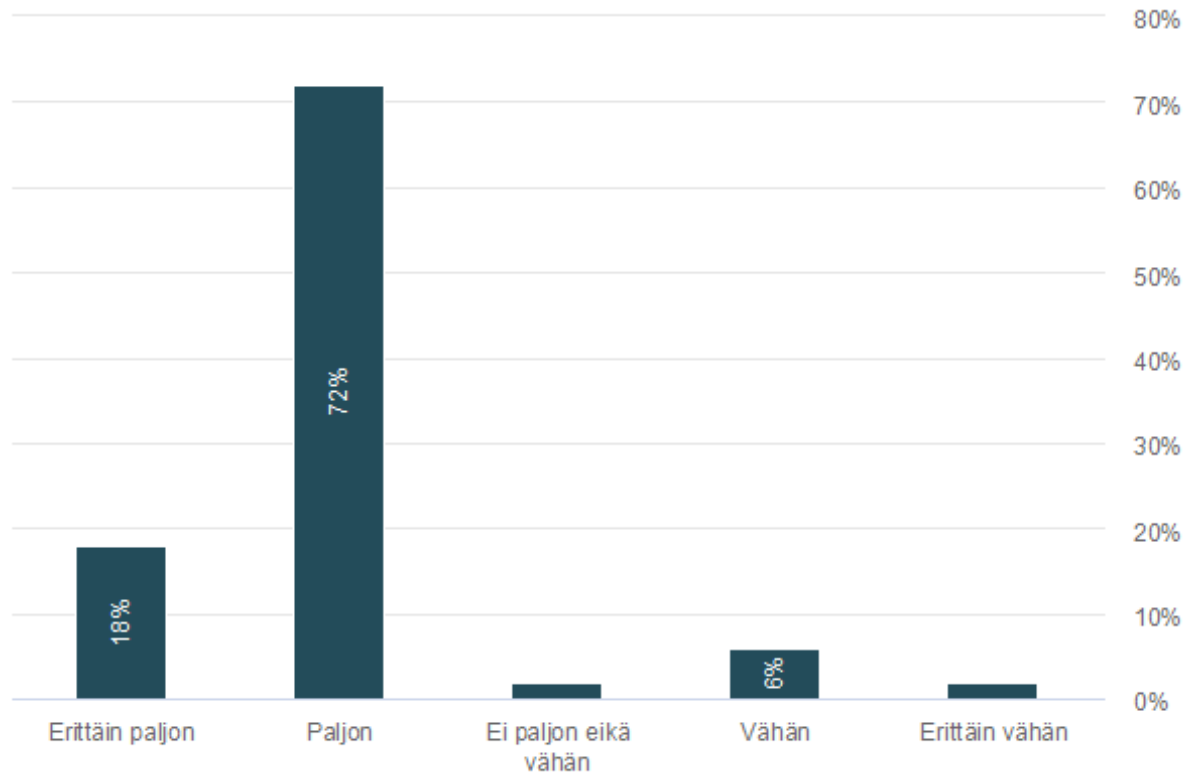
Toisessa kysymyksessä kysyttiin vastaajien kokemuksen määrää maahanmuuttajakuuroille tulkkauksesta. Suurin osa vastaajista vastasi *ei paljon eikä vähän* (54 %), mutta jo toiseksi suurin joukko vastaajista (22 %) vastasi *paljon*. Seitsemän vastaajaa (14 %) 50:stä kertoi tulkkauksensa maahanmuuttajakuuroille *erittäin paljon*, 8 % tulkkasi *vähän*, ja *erittäin vähän* 2 %. Tulkki-ikä ei vaikuttanut siihen oliko tulkki tulkannut maahanmuuttajille paljon vai vähän. Vastausten hajonta oli lähes samanlainen jokaisessa ikäryhmässä.



Kuvio 2: Kuinka paljon sinulla on kokemusta maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkaamisesta? Skaala erittäin paljon, erittäin vähän.

### 9.1 Haasteet kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaille tulkatessa

Maahanmuuttaja-asiakkaille tulkatessa koettiin olevan haasteita enemmän kuin syntyperäiselle suomalaiselle asiakkaalle tulkatessa. Vastaajista 45 (90 %) koki, että maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkaaminen on joko *paljon* haastavampaa (72 %) tai *erittäin paljon* haastavampaa (18 %) verrattaessa tulkausta syntyperäiselle kuuroille asiakkaalle. *Ei paljon eikä vähän* (2 %), *vähän* (6 %) ja *erittäin vähän* (2 %) muodostui viiden vastaajan kokemuksista.



Kuvio 3: Koetko, että maahanmuuttaja-asiakkaalle tulkkauksessa on enemmän haasteita kuin tulkkauksessa syntyperäiselle suomalaiselle asiakkaalle? Skaala erittäin paljon, erittäin vähän.

Kaikki tulkit, joilla oli *erittäin paljon* kokemusta maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkauksesta, vastasivat, että tulkkauksella tälle asiakasryhmälle on joko *erittäin paljon* tai *paljon* haastavampaa verrattuna tulkkaukseen syntyperäisille suomalaisille tulkkaukspalvelun asiakkaille. Vastaajissa oli melko tasaisesti kaikkiin ikäryhmiin kuuluvia tulkkauksia. Myös niistä tulkeista, joilla oli paljon kokemusta, lähes kaikki kokivat tulkkauksen olevan *paljon* tai *erittäin paljon* haastavampaa maahanmuuttaja-asiakkaalle.

Vastausta oli mahdollisuus tarkentaa avoimeen vastaustilaan. Tätä mahdollisuutta käytti erityisesti hieman pidempään, eli 5–10 vuotta alalla työskennelleet tulkit. Useissa vastauksissa korostui, että tulkkauksessa haasteelliseksi koettiin asiakkaan puutteellinen suomalaisen viittoma kielen taito, puutteet asiakkaan kognitiivisissa taidoissa ja tietämättömyys suomalaisen yhteiskunnan rakenteista. Maahanmuuttaja-asiakkaille asiat tulee viittoja hyvin konkreettisella tasolla, eikä suomen kieleen voi tukeutua lainkaan. Vastauksissa mainittiin, että käsitteet täytyy purkaa pienempiin osiin ja selittää auki, joka vaatii tulkkaukselta enemmän aikaa. Haasteeksi koettiin myös se, että kuuleva osapuoli ei ymmärrä tulkin ja asiakkaan välisiä kielihaasteita. Yksi vastaajista kertoi tulkkauksilanteen sujuneen hyvin, kun paikalla oli kuuro tukihenkilö, toinen taas

harmitteli sitä, että kuuroa reletulkkia ei voi saada tulkkipariksi. Usea vastaaja pohti, mitä tulkin tehtäviin kuuluu ja milloin raja (avustamiseen) ylitetään. Vastauksissa toistui myös se, ettei maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkaukseen ole saatu riittävästi koulutusta.

Jos asiakas ei ymmärrä jotain viittomaa, ei voi sormittaa sanaa suomeksi, koska asiakas ei ymmärrä suomea. Monesti asioita joutuu selittämään auki todella paljon. Se raja missä tulkkaus muuttuu opastamiseksi on erittäin häilyvä.

Haasteita luo yhteisen kielen puute, kulttuuriset erot, asiakkaan mahdollinen luku- ja kirjoitustaidottomuus (esim. sormittaminen täysin turhaa). Monet suomalaisen viittomakielen ilmaisut tulevat suomen kielestä ja kulttuurista, jolloin joitain asioita ei voi kääntää, kuten yleensä suomalaisille asiakkaille. Haastetta tuo myös jatkuva pohdinta, että paljonko tulkki avaa ja selittää käsitteitä ja paljonko on asiakkaiden vastuulla selittää / kysyä tarkennusta. Tai tuleeko asiakkaan epämääräinen ilmaus spiikata siten kuin asiakas viitto, vai siten mitä hän sillä tarkoittaa (esim. jos City-market viitotaan "kauppa punainen kyltti").

Haasteet eivät tule ainoastaan kielen kautta. Sanoisin, että suurin haaste Suomalaisen / länsimaisen systeemin tunteminen / sen opettelu. --> esim. Osuuspankki on yksi monista pankeista, ja se kuuluu kategoriaan PANKKI, vaikkei sen viittomassa olekaan perusviittomaa PANKKI. --> sossusta (tai nykyään Kelasta) ei saada PALKKAA, vaan TUKIA. Tulkkina usein tulee olo, että asiakkaan oletetaan tietävän (juurikin suomalaisesta systeemistä) paljon enemmän, kuin heiltä on kohtuullista odottaa. Eihän kukaan tällaisia asioita vain tiedä, on ne meillekin opetettu! Vain niin nuorina tai huomaamatta, että pidämme niitä jotenkin annettuina.

Suomen yhteiskunnan yleisiä käsitteitä; Kelaa, sosiaalitoimea, TE-keskusta, tuki-järjestelmää joskus vaikea piirtää ilmaan kuviksi, kun riittävää taustatietoa yhteiskunnastamme ei vielä ole eikä kielellisestikään käsitteitä viittomina, viittomakielellä vielä osaa.

Tämän hetken tulkkikoulutus ei valmista juurikaan maahanmuuttaja-asiakkaiden kasvavan ryhmän tulkkaustarpeisiin vastaamiseen. Tulkkauksen aikana pitää jatkuvasti miettiä ja tehdä rajoja tulkkauksen ja avustamisen välillä. Lähdekielen peruskäsitteistöäkin pitää ilman muuta kääntää viittomakielelle, mutta jos asiakas ei esimerkiksi tiedä perusasioita niin mihin saakka tulkilla on vastuu selittää ja avata niitä? Esimerkiksi jos prima vista- tulkkauksessa (esim. autokoulu) tulee vastaan käsite "prosentti", niin kuinka pitkälle matematiikan opettamiseen tulkin on tarkoitus sukeltaa, että tuo yksi käsite aukeaa?

Viittomakieltä pitää selkokielellä vahvasti. Vaikeita käsitteitä avata selittämällä. Joskus tulkkauksessa on pakko tehdä poisjättöjä, jotta asiakas ymmärtäisi pääasiat ja saisi omat asiansa hoidettua. Jos tulkkaa kaiken, asiakas saattaa mennä sekaisin, eikä enää tiedä mistä puhutaan tai keskustelu menee ihan toisille urille. Tämä tietysti riippuen asiakkaan kielitaidosta.

Vaikka suurin osa vastaajista koki maahanmuuttajille tulkkauksen haastavammaksi verrattuna syntyperäiselle suomalaiselle tulkkamiseen, poikkeuksena oli kaksi tulkkiä, joilla oli *paljon* kokemusta maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkamisesta. Eräs 0–4 vuotta työskennellyt tulkki koki, että maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkauksen on vain erittäin vähän haastavampaa. Hän kommentoi:

Maahanmuuttajat viittovat useimmiten hyvin selkeästi ja svk-kieliopin mukaisesti. Kokemukseni perusteella maahanmuuttaja-asiakkaat ovat hyvin skarppeja tulkin käyttäjiä.

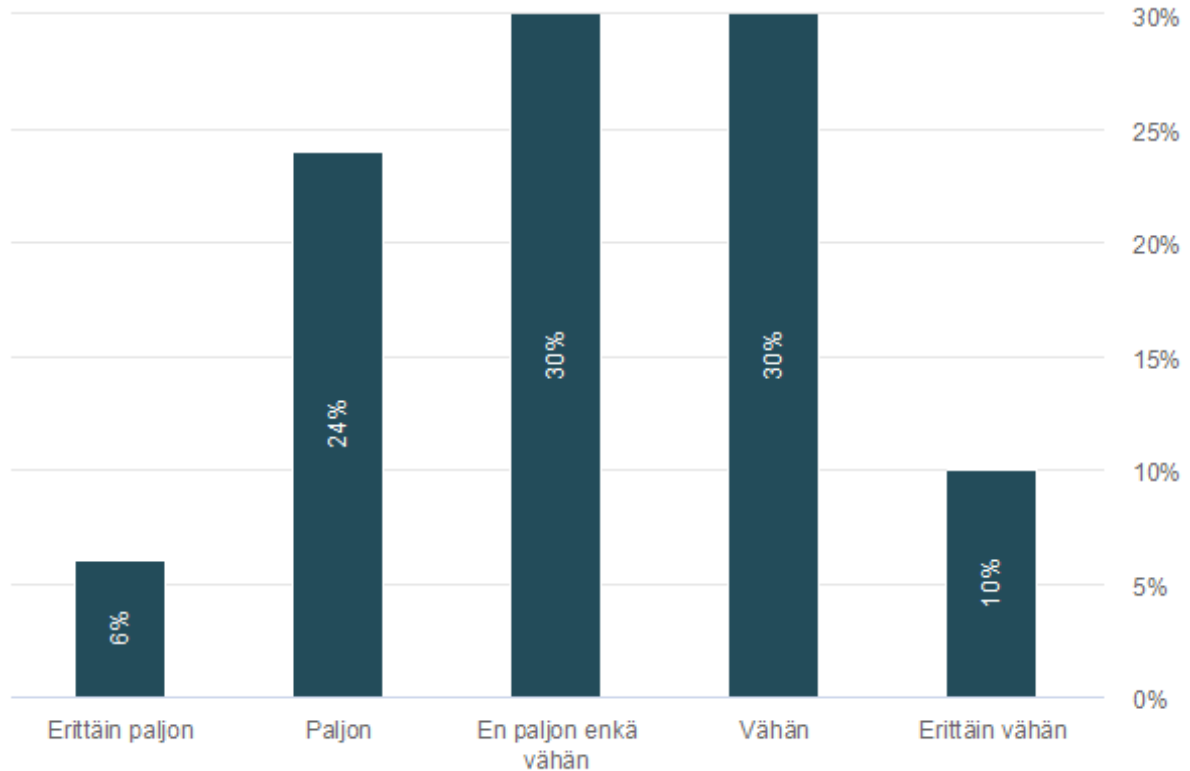
Sama vastaaja oli kuitenkin käyttänyt laajasti tulkkaukseen tukevia menetelmiä, kuten kynää ja paperia, ja viittanut jonkin verran tulkkauksilanteen jälkeen asioita asiakkaalle uudelleen. Tämän lisäksi hän oli selventänyt suomalaista kulttuuria ja sen käytänteitä. Hän oli myös kokenut *usein*, että tilanteessa oleva kolmas osapuoli ei ymmärrä tilanteen kielellisiä haasteita ja joutunut pyytämään kolmatta osapuolta selventämään asiaa tai selventänyt sitä itse.

Alalla 11 vuotta tai enemmän ollut, *paljon* kokemusta, mutta *vähän* haasteita kokenut tulkki pitäytyi vain kielenkääntämisessä ja koki, että usein tilanteiden haasteiden syyt olivat muut kuin tulkkauksen. Hän irrottautui tulkatessaan suomalaisesta viittomakielestä ja käytti kansainvälistä viittomista. Hänen oli *usein* kokenut, että kuuleva, kolmas osapuoli, ei ollut ymmärtänyt tilanteen kielellisiä haasteita ja käyttänyt maahanmuuttaja-asiakkaalle liian vaikeaa virastokieltä, jota asiakkaan on vaikea ymmärtää. Tulkki ei palannut tulkkaukseen tilanteen jälkeen ja kommentoi näin:

En harrasta ns. jälkitulkkaukseen, asiat sitten siirtyvät puolestani mahd. seuraavaan asiointikertaan, olen saattanut vinkata että voisiko joku työntekijä esim. KKO:n opettajan, kuntoutusohjaajat yms. hahmottamani yhteistyötahot auttaa asian eteenpäinviemiseksi, jos – ja kun olen hahmottanut että asia ei ole tulkkipalvelun puitteissa vielä hoidettavissa vaan tarvitaan ns. työntekijätahoa hoitamaan, auttamaan asiassa.

## 9.2 Tulkkauksilanteissa käytettävät menetelmät

Seuraavaksi kysyttiin, millaisia menetelmiä tulkit käyttävät maahanmuuttaja-asiakkaalle tulkatessa. Noin neljäsosa vastaajista (24 %) kertoi käyttävänsä *paljon* tulkkaukseen tukevia menetelmiä. *Ei paljon eikä vähän* sekä *vähän* vastauksia oli molempia 30 %. Tulkkaukseen tukevia menetelmiä käytti *erittäin paljon* 6 % ja *erittäin vähän* 10 %. Suurin osa vastaajista oli siis käyttänyt erilaisia tulkkaukseen tukevia menetelmiä tulkatessaan maahanmuuttaja-asiakkaalle.



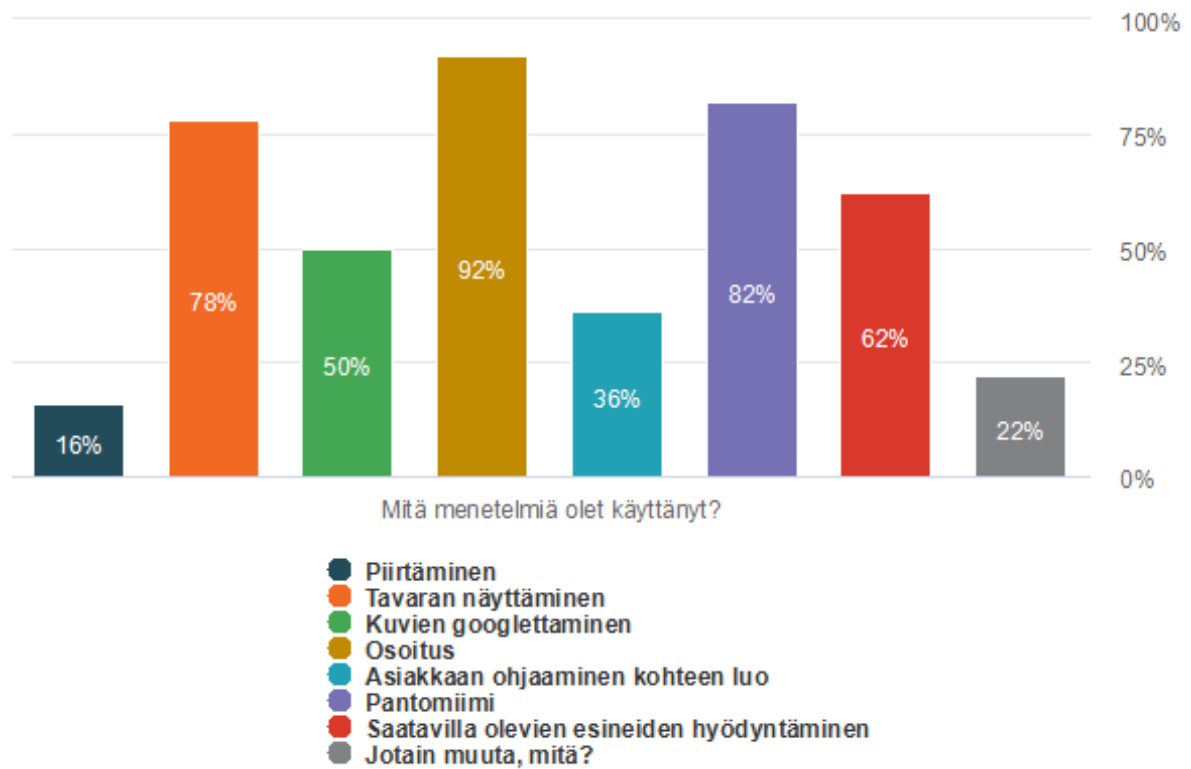
Kuvio 4: Oletko käyttänyt tulkkausta tukevia menetelmiä maahanmuuttaja-asiakkaalle tulkatessa? (Piirtäminen, tavarán näyttäminen, kuvien googlettaminen) Skaala erittäin paljon, erittäin vähän.

Eri tulkkauskokemusryhmien kesken vastausten hajonta vaihteli merkittävästi. 11 vuotta tai enemmän tulkanneet käyttivät muita menetelmiä kaikista vähiten; 46 % vastasi *vähän* ja 25 % *en paljon enkä vähän*. Eniten muita menetelmiä käyttivät 5–10 vuotta tulkanneet, joista 37 % valitsi vaihtoehdon *paljon* ja 31 % *en paljon enkä vähän*. 0–4 vuotta tulkanneet vastasi pääosin vaihtoehtoon *en paljon enkä vähän* (40 %). Heidän ryhmässään vastausvaihtoehtoihin *paljon*, *vähän* ja *erittäin vähän* tuli vastauksia jokaiseen 20 %.

Kysymyksen, *oletko käyttänyt tulkkausta tukevia menetelmiä maahanmuuttaja-asiakkaille tulkatessa*, jälkeen kysyttiin, mitä menetelmiä tulkit olivat käyttäneet. Vaihtoehtoiksi tarjottiin seuraavat menetelmät; *piirtäminen, tavarán näyttäminen, kuvien googlettaminen, osoitus, asiakkaan ohjaaminen kohteen luo, pantomiimi, saatavilla olevien esineiden hyödyntäminen ja jotain muuta mitä?*

Menetelmistä selkeästi eniten oli käytetty *osoitusta* (92 %). *Pantomiimia* oli käyttänyt 82 % vastanneista ja *tavarán näyttämistä* 78 % kaikista vastanneista. Puolet vastanneista (50 %) oli

ottanut avukseen *googlen kuvahaun* ja reilusti yli puolet (62 %) oli hyödyntänyt *saatavilla olevaa tavaraa* tulkkausta tukevana menetelmänä. *Kohteen luo asiakkaan oli ohjannut* 62 %. Vähiten käytetty menetelmä oli *piirtäminen*, jota oli käyttänyt vain 8 tulkkia (16 %).



Kuvio 5: Mitä menetelmiä olet käyttänyt?

Vaihtoehtoon, *jotain muuta, mitä?* vastasi 11 tulkkia.

Taulukko 1: Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset.

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Jotain muuta, mitä?	Antanut esimerkin jostain sellaisesta jonka asiakas ymmärtää ja sitten verrannut sitä epäselvään asiaan.
Jotain muuta, mitä?	Kynää ja paperia tulee välillä käytettyä numeroiden, lukujen ja päivämäärien osalta
Jotain muuta, mitä?	Kartta
Jotain muuta, mitä?	Asiakkaan äidinkieltä
Jotain muuta, mitä?	Yleinen visuaalisuus
Jotain muuta, mitä?	ns. kansainvälinen viittominen-irti suomalaisesta viittomakielestä sis
Jotain muuta, mitä?	Selittäminen
Jotain muuta, mitä?	Viestin tarinallistaminen.
Jotain muuta, mitä?	Asian selittäminen asiakkaalle tuttujen asioiden / tilanteiden kautta
Jotain muuta, mitä?	Piirtäminen sormella ilmaan tai kämmeneen
Jotain muuta, mitä?	"reletulkkaus" asiakkaan paremmin tuntevan kuuron työntekijän kautta

Käytössä olevien menetelmien avoimeen vastauksilaan vastasi noin kolmasosa (17 %) kaikista vastanneista. Vastaukset olivat samankaltaisia kuin taulukossa. Käytettiin kansainvälistä viittomista, pantomiimia, visuaalisempaa viittomista ja multimodaalista viestintää. Avoimissa vastauksissa ilmeni kuitenkin enemmän vastuunsiirtoa kolmannelle osapuolelle, kuten opettajalle tai lääkärille. Heitä pyydettiin selventämään asiaa tai piirtämään, jos asia oli kuuroille maahanmuuttajalle epäselvä.



Olen ollut siitä onnekaassa asemassa, että esim. optussa missä asiakkaana oli kaksi maahanmuuttajaa, heillä oli viittomakielinen ohjaaja siellä joka selitti asioita jos he eivät jotain ymmärtäneet. Ohjaaja etsi kuvia googlesta ja näytti niitä.

Olen käyttänyt useita menetelmiä, mutta usein myös pohtinut, että olenko ylittänyt rajan. Pyrin myös tulkkaustilanteissa spiikkaamaan tarkasti sen, miten asiakas yrittää selittää jotakin asiaa kuvailemalla sitä, jotta kuuleva ymmärtäisi visuaalisuuden merkityksen. Joskus olen suoraan pyytänyt kuulevaa osapuolta näyttämään kuvan asiasta, kun viittoen ei olla päästy ymmärrykseen jostakin termistä.

Olen pyytänyt esimerkiksi lääkäriä näyttämään tietokoneelta kuvaa tietystä lääkkeestä tai havainnollistamaan mallikappaleella, miten leikkaus tehdään.

Olen hyödyntänyt paikalla ollutta kuuron työntekijää/ohjaajaa.

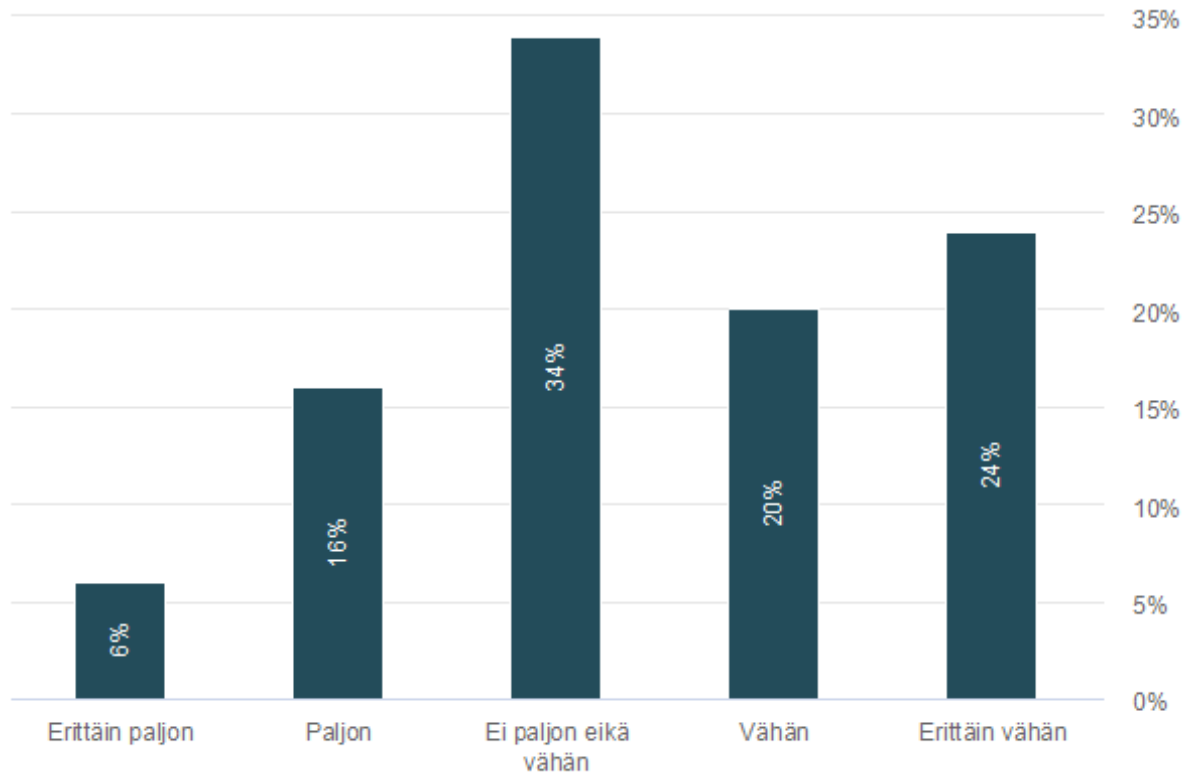
Osa vastaajista ei pitänyt sopivana, että tulkki tekee muutakin kuin kielen kääntämistä ja liiallinen muiden menetelmien käyttö koettiin avustamiseksi.

Missä on tulkkauksen raja? Milloin tarvittaisiin esim natiivi vk joka selvittäisi asiaa esim Kv viittomisen tms kautta. Vk ohjaaja?

Mielestäni liiallinen ”apuvälineiden” käyttö menee jo opastamisen ja avustamisen puolelle. Tulkin tehtävään kuuluu kääntää kieltä kielelle, jos tätä ei riittävästi ymmärretä tulkista johtumattomista syistä, tarvitsee asiakas avustajan tai opastajan.

### 9.3 Toiminta tulkkaustilanteiden jälkeen

Kyselyn seuraavat kolme kysymystä käsittelivät tulkkien toimintaa tulkkaustilanteiden jälkeen. Ensimmäiseksi kysyttiin, onko tulkki varsinaisen tulkkaustilanteen jälkeen viittonut uudelleen asiat, jotka juuri käytiin läpi. Vastaajien enemmistö (34 %) vastasi keskimmäisen vaihtoehdon, *ei paljon eikä vähän*. Vastausvaihtoehdot *paljon* (16 %) ja *vähän* (20 %) olivat vastaajamääriltään melko lähellä toisiaan. Vaihtoehtojen ääripäät *erittäin paljon* (6 %) ja *erittäin vähän* (24 %) erosivat toisistaan eniten.



Kuvio 6: Oletko varsinaisen tulkkaustilanteen jälkeen viittanut uudelleen asiat, jotka juuri käytiin läpi? Skaala erittäin paljon, erittäin vähän.

Noin puolet vastaajista (23 vastaajaa) halusi täydentää vastaustaan avoimeen vastauskenttään. Heistä yli puolet kertoi esimerkkejä siitä, miten oli tulkkauksen jälkeen toistanut asiakkaalle jotain, mitä asiakas ei ollut tilanteessa ymmärtänyt. Toistamiset olivat yksittäisiä viittomia, ihmisten viittomanimiä tai kokonaisen käydyn tilanteen uudelleen läpikäymistä. Usea näistä vastaajista kuitenkin korosti, että tekee tämän vain, jos täysin varmasti muistaa itse kaiken oikein. Moni myös mainitsi, että ei vastaa asiakkaan kysymyksiin edeltäneeseen tilanteeseen liittyen. Vastauksissa toistui se, että jos mahdollista, tulkki palaa asiakkaan kanssa kuulevan osapuolen luo tai pyrkii jo tulkkaustilanteessa varmistamaan, että asiakas on varmasti ymmärtänyt asian.

Hyvin usein asiakkaan kanssa on viitottu uudestaan tapahtumaketju. Tyyliin "nyt on valmista?". "Kyllä, nyt on valmista, kävit lääkärissä ja nyt keskustelu on valmis. Lääkäri sanoi että voit lähteä kotiin".

Kokemukseni mukaan maahanmuuttaja-asiakkaat jäävät myös muita mieluummin tilanteen jälkeen juttelemaan, kertovat mielipiteensä tilanteesta, sekä kysyvät tulkilta mielipidettä tai kertomaan uudestaan mistä on puhuttu. Tai haluavat varmistaa vielä uudestaan jonkin asian. Tässä vähän muokattu esimerkki tosielämästä: asiakas tapaa virkailijan, he hoitavat paperiasioita, lopuksi asiakkaan pitää laittaa kirje talon ulkopuolella olevaan kirjelaatikkoon. Lähdetään pois virkailijan luota ja asiakas kysyy "eli minun pitää postittaa tämä kirje?", "kyllä", "ja tässä on jo osoite oikein?",

"kyllä", "eikä tarvitse lisää postimerkkejä?", "te kirjoititte ohjaajan kanssa äsken osoitteen ja laitoitte postimerkin, nyt tiputat kirjeen tuohon laatikkoon", "tähän laatikkoon?", "kyllä, se on postilaatikko, juuri sinne".

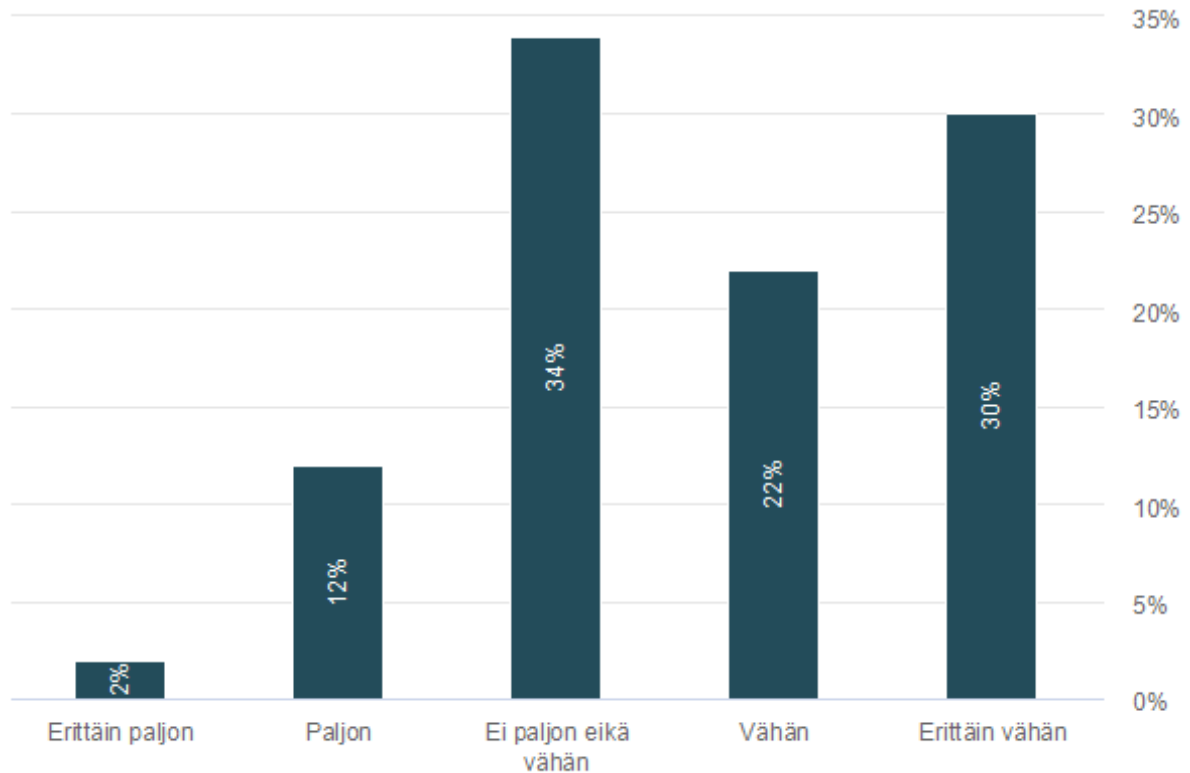
Olen kyllä joskus. Tämä on veteen piirretty viiva, että voiko näin toimia, sillä milloin se menee selventämisen puolelle. Mutta niinä kertoina kun olen haksahdanut viittomaan uudelleen, olen kyllä kokenut piston sydämessäni, että oliko tämä fiksu, että muistanko varmasti oikein tai että otanko tässä liian suurta vastuuta toisen asiasta. Mutta on kuitenkin olemassa tilanteita, jolloin jonkin yksityiskohdan toistaminen tai asiasta keskustelu asiakkaan kanssa on luontevaa eikä riko vastuukysymyksiä. Mutta valitettavasti minulle ei tule mieleen esimerkkiä.

Osa avoimeen vastauskenttään kirjoittaneista ei pitänyt tulkkauksilanteen jälkeen asioihin palaamista hyvänä vaihtoehtona. Yksi vastaaja korosti sitä, että tulkkauksen jälkeen asioihin palaamisessa on riskinä, että tulkki muistaa asian väärin ja asiakas saa tällöin harhaanjohtavaa tietoa. Vastaajat myös kertoivat kannustavansa asiakasta tulkkauksilanteessa kysymään kuulevalta osapuolelta, jos eivät ymmärrä jotakin asiaa.

Jos tilanne on selkeästi päättynyt, en tietenkään enää palaa siihen. Tilanteen aikana käytän toistoa paljon. Siksi nämä tulkkaukset ovat usein kestoiltaan pidempiä (siis jos kielitaito alkeissa.)

En pidä laisinkaan asian toistamisesta, koska pidän asiakkaan omana vastuuna kysyä kuulevalta osapuolelta uudelleen, jos jotakin ei ymmärrä tai unohtaa jotakin. Siitä huolimatta, etten pidä tulkkauksilanteen jälkeen toistamisesta, olen niin tehnyt jonkin verran joutaen asiakkaan tarpeiden mukaan. Jos on tuntunut sopivalta ohjeistaa asiakasta jatkossa kysymään kuulevalta osapuolelta selvennystä, olen niin tehnyt. Tai jos kuuleva on vielä tavoitettavissa, olen ehdottanut häneltä kysymistä. Joskus en yksinkertaisesti itse muista asioita, joista asiakas jälkikäteen kysyy, joten en ole sen vuoksi voinut toistaa. Joskus maahanmuuttaja-asiakkaat ovat vaatineet toistamaan ja kertoneet, että se on tulkin velvollisuus, jolloin olen - mikäli olen uskaltanut - kertonut, ettei jälkitulkkaukset oikeastaan kuulu tulkin työhön. Useimmiten asiakas ei ole tätä hyväksynyt ollenkaan.

Osa vastaajista ei ollut ymmärtänyt eroa edellisen ja seuraavan kysymyksen välillä. Kysymykset, *oletko varsinaisen tulkkauksilanteen jälkeen viittonut uudelleen asiat, jotka juuri käytiin läpi ja oletko selventänyt maahanmuuttaja-asiakkaalle tilanteen jälkeen asioita, joita käsiteltiin tulkkauksilanteessa*, ymmärrettiin samana asiana. Osittain vastaukset näihin molempiin kysymyksiin olivat päällekkäisiä. Jälkimmäiseen kysymykseen, kysymykseen selventämisestä, valitsi *ei paljon eikä vähän* suurin osa vastaajista (34 %). Vaihtoehtona *vähän* (22 %) ja *erittäin vähän* (30 %) valitsi yli puolet vastaajista. Usein tulkkauksilanteen jälkeen tulkeista selvensi asioita asiakkaalle 14 %, joista *paljon* 12 % ja *erittäin paljon* 2 %.



Kuvio 7: Oletko selventänyt maahanmuuttaja-asiakkaalle tilanteen jälkeen asioita, joita käsiteltiin tulkkauks-tilanteessa? Skaala erittäin paljon, erittäin vähän.

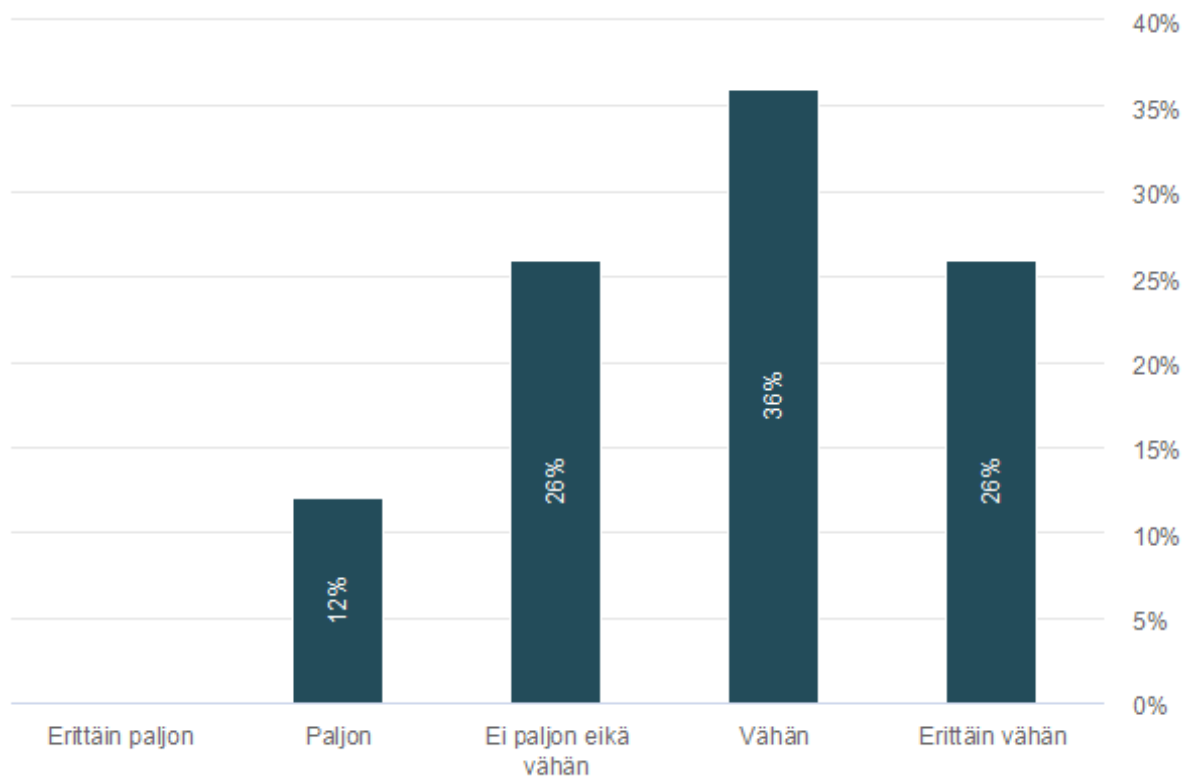
Alle puolet vastaajista (21 vastaajaa) halusi kertoa toiminnastaan tarkemmin. Asiakkaalle jää-  
dään selventämään suomalaista kulttuuria ja sitä, miten yhteiskunnassamme asioita yleisesti  
hoidetaan. Joskus suomalaisten tapojen ja kulttuurin selventäminen koettiin turhauttavaksi. Jos  
kuulevan osapuolen luo ei ole enää mahdollista palata, selvitti tulkki lyhyesti asian uudelleen.  
Lähes puolet avoimeen kenttään vastanneista ei hyväksynyt tulkkauksitilanteen jälkeistä selven-  
tämistä asiakkaille. He eivät kokeneet selventämisen kuuluvan tulkin tehtäviin. Vastauksissa  
tuli esiin, että tulkit pyrkivät ohjaamaan asiakkaan itse kysymään tilanteessa olleelta osapuo-  
lelta epäselvän asian, tai palaamaan ongelman kanssa esimerkiksi Kuurojen Liiton työntekijän  
puoleen.

Tästäkään en pidä, mutta olen tässäkin joutanut. Jotkut maahanmuuttajat ovat pi-  
täneet pöyristyttävänä tai epäinhimillisenä sitä, etten selitä enkä ole osannut sitten  
olla häpeissäni selventämättä vaikka mielummin ohjaisin asiakkaan kysymään tul-  
kin välityksellä joltakulta muulta.

Pidän hyvin tärkeänä sitä, ettei tulkki selittele mitään jälkikäteen tulkkauksitilanteen  
jälkeen maahanmuuttaja-asiakkaalle tai muullekaan asiakkaalle. On tärkeää, että  
maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa toimitaan ammatillisesti alusta alkaen, jottei  
heille synny väärää käsitystä tulkin roolista.

Selventäminen jälkikäteen ei ole eettisten ohjeiden mukaista, joten mikäli asiakas on kysynyt jotakin, olen ohjannut kysymään uudelleen siltä osapuolelta, jonka kanssa hän asioi.

Kysymykseen, *oletko neuvonut maahanmuuttaja-asiakasta tulkkaustilanteen jälkeen, esim. kertonut mistä löytyy apteekki*, valtaosa tulkeista (62 %) vastasi, että oli harvoin neuvoneet asiakasta tulkkaustilanteen jälkeen. Vaihtoehtoon *vähän* vastasi 36 % ja *erittäin vähän* 26 %. Neutraalin *ei paljon eikä vähän* -vaihtoehdon valitsi alle kolmasosa (28 %) vastanneista. *Paljon* tilanteen jälkeen neuvoneita vastaajia oli 12 % ja *erittäin paljon* vaihtoehtoa ei valinnut kukaan.



Kuvio 8: Oletko neuvonut maahanmuuttaja-asiakasta tulkkaustilanteen jälkeen, esim. kertonut mistä löytyy apteekki? Skaala erittäin paljon, erittäin vähän.

Vastaajista noin kolmasosa (17 vastaajaa) käytti mahdollisuuden avoimen tekstikentän käyttöön. Nämä vastaajat olivat niitä, jotka olivat neuvoneet asiakasta ja halusivat avoimessa tekstikentässä perustella toimintaansa. Neuvomista perusteltiin inhimillisenä toimintana ja kohteli-aana käytöksenä. Asiakkaan ajateltiin luottavan tulkkiin, eikä neuvomista tai ohjaamista kohteen luo pidetty suurena vaivana.

Jos päädyn neuvomaan, pyrin aina selittämään, että tämä ei kuulu tulkin työnkuvaan, mutta voin nyt kertoa, koska olen paikalla myös ihmisenä enkä vain tulkin

roolissa.... Riippuu tietysti jälleen kerran asiakkaan kielitaidosta, miten tällaisen selityksen saa ymmärrettävästi selitettyä.

Olen käyttänyt paikallistuntemusta hyväksi, jos sellaista omaan. Neuvoisin ketä vain kadulla kysyjää, joten miksi en asiakastani.

Tällaisen katson kuuluvan ihmisyyteen ja neuvon ketä vaan, joka minulta kysyy, jos tiedän missä jokin paikka on.

Toisinaan on ollut jotain tällaisia tilanteita. Neuvoisin miten voi ostaa kännykkälipun. Tai olen auttanut googlaamaan suomeksi jotain. Asiakas on vaikka miettinyt onko joku kauppa auki ja olen tarkistanut netistä. Peruskohteliasta käytöstä.

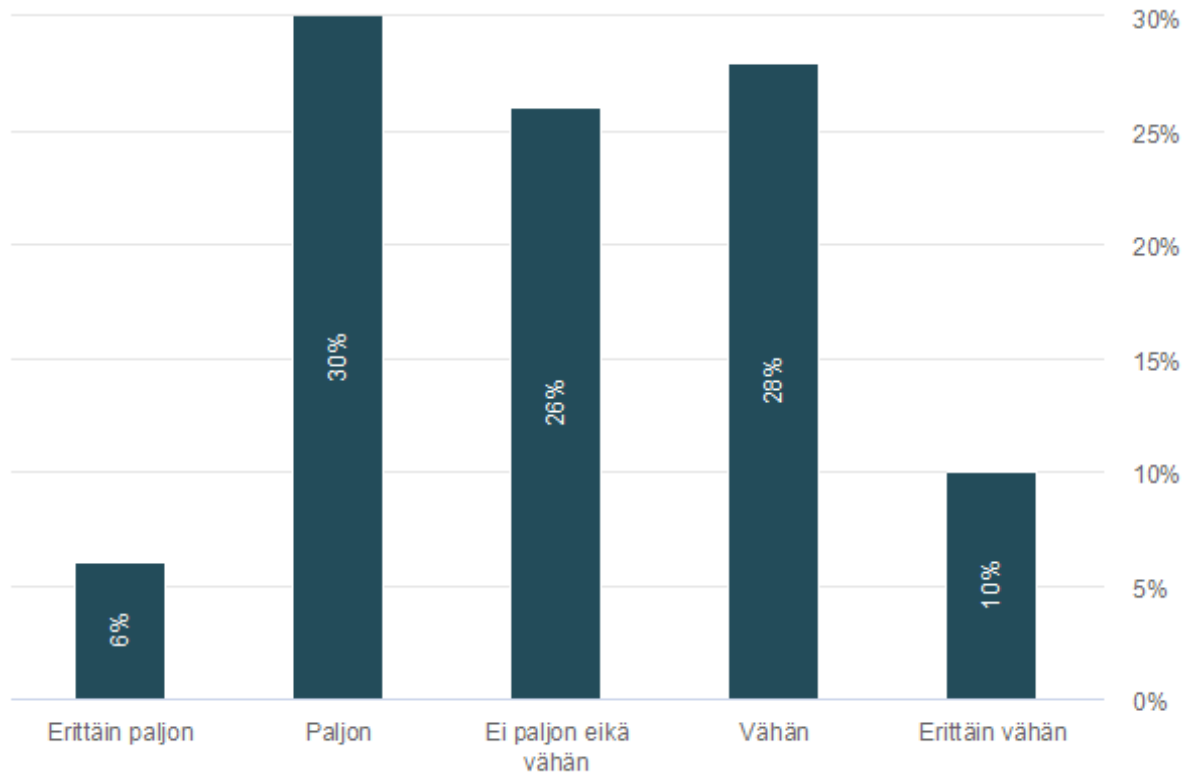
Vaikka vastaajista suurempi osa kallistui vastausvaihtoehdoissa *vähän* tai *erittäin vähän* vaihtoehtoihin, oli avoimissa vastauksissa vähän neuvomista vastaan olevia kommentteja. Kommenteissa tuli esiin, että tulkin tehtävä on tulkata asiakkaan kysyessä neuvoa kolmannelta osapuolelta.

Pyrin olemaan paikalla ihmisenä, mutta pyrin välttämään kaikkea neuvontaa väärinkäsitysten välttämiseksi. Jos tulkki neuvoa apteekin sijainnin, mitä muuta tulkin odotetaan neuvovan? Ensijaisesti pyrin tarjoamaan sitä vaihtoehtoa, että voin tulkata, jos asiakas haluaa kysyä apteekin sijaintia joltakin toiselta henkilöltä.

En auta tai neuvo pääasiassa yhtään sen enempää kuin ketään muutakaan asiakasta. Jos hän tiedustelee apteekin sijaintia, saatan toki sanoa, jos tiedän.

Tällaisissa tilanteissa yritän ohjata kysymään muilta tai käyttämään googlea.

Seuraava kysymys oli, *jos maahanmuuttaja-asiakas toimii toisin kuin tulkkaustilanteessa ohjeistettiin, tarkistatko, että hän on ymmärtänyt tulkkauksesi*. Yli kolmasosa tulkeista vastasi tarkistavansa *usein*, onko asiakas ymmärtänyt tulkkauksen (*erittäin paljon* 6 % ja *paljon* 30 %). Toisinaan tarkastusta teki noin neljäsosa (*ei paljon eikä vähän* 26 %). Runsas kolmasosa vastasi tällaisessa tilanteessa tarkistavansa ymmärtämistä harvoin (*vähän* 28 %) tai erittäin harvoin (*erittäin vähän* 10 %). Vastaukset jakautuivat usein tarkastavien ja harvoin tarkastavien kesken lähes puoliksi.



Kuvio 9: Jos maahanmuuttaja-asiakas toimii toisin kuin tulkkaustilanteessa ohjeistettiin, tarkistatko, että hän on ymmärtänyt tulkkauksesi? Skaala erittäin paljon, erittäin vähän.

Tässä kysymyksessä vastaukset vaihtelivat selvästi eri tulkkauskokemusvuosiltaan olevien tulkkien kesken. 11 vuotta tai enemmän tulkkanneista 37 % tarkisti vain *vähän*, kun taas 5–10 vuotta tulkkanneista lähes puolet (44 %) tarkisti *paljon*. Ryhmässä 0–4 vuotta ei vastattu *erittäin paljon* tai *erittäin vähän* vaihtoehtoja ollenkaan, ja vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti kolmen keskimmäisen vastausvaihtoehdon kesken (*paljon* 30 %, *ei paljon eikä vähän* 40 %, *vähän* 30 %).

Avoimessa vastauskentässä 21 vastaajaa halusi kommentoida enemmän antamaansa vastausvaihtoehtoa. Suurin osa kirjallisesti vastaustaan kommentoineista kuului siihen puolikkaaseen vastaajista, jotka olivat *usein* tarkastaneet, oliko asiakas ymmärtänyt tulkkauksen oikein. Syitä tarkistamiseen oli esimerkiksi epävarmuus omasta tulkkaustaidosta ja kokemus siitä, että asiakas ei kysy epäselväksi jäänyttä asiaa kuulevan osapuolen ollessa vielä paikalla. Yksi tärkeimmistä syistä miksi tarkastamista tehtiin, oli asiakkaan tai muiden paikallaolijoiden terveys ja turvallisuus. Näissäkin vastauksissa kuitenkin korostettiin jo tulkkaustilanteessa vastuun antamista kuulevalle osapuolelle tuomalla esiin se, ettei asiakas ole välttämättä ymmärtänyt ohjeistusta.

Lähes aina joudun tulkkaamaan useaan otteeseen asian ja pyrin varmistamaan että asiakas ymmärtää. Tulkkauksessa tulee huomioida, että kolmas osapuoli on myös tietoinen asiakkaan vaillinaisesta ymmärryksestä ja pyrin siihen, että esim. viranomainen on aina se taho, joka ohjeistaa asian uudestaan, jos asiakas ei ymmärrä.

Riippuu tilanteesta. Jos esim. Lääkäri sanoo älä ota tätä lääkettä enää ja asiakas käynnin jälkeen kaivaa lääkkeen esille ottaakseen lääkkeen niin varmasti kysyisin, että ymmärsithän mitä lääkäri sanoi.

Joskus olen huomannut, että varsinaisen tulkkauksen aikana asiakkaat eivät kysy tarkennusta vaan vasta toisen osapuolen lähdettyä. Yritän kysyä tulkkauksen lopuksi, oliko asia selvä, ymmärsitkö viittomiseni? Esimerkiksi opiskelutulkkauksessa tai työelämässä, jos asiakas tuo minulle esiin, ettei ymmärtänyt, ehdotan toisen osapuolen kutsumista takaisin, että hän voi selittää tarkemmin. Jos ohjeiden ymmärtäminen on kiinni juuri viittomisesta, voin myös viittoa uudelleen tai kysyä, miten hän ymmärsi asian, josta saan käsityksen siitä, mikä osa ohjeesta on epäselvä.

Jos asiakas ei toimi ohjeiden mukaan, kyllä tarkistan, että tulkkaus varmasti ymmärretty oikein ja nimenomaan silloin, kun kyseessä on asiakkaan turvallisuus/terveys tai esim. jos asiakkaalta riippuu muiden ihmisten turvallisuus (työpäikällä ym.)

Moni vastaajista oli myös sitä mieltä, että ohjeiden vastaisesti toimiminen saattaa olla asiakkaan valinta, eikä tulkin tule puuttua asiaan. Ymmärrystä tarkastettiin, jos tulkilla oli epäily siitä, että hänen tulkkauksensa ei ollut kenties riittävän selkeää.

Riippuu tilanteesta. Jos minusta vaikuttaa siltä, että syynä on ollut minun puutteellinen tai epäselvä tulkkaus, niin kyllä. Jos minusta vaikuttaa siltä, että asiakas tekee oman päänsä mukaan huolimatta siitä, mitä on ohjeistettu, en tarkista.

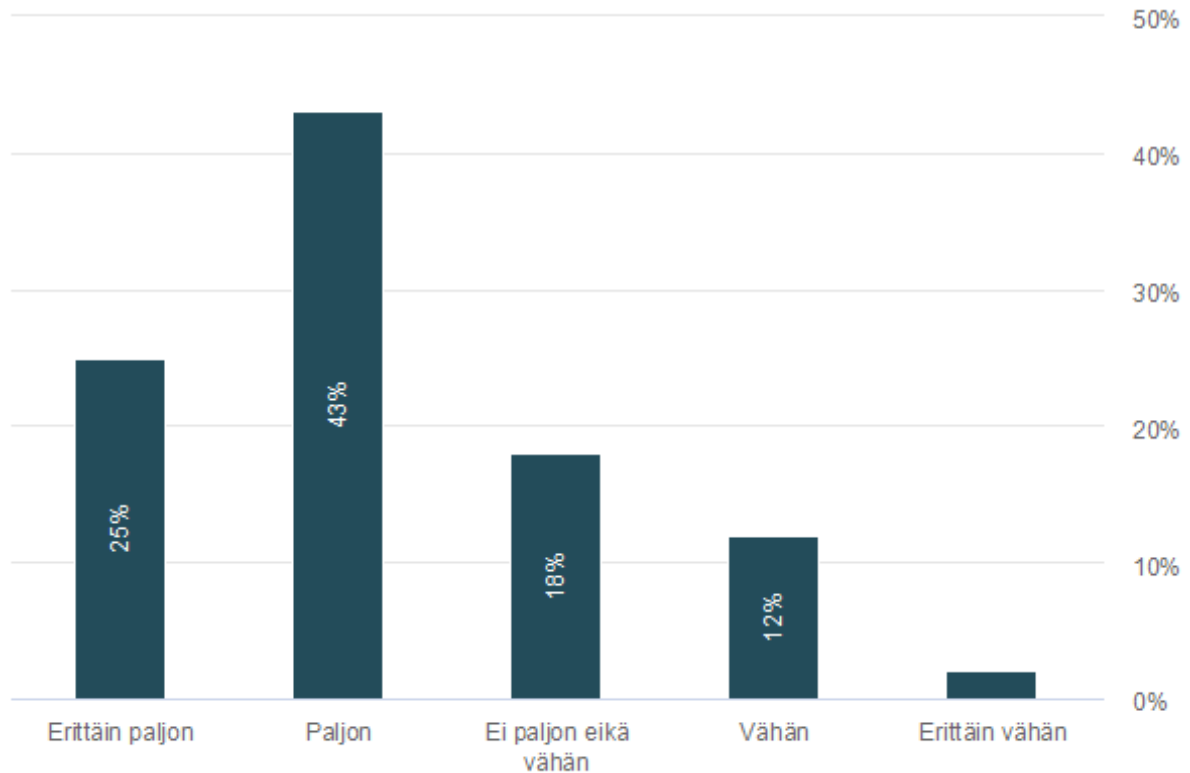
Kerran saatan tarkistaa asiakkaalta että ymmärsithän oikein, jos asiakas silti ei tee kuten on ohjeistettu, en puutu asiaan.

Jos epäilen että väärin toimiminen johtuu väärin ymmärryksestä. Joskus kun väärin toimiminen on kuitenkin selkeästi tietoinen valinta, en puutu asiaan.

## 9.4 Ongelmat tulkkaustilanteissa

Suurin osa vastanneista (67,4 %) oli kokenut erittäin usein (*erittäin paljon* 24,5 %) tai usein (*paljon* 42,9 %) tulkkaustilanteessa, että kuuleva osapuoli ei ollut ymmärtänyt tilanteen kielellisiä haasteita. Toisinaan tilanteeseen oli törmännyt alle viidesosa vastanneista (*ei paljon eikä vähän* 18 %). Vain pieni osa kyselyyn vastanneista tulkeista oli kohdannut harvoin (*vähän* 12,2 %) tai erittäin harvoin (*erittäin vähän* 2 %) tilanteen, jossa kuuleva osapuoli ei ollut ymmärtänyt kielellisiä haasteita. Tähän kysymykseen vastasi 49 vastaajaa.





Kuvio 10: Oletko ollut tilanteessa, jossa kuuleva (kolmas) osapuoli ei ymmärrä tilanteen kielellisiä haasteita? Skaala erittäin paljon, erittäin vähän.

Puolet vastaajista (24 vastaajaa) kirjoitti vastausvaihtoehtojen lisäksi avoimeen vastauskenttään. Kaksi näistä vastaajista ei ollut koskaan törmännyt kysymyksessä esitettyyn haasteeseen tulkkauksitilanteessa. Muille vastaajille tilanne oli arkipäivää. Puolet näistä vastaajista korosti kielellisten haasteiden esille tuomista kuulevalle osapuolelle tulkkauksitilanteessa erilaisin keinoin, kuten pitämällä asiantuntijapuheenvuoron tai muulla tavoin sanoittaen kielellisen epäsymmetrian tai asiakkaan kielitaidottomuuden. Kuulevalta osapuolelta ei odoteta kuuron maahanmuuttaja-asiakkaan kielellisten haasteiden ymmärtämistä. Tulkit olivat myös huomanneet, että sujuvasti suomeksi tuotettu tulkkaus hämäsi entisestään kuulevan osapuolen ymmärrystä maahanmuuttaja-asiakkaan kielellisistä haasteista.

Tätä tapahtuu todella usein. Usein saatan tulkkauksen alussa tai kesken mainita, että nyt tulkilla ja asiakkaalla ei ole täysin yhteistä kieltä. Tai että, tämä termi ei nyt varmaan aukene tällaisenaan.

Kuulevilla on joskus haasteita ymmärtää koko tulkkauksen ajatusta, joten on kohutuutonta odottaa heiltä ymmärrystä vielä niinkin tarkoille nyansseille kun kielelliset haasteet.

Tulkin tehtävänä on tuoda ilmi myös kuulevalle osapuolelle tulkkauksen haasteet, esim. Että svk ei ole asiakkaan äidinkieli joten en tulkkina ole varma ymmärrämmekö täysin toisiamme.

”Monesti kuuleva osapuoli alkaa huutamaan englantia asiakkaan naaman vieressä. Silloin olen ohjeistanut kuulevaa osapuolta toimimaan oikein.”

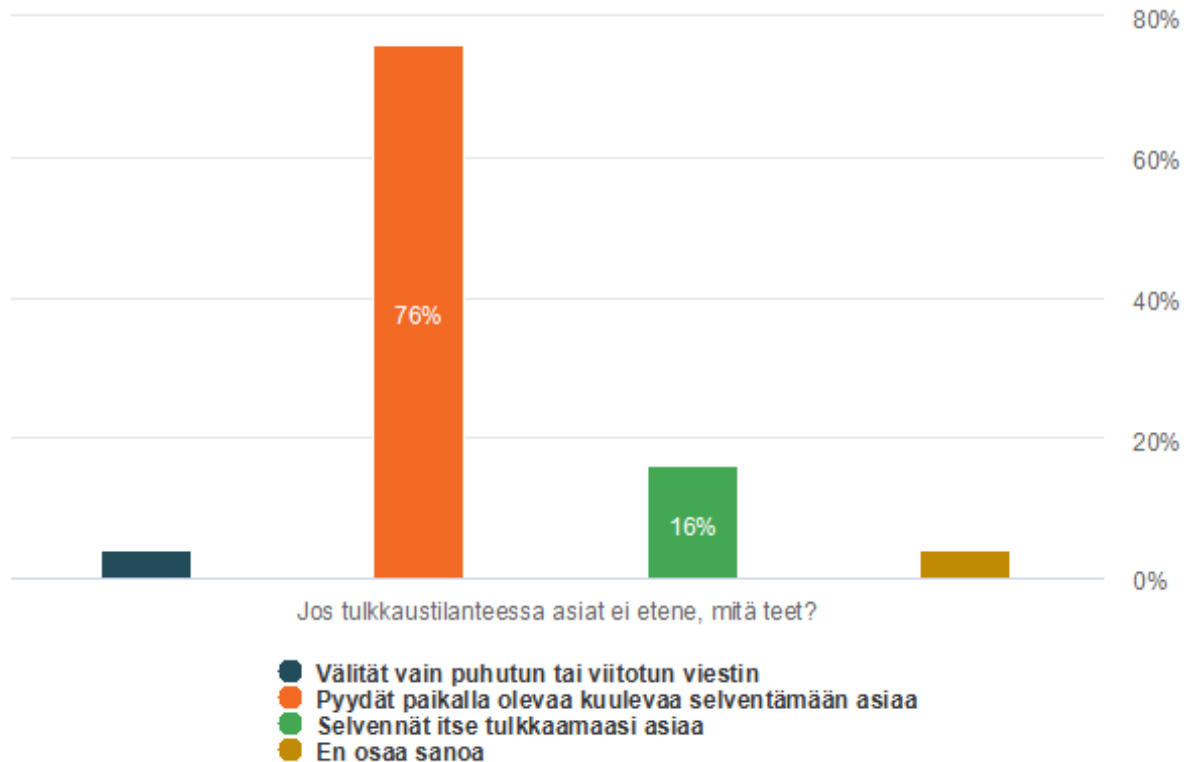
Kuulevat eivät välttämättä osaa ollenkaan ajatella, että asiakas on voinut olla täysin kielellisesti vielä vaikka vuosi sitten, tai että tulkilla ja asiakkaalla ei ole yhteistä viittomakieltä.

Sujuva tulkkaus suomeksi hämää kuulevaa. Ja luulo siitä että VK on kansainvälistä. Ja että tulkki on aina sama ja aina asiakkaan mukana.

Joskus on uskomattoman vaikeaa saada kolmas osapuoli ymmärtämään, että meillä ei ehkä ole lainkaan yhteistä kieltä (ei oppinut viittomaan) tai että kieli on eri

Yritän kyllä kertoa siitä, sanon että tulkkaus on nyt haastavaa kun miellä ei ole yhtä yhteistä kieltä, mutta yritetään kovasti ymmärtää toisiamme. Yleensä tilannetta saa joten kuten hallittua ihan kivasti. Ongelma on ehkä enemmän siinä, jos jotain tilannetta ei voi muuttaa sopimaan paremmin yksittäisen asiakkaan tarpeisiin... esim jotkut opetustilanteet, joissa käsiteltävä aihe on liian haastava, mutta asiakkaan nyt vain pitää olla tässä ryhmän mukana.

Seuraavaksi kyselyssä käsiteltiin sitä, mitä tulkin tulisi tehdä, jos tulkkaustilanteessa asiat eivät etene. Kysymyksessä oli neljä vastausvaihtoehtoa; *välität vain puhutun tai viitotun viestin, pyydät paikalla olevaa kuulevaa selventämään asiaa, selvennät itse tulkkaamaasi asiaa ja en osaa sanoa*. Valtaosa (76 %) vastaajista oli ratkaissut tulkkaustilanteen pyytämällä paikalla olevaa kuulevaa selventämään asiaa, jos tulkkaustilanne ei syystä tai toisesta edennyt. Noin kuudesosa (16 %) selvensi tulkkaamaansa asiaa itse. Kaksi vastaajaa (4 %) pidättäytyi vain viitotun tai puhutun viestin välittämisessä ja sama määrä (4 %) vastasi *en osaa sanoa*.



Taulukko 11: Jos tulkaustilanteessa asiat ei etene, mitä teet?

Kysymys koettiin liian avoimeksi suppeisiin vastausvaihtoehtoihin nähden. Lähes puolet vastaajista kommentoikin avoimessa vastauksessa, että toimii tilanteesta riippuen joko selvittäen asiaa itse esimerkiksi eri tavalla viittoon tai pyytämällä paikalla olevaa kuulevaa selvittämään asiaa. Koska vastausvaihtoehdoista pystyi valitsemaan vain yhden vaihtoehdon, ei vastausprosentit tässä kysymyksessä ole luotettavia. Muutama vastaaja myös huomautti, että tilanteessa, jossa asia ei etene voi ongelma olla myös siinä, että kuuron asiakkaan suunnasta viesti on muodossa, jota tulkki ei ymmärrä ja asiakasta täytyy pyytää viittomaan asiansa toisella tavalla.

Kaikki yllä olevat vaihtoehdot on totta kohdallani, käytän niitä kaikkia. Toisaalta en osaa sanoa mitä noista teen eniten. No eniten varmaan itse selkeytän viestiä. Toiseksi eniten kysyn kuulevalta selvennystä tai pyydän ilmaisemaan toisella tavalla. Joskus tavallaan "luovutan" ja vain tulkaan, jos olen jo ilmaissut että osapuolet ei ymmärrä toisiaan, mutta tilanne vain jatkuu ja ei siitä selkeydy. Maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa viiton automaattisesti selvemmin, hitaammin, ilmeikkäämmin... Ja jos koen jonkun lauseen voivan olla vielä selvempi niin usein tulkaan sen suoraan putkeen paremmin, enkä pyydä kuulevaa ensin toistamaan sitä.

Vastausvaihtoehdot eivät ole tässä kysymyksessä riittävät, sillä probleemi voi olla myös toiseen suuntaan. Mutta mikäli kuuleva käyttää käsitettä, jonka tiedän olevan asiakkaalle haasteellinen (tai haaste on juuri tullut ilmi), selvennän että käsite on vaikea tai uusi, ja että voisiko kuuleva käyttää synonyymiä tai selittää asian auki. Mikäli jumi olisi toiseen suuntaan, pyytäisin asiakkaan viittomaan uudelleen ja

mikäli asiakas viittoon niin kontekstuaalisesti etten saa selvää (koska en tiedä kontekstia, johon hän viittaa) niin selittäisin tämän auki kuulevalle. Että asiakas viittoon jotakin sellaista, mistä tulkki ei saa selvää, mutta uumoilen asian liittyvän tähän ja tähän. Näin kuuleva voi tehdä lisäkysymyksiä ja melko usein asia ratkeaa, sillä kuuleva on taas oman asiansa asiantuntija ja osaa tehdä oikeat kysymykset, mitä minä taasen en osaa välttämättä.

Huonosti asetellun kysymyksen vuoksi on tässä kysymyksessä syytä keskittyä avoimen tekstikentän vastauksiin. Tulkit vastasivat pyytävänsä kuulevaa osapuolta ilmaisemaan asian selvemmin ja helpommin ymmärrettävästi ja kertoivat tässäkin tilanteessa tekevänsä kuulevalle tiettyä väksi asiakkaan puutteellisen kielitaidon. Mikäli asian etenemisen esteenä on ollut se, että asiakas ei ymmärrä jotain tiettyä viittomaa tai asiaa, on tulkki esimerkiksi sanonut kuulevalle viittovansa nyt vähän eri tavalla saadakseen asian ymmärretyksi.

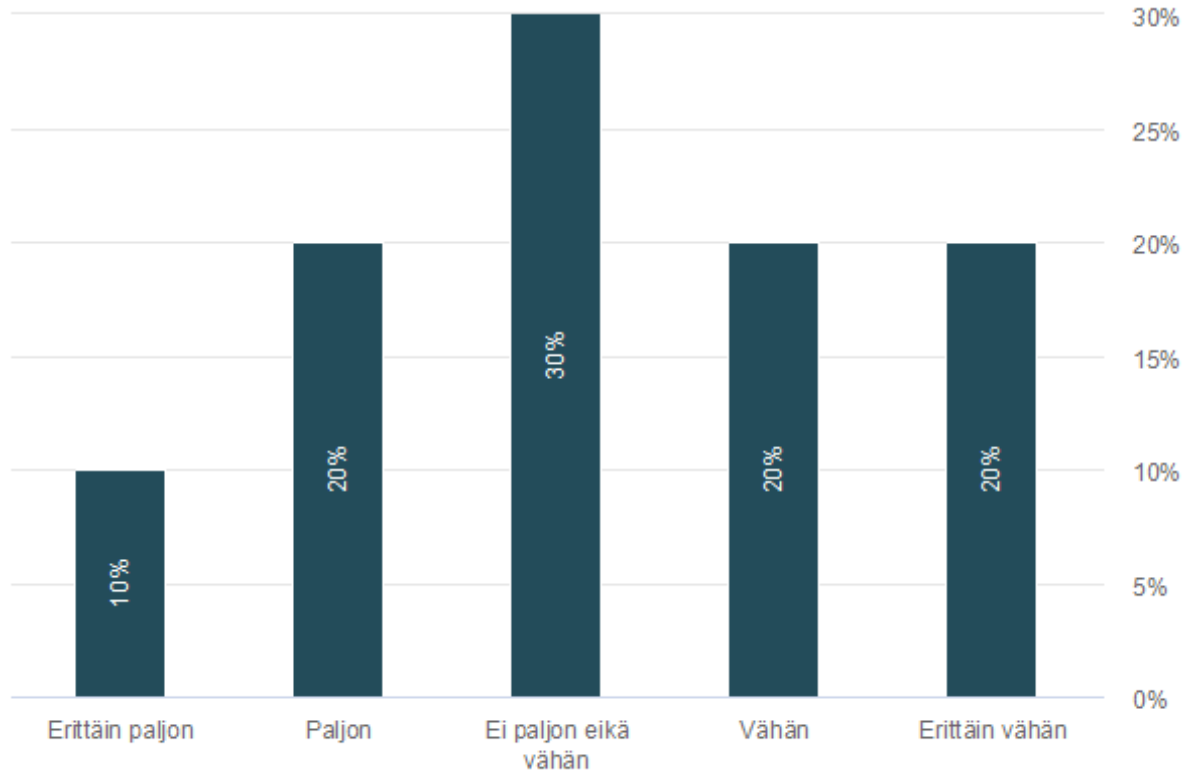
Ensisijaisesti pyydän virkailijaa tms kertomaan asian uudestaan / selkeämmin tms, mutta tarvittaessa, jos olen varma että asia ei tullut ymmärretyksi, teen niin itse. Kerron tämän tietysti virkailijalle.

Välitän puhutun ja viitotun viestin. Lisäksi sanon joskus ääneen, että tulkista vaikuttaa siltä, ettei asiakas ymmärrä ja saatan ehdottaa, että kuuleva selventäisi. Saat myös mainita, ettei asiakas esimerkiksi osaa vielä sujuvasti suomalaista viittomakieltä ja asioiden selventäminen voisi olla tarpeen.

Selvennän myös itse asiaa. Jos asiakas ei esimerkiksi vastaa esitettyyn kysymykseen ja arvelen ettei hän ole ymmärtänyt kysymystä, viiton ja puhun samaan aikaan, jotta kuuleva osapuoli kuulee myös miten selvennän asiaa. Yleensä esimerkiksi avaan jotain käsitettä esim. ”harrastus” tuomalla erilaisia esimerkkejä mitä se voi tarkoittaa.

## 9.5 Asiakkaiden odotukset tulkkaustilanteissa

Kysymys, *oletko tulkkaustilanteessa maahanmuuttaja-asiakkaalle ajatellut, että tämä ei kuulu tulkin tehtäviin, mutta asian sujumiseksi nyt jouston, sai eniten ei paljon eikä vähän (30 %) vastauksia. Muuten vastaukset jakautuivat hyvin tasaisesti, sillä jokaiseen näistä vastausvaihtoehtodesta; paljon, vähän ja erittäin vähän vastasi viidesosa vastaajista (20 %). Vastaajista 10 % koki, että oli joutunut joustamaan erittäin paljon tulkkaustilanteissa.*



Kuvio 12: Oletko tulkkaustilanteessa maahanmuuttaja-asiakkaalle ajatellut, että "tämä ei kuulu tulkin tehtäviin, mutta asian sujumiseksi nyt joustaa"?

Tässä kysymyksessä tulkkiensa, joilla on työkokemusta joko 0–4 vuotta tai 5–10 vuotta vastaukset painottuivat siten, että tulkit olivat kokeneet, että heidän on täytynyt joustaa. 11 vuotta tai enemmän tulkanneet tulkit kokivat, että heidän ei ole tarvinnut joustaa kovin paljon. Heistä kukaan ei valinnut vaihtoehtoa *erittäin paljon*.

Kaikista kyselyyn vastanneista kolmasosa (16 vastaajaa) avasi vastaustaan kirjallisesti. Suurin osa vastauksista käsitteli joustamista tulkkaustilanteessa. Tulkit kuitenkin mainitsivat tietävänsä, ettei toiminta kuulu tulkin tehtäviin. Joustamista perusteltiin inhimillisyydellä ja ajan säästämällä. Vastaajat myös luottivat omaan eettiseen harkintakykyynsä.

No jatkuvasti! Olen kirjoittanut asiakkaan puolesta lomakkeisiin, koska monissa paikoissa ei saa palvelua tai virkailijaa auttamaan ja asiakas tarkistaa vaikka osoitettaan "Vaikeaselkolankatu 61 D 18" kirjain kerrallaan 15min ajan. Jos asiakas pyytää tuollaiseen apua, niin autan. Ja enemmän ohjaan, kerron että tuosta otetaan vuoronumero, tuo jono menee vääränlaiselle kassalle, tämä on "TulkkilanKUJA" eikä "TulkkilanKATU" jne. Mutta en halua liian tiukasti pitää kiinni tulkin roolista ja katsoa vieressä kun toinen kärvistelee ongelmissaan, joissa ei kukaan muukaan tule tässä tilanteessa auttamaan, mutta itse voisin parilla vinkillä säästää tuntikausia ja kenties isot rahat. Kerran neuvoin asiakasta myös huijausasiassa. Hänelle tuli

niitä kalasteluviestejä, joissa yritetään kiristää jollain henkilökohtaisella tiedolla rahaa. Ja hän oli jo aikeissa siinä maksaa. Asia oli selvä huijaus, joten neuvoisin poliisille ja että nuo roskaviestejä kannattaa yleensä jättää avaamatta. Eräs kollega oli tästä eri mieltä ja sanoi, ettei asia kuulu tulkille ja pitäisi vain tulkata sitä huijauspuhelua tai viestiä. Voi olla, mutta jokainen joustaa ja toimii myös omien sisäisten ohjeidensa ja etiikkansa mukaan. Minä jouston aika paljon ja sitten hävettää ja tuntuu että tekee väärin tulkkina, vaikka tekee oikein ihmisenä. Ei se ihan helppoa ole.

Aiemmissa kohdissa näitä jo avasinkin. Koen, että tilanteessa joissa toinen on kielten tai vasta aivan alussa opettelemassa suomalaista viittomakieltä ja Suomen kulttuuria, minun on joustettava, koska muuten asia ei etene jatkossakaan. Toimivimpia ovat ne tilanteet, joissa mukana on vaikkapa jo svk:ta osaava kaveri/sukulainen, joka selittää ja selventää ja tulkki saa vain tulkata.

Tällaisia tilanteita on kohtalaisen paljon. Ajattelen usein tilanteen inhimillistä puolta. Luotan pitkän työkokemuksen tuomaan eettiseen harkintaan.

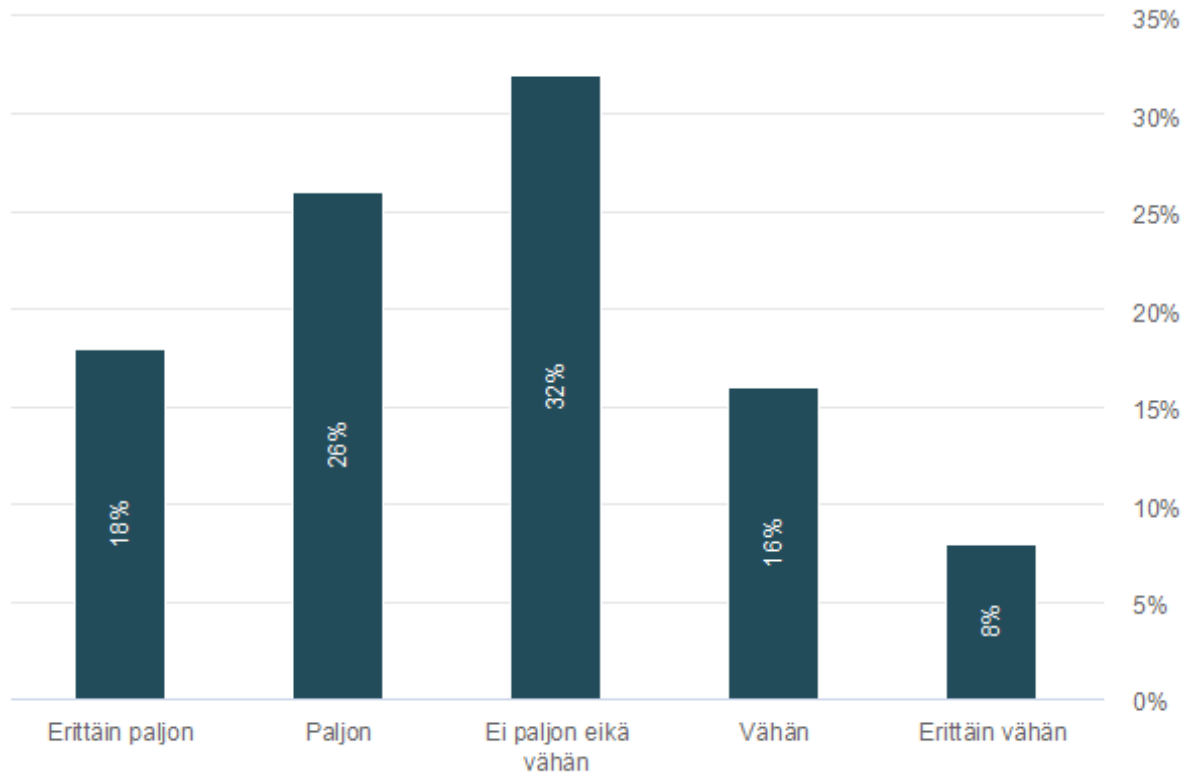
Joustamista vastaan olevia kommentteja avoimeen vastauskenttään kirjoitettiin selvästi vähemmän. Vastaukset olivat suurimmaksi osaksi lyhempiä toteamuksia siitä, että joustaminen ei kuulu tulkin tehtäviin.

En joustaa. Tulkin kuuluu noudattaa eettisiä ohjeita ihan jo solidaarisuudesta ammattiryhmää kohtaan. On myös hyvää asiakaspalvelua, että asiakas voi luottaa kaikkien tulkkien pelaavan samoilla säännöillä.

Tästä olen hyvin oppinut pois, mutta edelleenkin näitä tapahtuu. Nuorena tulkkina oli vaikeuksia sanoa että ei kuulu työhöni, mutta nykyään sanon. Monesti maahanmuuttaja-asiakkaat ajattelevat tulkin olevan ns kuuleva apulainen kela-asioissa yms.

Suomessa on sen verran hyvä tukiverkosto, että en halua toimia eri roolissa eri asiakasryhmille ja näin vääristää tulkin työnkuvaa. On mm. työvalmentajaa, aluetyöntekijää, kaveripiiriä, sukulaisia ja Kuurojen Liiton muut palvelut sekä ohjelmat. Edellä mainittujen puoleen voi aina kannustaa kääntymään jos asiat ei suju. Loppujen lopuksi on kaikkien etu että asiakaskunta osaa mahdollisimman sujuvasti toimia itsenäisesti yhteiskunnassa. Olen myös omakohtaisesti kuullut nimilistausta tulkeista jotka "auttavat", enkä halua nimeäni kyseiselle listalle.

Kyselyn seuraava kysymys oli, *koetko, että maahanmuuttaja-asiakkaat odottavat sinulta asioita, jotka eivät kuulu tulkin tehtäviin.* Vastausvaihtoehdoissa keskimmäisen vaihtoehdon (ei paljon eikä vähän) valitsi lähes kolmasosa (32 %) vastanneista. Melkein puolet vastaajista (44 %) oli kokenut maahanmuuttaja-asiakkaiden odottavan tulkilta tulkin tehtäviin kuulumattomia asioita joko paljon (26 %) tai erittäin paljon (18 %). Noin neljäsosa tulkeista oli kokenut, että maahanmuuttaja-asiakkaat odottavat heiltä vain vähän (16 %) tai erittäin vähän (8 %) asioita, jotka eivät kuulu tulkin tehtäviin.



Kuvio 13: Koetko, että maahanmuuttaja-asiakkaat odottavat sinulta asioita, jotka eivät kuulu tulkin tehtäviin? Skaala erittäin paljon, erittäin vähän.

0–4 vuotta tulkanneista vastaajista 60 % koki, että asiakkaat odottivat tulkilta muutakin kuin tulkin tehtävien suorittamista paljon (20 %) tai erittäin paljon (40 %). Kokemusvuosilta 5–10 vuotta ryhmässä vastaukset jakautuivat melko tasaisesti kaikkien vaihtoehtojen kesken, kun taas kokeneimmassa ryhmässä vastaukset keskittyivät asteikon keskivaiheille, *paljon* (34 %), *ei paljon eikä vähän* (33 %) ja *vähän* (25 %).

Avoimissa vastauksissa (17 vastausta) ilmeni jonkin verran, että asiakkaat sekoittavat tulkin tehtävät heitä avustavien työntekijöiden tehtäviin. Asiakkaat myös olettavat, että tulkilta voi varmistaa asioita, ja häneen voidaan olla yhteydessä, milloin vain. Tulkit perustelivat asiakkaiden odotuksia esimerkiksi sillä, että monissa muissa maissa tulkki on samalla avustaja ja usein ystävä tai sukulainen. Asiakkaiden aiempien tulkkauskokemusten ajateltiin myös vaikuttavan odotuksiin tulkin toiminnasta. Yhteisiä pelisääntöjä tulkkaukseen kaivattaisiin.

Riippuu todella paljon asiakkaasta, siitä kuinka kauan hän on ollut Suomessa ja käyttääkö Aspan tai Kuurojen palvelusäätiön palveluita. Aspan tms. aktiiviset asiakkaat mielestäni välillä sekoittavat tulkin muihin heitä avustaviin tahoihin.

Usein törmään asiakkaaseen, joka on oppinut, että tulkki auttaa ja neuvo. Yritän itse opettaa asiakkaalle, että kolmas osapuoli on se taho joka tietää asiasta ja neuvo. Saatan opastaa asiakasta suomalaisen yhteiskunnan toiminnasta, siten, että hän löytää oikean tahon hoitaa asiansa itsenäisesti.

Tässä voisi olla meilläkin peiliinkatsomisen ja perehdyttämisen paikka. Oletetaan ehkä liikaa heidän tietävän. Voihan se olla, että heille on näistä kerrottu jo, mutta kertaus on opintojen äiti. Ja jos kaikki aina joustavat ylenmäärin, niin ei ihmeikään, jos meiltä odotetaan asioita, jotka meille eivät kuulu.

Tähän varmaan vaikuttaa aiempien tulkkien toimintatavat. siksi on haastavaa joutaa joko tosi paljon tai ei ollenkaan ilman mitään etukäteen sovittuja raameja. Yleensä tämä on enemmän alkuvaiheen ongelma, kun aloitellaan tulkinkäyttöä.

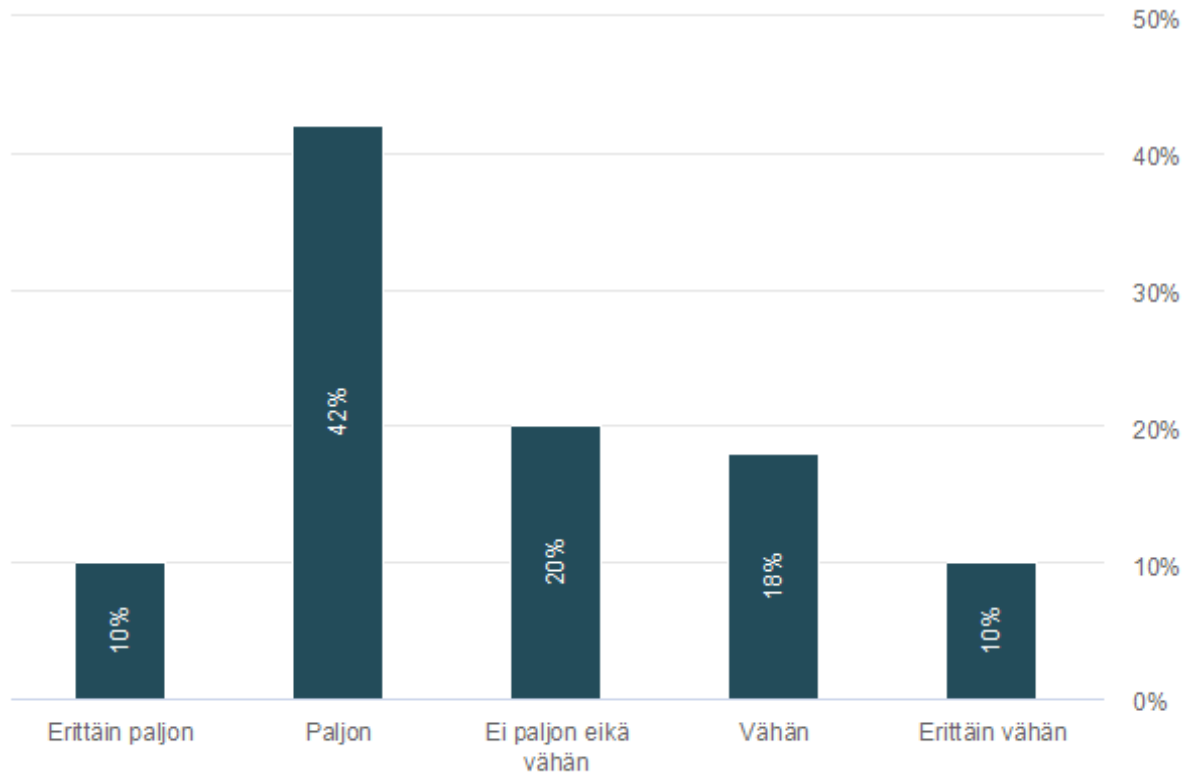
Maahanmuuttajakuuroissa korostuu enemmän mielestäni ns. ”auttamisen” kulttuuri. Pyydetään että asiat hoidetaan puolesta tai haluttaisiin tehdä esimerkiksi koetilanteissa enemmän yhteistyötä, eikä neutraali tulkin rooli tunnu aina olevan heille luonnollisella mukavuusalueella.

Avoimeen vastaustilaan vastanneista tulkeista viisi vastaajaa ei kokenut kuurojen maahanmuuttaja-asiakkaiden odottavan tulkin tekävän, jotain mikä ei kuulu tulkin tehtäviin. He tiedostivat, että tulkin rooli ei välttämättä ole heti selvä kaikille maahanmuuttaja-asiakkaille, mutta kokivat, että maahanmuuttaja-asiakkailla on tarve lähinnä kielen ja kulttuurin tulkkaukseen kuin muuhun avustamiseen.

Minusta monet kunnioittaa tulkin roolia. Eivätkä minun kokemuksen mukaan vaadi mitään ekstraa, vaikka joskus vähän kysyvätkin neuvoa.

Vastaajista yli puolet (52 %) koki, että maahanmuuttaja-asiakkaille tulkatessa tulkin tehtäviin sisältyy muutakin kuin pelkkä kielen kääntäminen. Vastaajista 42 % vastasi *paljon* ja 10 % *erittäin paljon*. Viidesosa vastaajista (20 %) vastasi *ei paljon eikä vähän*, yli neljäsosa *vähän* (18 %) tai *erittäin vähän* (10 %).





Kuvio 14: Koetko, että maahanmuuttaja-asiakkaille tulkatessa tulkin tehtäviin sisältyy muutakin kuin vain pelkkä kielen kääntäminen? Skaala erittäin paljon, erittäin vähän.

Avoimeen vastauskenttään kirjoitti yli puolet (27 vastaajaa) kaikista kyselyyn vastanneista. Lähes kaikki heistä mainitsi, että kulttuurin välittäminen kuuluu tulkin tehtäviin. Kulttuurin välittämisen lisäksi mainittiin suomalaisten tapojen ja suomalaisen yhteiskuntarakenteen selventäminen. Muutamassa vastauksessa korostettiin tulkin käytön opastusta yhtenä tärkeänä tehtävänä. Yhden vastaajan kokemus oli, että maahanmuuttaja-asiakkaalla on usein kuurojen työntekijä mukana, toisen vastaajan mukaan vain noin 10 % tulkitilauksista oli sellaisia, joissa asiakkaalla oli esimerkiksi mukanaan asumispalvelusäätiö ASPAn työntekijä. Erään tulkin mukaan on inhimillistä auttaa asiakasta niin, että hän saa asiansa hoidettua. Toinen oli taas sitä mieltä, että tehtäviin ei pitäisi kuulua mitään muuta kuin kielen kääntäminen.

Maahanmuuttaja-asiakkaille tulkatessa mielestäni tulkin tehtäviin kuuluu korostuneesti myös kulttuurin kääntäminen tarvittaessa. Jos arvioin tai havaitsen kuulevan osapuolen ottavan huomioon kuulevien maahanmuuttajien kanssa heidän kielellisen tasonsa, mutta viittomakielisen kanssa ei siksi, ettei hän tasoa suoraan kuule, selvennän käyttämäni kieltä. Katson myös tulkinakin olevani ihminen, joka on osaltaan vastassa maahanmuuttajan selviämisestä suomalaisessa yhteiskunnassa ja tarvittaessa kerron, mikä taho hoitaa mitäkin asioita ja kehotan vielä keskustelemaan asioista vaikkapa kuurojen kansanopiston työntekijän kanssa.”

Suomen yhteiskuntarakenteiden ja kulttuurin välittäminen on tärkeää. Tulkin käytön opastus on jatkuvasti tarpeen, tätä joutuu toistamaan usein, sillä asiakkaat ovat oppineet käyttämään tulkkeja väärin. Maahanmuuttaja asiakas usein luulee tulkin auttavan ja huolehtivan hänen asioistaan.

Osa vastaajista koki, että tulkin työ ei ole pelkkää kielen kääntämistä vaan laajempaa, ihmisoikeuksia edistävää työtä, jossa vastuu asiakkaan pärjäämisestä lankeaa luonnollisesti tulkille.

Näin ei sinänsä pitäisi olla, mutta kyllä tulkki helposti ottaa myös lisätehtäviä tilanteessa, jossa hänellä sentään on jonkinlainen yhteinen kieli asiakkaan kanssa. Koska itse koen tulkin työn myös ihmisoikeustyöksi niin sitä kokee velvollisuudekseenkin edesauttaa haavoittuvaisessa asemassa olevan asiakkaansa pärjäämistä parhaansa mukaan edes tulkkaustilanteen verran.

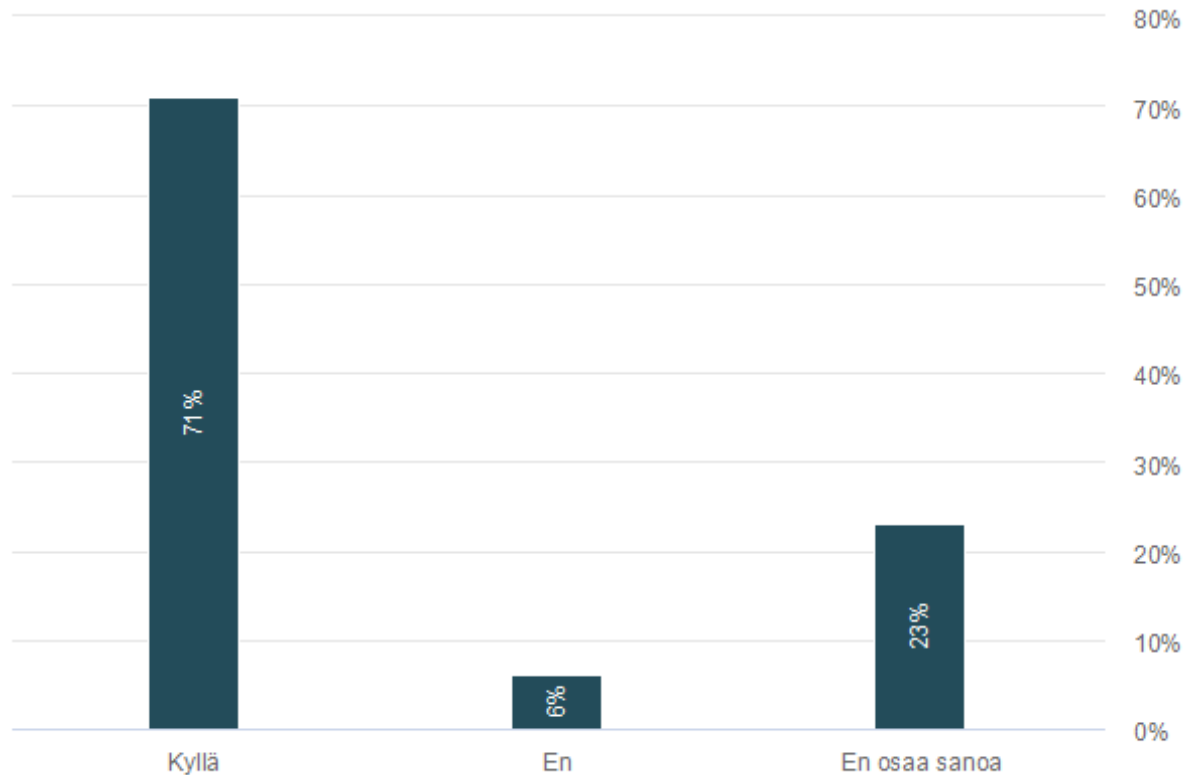
Suomen yhteiskuntarakenteiden ja kulttuurin välittäminen on tärkeää. Tulkin käytön opastus on jatkuvasti tarpeen, tätä joutuu toistamaan usein, sillä asiakkaat ovat oppineet käyttämään tulkkeja väärin. Maahanmuuttaja asiakas usein luulee tulkin auttavan ja huolehtivan hänen asioistaan.

Kulttuurin välittäminen kuuluu tulkin tehtäviin myös ajoittain, mutta missä menee raja?

Maahanmuuttaja-asiakkaille tulkatessa mielestäni tulkin tehtäviin kuuluu korostuneesti myös kulttuurin kääntäminen tarvittaessa. Jos arvioin tai havaitsen kuulevan osapuolen ottavan huomioon kuulevien maahanmuuttajien kanssa heidän kielellisen tasonsa, mutta viittomakielisen kanssa ei siksi, ettei hän tasoa suoraan kuule, selvennän käyttämäni kieltä. Katson myös tulkkinakin olevani ihminen, joka on osaltaan vastussa maahanmuuttajan selviämisestä suomalaisessa yhteiskunnassa ja tarvittaessa kerron, mikä taho hoitaa mitäkin asioita ja kehotan vielä keskustelemaan asioista vaikkapa kuurojen kansanopiston työntekijän kanssa.

## 9.6 Maahanmuuttajat erityisryhmänä ja koulutustarve

Kyselyn lopuksi kysyttiin, kokeeko tulkit, että kuuroja maahanmuuttajia pitäisi käsitellä omana erityisryhmänä, kuten esimerkiksi kuurosokeita ja huomioda tämä tulkkien koulutuksessa. Vastausvaihtoehtoja oli kolme: *kyllä*, *en* ja *en osaa sanoa*. Tähän kysymykseen vastasi 49 vastaajaa. Vastaajista suurin osa (71,4 %) oli sitä mieltä, että kuuroja maahanmuuttaja-asiakkaita tulisi käsitellä omana asiakasryhmänä ja tämä tulisi huomioda tulkkien koulutuksessa. Kolme vastaajaa (6 %) oli sitä mieltä, että ei pitäisi ja lähes neljäsosa (23 %) ei osannut sanoa. Kysymys sisälsi kaksi kysymystä, joten vastauksia ei voi tulkita luotettavasti. Tämän kysymyksen kohdalla on syytä keskittyä enemmän avointen vastausten tarkastelemiseen.



Kuvio 15: Koetko, että kuuroja maahanmuuttajia pitäisi käsitellä omana erityisryhmänä, kuten esimerkiksi kuurosokeita ja huomioida tämä tulkkien koulutuksessa? Skaala kyllä, ei, en osaa sanoa.

Avoimeen vastauskenttään vastasi 19 tulkkia. Vastauksissa mielipiteet jakautuivat. Toisten mielestä kyllä, ja toisten mielestä ei pitäisi käsitellä omana asiakasryhmänä. Avoimessa tekstikentässä pohdittiin sitä, kauanko henkilö on maahanmuuttaja, ja todettiin, että toiset asiakkaista omaksuvat nopeasti suomalaisen viittomakielen ja toisilla kielen oppiminen kestää huomattavasti kauemmin. Maahanmuuttaja-asiakkaita verrattiin myös muistisairaisiin tai mielenterveyspotilaisiin.

Tavallaan haluaisin sanoa "kyllä", mutta kuinka pitkään Suomeen muuttanut ihminen on "maahanmuuttaja"? Ja lasketaanko maahanmuuttajiksi ihan kaikki muiden valtioiden alueella syntyneet, vai pelkästään ne, jotka tulevat esim. EU:n ulkopuolisista kolmansista maista ja eivät kenties ole päässeet käymään lapsena koulua viittomakielellä? Joukossa kun on myös niitä, jotka ottavat kielen haltuun parissa vuodessa ja joiden kanssa toimiessa heidän taustaansa ei edes muista.

Omana erityisryhmänä käsittely auttaisi kyllä valmistautumaan tilanteisiin, joita kentällä tulee vastaan. Kuten kuurosokeidenkin kanssa tulkin roolia joutuu joskus hieman venyttämään, niin myös maahanmuuttajien kanssa saattaa joutumaan tilanteisiin joissa näin on.

Onhan se ihan erilaista tulkkaamista kuin suomalaiselle, äidinkielenä suomalaista viittomakieltä käyttävälle kuurolle tulkkaaminen.

Kysymykseen koulutuksen tarpeesta sen sijaan tulkit olivat melko yksimielisiä. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että joko lisäkoulutusta, tai jo tulkkikoulutuksessa vapaavalintaisena tarjottavaa koulusta tarvitaan.

Voisi tavallaan verrata muistisairaisiin. Että ei ole tietyissä tilanteissa järkevää tai tilannetta edistävää olla tiukasti tulkin roolissa. Pitäisi miettiä miksi tulkki ylipäänsä on paikalla. Ei oikeastaan kääntääkseen kieltä, vaan jotta tulkkauksen avulla asiakas saisi tilanteen hoidettua ja toimittaa yhteiskunnassa. Että ei se duuni nyt ihan putkeen mennyt, jos tulkkasin, mutta asiakkaan asia jäi hoitamatta. Tämä vastaus ei taida kuulua tähän lokeroon... kunhan höpisen. Mutta joo tulkkikoulutuksessa voisi kertoa myös siitä joustosta, jota me tulkit oikeasti tehdään. Ja jos siitä voisi kertoa vielä niin, ettei siitä puhuessa tarte kiemurtelua nolona ja puolustella tekosiaan. Meidän julkiteoria kun on puolueeton ja asiaan sekaantumaton tulkin rooli, mutta käyttöteoria julkisena salaisuutena on joustava ihminen.

Ehdottomasti tarvitaan lisäkoulutusta ja Kelan tulisi huomioida tämä myös välitysprosessissaan.

Mielestäni koulutuksessa tämä pitäisi huomioida laajemmin, mutta en kuitenkaan tekisi maahanmuuttajista kuurosokeiden kaltaista erillistä asiakasryhmää. Mielestäni kyse on kuitenkin pääasiassa: - Kielellisten seikkojen piirissä tapahtuvasta variaatiosta (irti suomen kielestä, visuaalista tuottamista jne) - Valmistuvalle tulkille lisää valmiuksia toimia tilanteissa, joissa painostetaan liukumaan enemmän avustajaksi kuin tulkiksi - Lisätä kulttuurituntemusta esimerkiksi Lähi-idän kulttuureista, jolloin on myös paremmat valmiudet toimia henkilöiden kanssa joiden lähtökohtana ei ole miesten ja naisten välinen tasa-arvo.

## 10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön lähtökohtana oli kerätä viittomakielen tulkkien kokemuksia kuuroille maahanmuuttajille tulkkaamisesta. Tavoitteena oli nostaa esiin hiljaista tietoa. Ryhmäkeskustelun ja kyselyn avulla halusimme selvittää, mitkä ovat tulkin tehtävät maahanmuuttajille tulkatessa. Halusimme kartoittaa tulkkien kohtaamia haasteita ja tuoda niitä näkyväksi, jotta ongelmatilanteisiin olisi jatkossa helpompi tarttua. On hyvä hakea ratkaisuja yhdessä. Tämänhetkisten kentällä vallitsevien toimintatapojen esiintuominen mahdollistaa niiden tarkastelun ja mahdollisten ongelmakohtien pohtimisen.

Opinnäytetyömme aineisto koostui ryhmäkeskustelusta sekä Webropol-kyselystä. Lisäksi saimme näkökulmia käsiteltävään ilmiöön muilta maahanmuuttajakuurojen kanssa työskenteleviltä ammattilaisilta. Pohtiessamme tutkimusmenetelmiä totesimme, että niin mielekäs ja hedeellinen kuin ryhmäkeskustelu onkin, kaksiosaisella tutkimuksella saamme eri kanavia käyttäen mahdollisesti monipuolisempaa tietoa aiheeseemme. Arvioimme, että ryhmäkeskustelun anti voisi jäädä yksipuoliseksi, koska keskustelun suuntaa ja tunnelmaa ei voi etukäteen arvioida. Jos keskustelijat eivät uskalla kertoa kaikkia mielipiteitään, on ryhmäkeskustelun vaarana mielipiteiden yhdenmukaistuminen. Ryhmäkeskusteluun käytettävä aika on rajallinen, joten osa mielipiteistä voi jäädä myös ajan puutteen vuoksi kertomatta. Anonyymien vastauksien saamiseksi toteutimme Webropol-kyselyn, johon saimme etenkin avoimiin kysymyksiin runsaasti laadukkaita vastauksia.

Maahanmuuttajat ovat keskittyneet Suomessa pääasiassa pääkaupunkiseudulle ja suurimpiin kaupunkeihin. Kuuroja maahanmuuttajia ei siis ole samassa määrin kaikilla Kelan palveluntuottamisen alueilla. Kyselyssä saamamme vastaajamäärä on kohtuullinen verrattaessa siihen, kuinka paljon tulkkeja jää kyselyn ulkopuolelle luonnollisista syistä. Osa tulkeista ei tulkkaa maahanmuuttajille koskaan tai juuri koskaan. Kaikista tällä hetkellä Kelan palveluntuottamiseen hyväksytyistä 759 tulkista (Kela 2021d), vastaajamäärämme 50 vastaajaa on noin 7 %. Kyselyyn kuitenkin rajattiin vastaajiksi vain tulkit, joilla on kokemusta maahanmuuttajille tulkkaamisesta, joten saimme laadukkaan aineiston.

Käytimme johtopäätösten teon menetelmänä teemoittelua, koska siten saimme vertailtua ryhmäkeskustelun ja kyselytutkimuksen vastauksia keskenään, ja saimme selkeyttä laajaan aineistoomme. Purkamalla kaikki teemoihin, aineistosta pystyttiin löytämään yhtäläisyyksiä ja eroja.

Kyselytutkimus ja ryhmäkeskustelu ovat toisiaan täydentäviä menetelmiä, joiden avulla saimme opinnäytetyömme tarpeisiin kattavasti aineistoa.

Tutkimuskysymyksemme olivat:

Mitkä ovat tulkin tehtävät kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaille tulkatessa?

Millaisia haasteita tulkit kohtaavat tulkatessaan kuuroille maahanmuuttajille?

Mitkä ovat toimintatavat kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaille tulkatessa?

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä halusimme selvittää, mitä tulkin tehtäviin kuuluu kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaalle tulkatessa. Ryhmäkeskustelun vastauksista voidaan todeta, että tulkin tehtäviksi koettiin pääosin samat tehtävät kuin kenelle tahansa kuuroille tulkatessa. Sen lisäksi koettiin, että maahanmuuttajille tulkkaamisessa on väistämättä erityispiirteitä, jotka tekevät tulkin tehtävästä joustavamman kuin perustulkkaustilanteessa. Webropol-kyselyn vastauksissa korostui ennen kaikkea, että suomalaisen kulttuurin ja yhteiskunnan rakenteiden selvittäminen ovat merkittävänä osa maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkaamisesta. Ryhmäkeskustelussa tulkin perustehtävänä pidettiin asian välittämistä siten, että asiakas pystyy sen ymmärtämään. Tämä aiheuttaa sen, että tulkki joutuu pohtimaan tapoja, jolla viesti saadaan välitettyä. Kun asiakkaalla ei ole kielitaitoa, eikä ymmärrystä käsitteistä tai kykyä syvällisempään analyttiseen kielen vastaanottamiseen, tulkin tehtävä on joustaa siten, että asioita selitetään enemmän kuin syntyperäisesti suomalaiselle kuuroille tulkatessa. Keskusteluun osallistuneet tulkit kokivat myös, että tulkin on toimittava ihmisenä ihmiselle, eli toimittava tehtävässään sensitiivisesti ja asiakkaan taustoja ymmärtäen. Vaikka keskustelussa kaikki jakoivatkin ymmärryksen siitä, että maahanmuuttajille tulkkaaminen edellyttää tietynlaista joustamista ja asioiden selvittämistä, joillekin joustaminen oli itsestään selvää ja kyseenalaistamatonta, kun taas toiset kipuivat enemmän sen tunteen kanssa, tekeekö mahdollisesti jotain väärin. Ryhmäkeskusteluun mukaan tulleet tulkit kokivat kuuroille maahanmuuttajille tulkkaamisen eräänlaiseksi ”viliksi läneksi”. Vaikka ryhmäkeskustelussa oltiin yhtä mieltä siitä, että kuuroille maahanmuuttajille tulkkaamisessa on paljon erityispiirteitä, ja tulkin on mietittävä erilaisia keinoja viestin välittämiseen, todettiin kuitenkin, että auttaminen ja sosiaalityöntekijäksi ryhtyminen eivät kuulu tulkin tehtäviin. Jos kyseessä on jokin terveyteen tai turvallisuuteen liittyvä asia, on tulkin kuitenkin hyvin vaikea olla neuvomatta asiakasta, jos paikalla ei ole ketään, jonka luo tulkki voisi asiakkaan ohjata.

Toinen tutkimuskysymyksemme selvitti tulkin kohtaamia haasteita kuuroille maahanmuuttajille tulkkauksessa. Tulkkien kohtaamat haasteet olivat sekä ryhmäkeskustelun että Webropol-kyselyn tuloksissa moninaiset. Kielelliset haasteet korostuivat, mutta tulkkauksilanteeseen vaikuttivat myös kulttuurierot ja asiakkaan puutteellinen tietämys tulkin tehtävistä. Saamiemme vastausten mukaan tulkillle voi tulla olo, että hänen on otettava vastuu tilanteesta, sillä hän on ainoa, jolla on jonkinlainen yhteinen kieli asiakkaan kanssa ja ymmärtää tilanteesta kokonaisuuden. Tulosten mukaan tulkillla on oltava vahva kulttuurinen kompetenssi toimia sensitiivisesti eri kulttuureista tulevien henkilöiden kanssa. Tulkin on myös löydettävä tulkkaukseen uusia muotoja, kuten vahvistaa multimodaalisia taitojaan ja olla herkempi asiakkaan nonverbaaleille merkeille siitä, ymmärtääkö asiakas, mitä tulkki viitto.

Selkeä koko aineistosta esiin tullut ilmiö oli tulkkien yksinäisyys erilaisten tilanteiden edessä. Ryhmäkeskusteluun osallistumiseen vaikutti tarve päästä keskustelemaan aiheesta, josta on toistaiseksi keskusteltu hyvin vähän. Ryhmäkeskusteluun osallistuneet halusivat tulla kuulemaan muiden ajatuksia kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkauksesta, jotta he saisivat vinkkejä, miten muut ovat ratkaisseet tilanteita. Osallistumiseen vaikutti myös se, että haluttiin tuoda omaa asiantuntemusta avuksi opinnäytetyöhömmme, ja toive siitä, että aiheesta saataisiin enemmän kirjallista materiaalia. Sekä keskusteluun että Webropol-kyselyyn osallistujat toivoivat etupäässä, että toimintakulttuuriin saataisiin yhtenäisyyttä ja tulkin tehtävien rajausta tulisi selkeämmäksi.

Kolmas tutkimuskysymyksemme koski tulkkien toimintatapoja kuuroille maahanmuuttajille tulkatessa. Vastausten perusteella tulkkien toimintatavat ovat kirjavia. Osa vastaajista pyrkii saamaan viestin perille monia eri keinoja käyttämällä ja osa vastaajista pohti, että niin kauan kuin asiakkaan kielitaito ei riitä hoitamaan asioita itsenäisesti suomalaisella viittomakielellä, asian hoituminen ei ole tulkin vastuulla. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että tulkin tehtäviin ei kuulu mitään muuta kuin kielen kääntäminen. Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella moninaisista toimintatavoista ei voida nostaa yhtä tapaa oikeaksi, koska tulkattavat tilanteet vaihtelevat hyvin paljon, samoin asiakkaan kielitaito. Tämän työn tuloksissa on nähtävissä, että tulkit ovat hyvin eettisesti orientoituneita, mutta eettiset ratkaisut ovat jokaisella hyvin henkilökoh-taisia. Jokainen perusteli ajatuksensa hyvin, ja jokaiseen perusteluun on helppo yhtyä. Kun toinen ajattelee, että eettisintä on olla avustamatta ja puuttumatta tilanteeseen, jotta muut ammat-tilaiset pääsevät hoitamaan työnsä, toinen kokee vahvasti, että ihmisenä itse ei voi jättää toista ihmistä pulaan, vaan tekee sen, mitä toivoisi itsellekin tehtävän vaikeassa tilanteessa.

Miksi tällaiseen tilanteeseen on päädytty, että tulkki ottaa vastuun, vaikka tilanteessa on kuuleva osapuoli, jolle vastuun voisi antaa? Kuinka paljon tulkin pitäisi pystyä joustamaan inhimillisestä näkökulmasta? Jos avustajaa ei ole, ja kuuleva osapuoli ei osaa ottaa tilannetta haltuun, onko oikein pysäyttää tilanne, jos pienellä avustamisella tilanne sujuu ja saadaan päätökseen? Aineistomme jakautui tältä osin voimakkaasti. Osa tulkeista oli sitä mieltä, että on inhimillistä toimia siten, että tilanne sujuu, kun taas toiset pitivät eettisesti vääränä sitä, että tulkki osallistuu tilanteeseen millään tavalla muutoin kuin tulkkamalla. Jos tulkki puuttuu liikaa tilanteeseen, on yhä vaikeampaa saada asiakkaalle avustajaa tai sellaista ammatillista tukihenkilöä, joka voisi auttaa hankalissa asioimistilanteissa. Eettisiä ohjeita voidaan tarkastella kahdesta suunnasta: voidaan ajatella, että tulkki kieltäytyessään joustamasta tulkin tehtävistä auttaa asiakasta saamaan muuta apua, kuten avustajan asioimiseensa ja toisaalta voidaan nähdä pienimuotoinen avustaminen inhimillisyytenä, jota haluaisi itsekkin kokea, jos on vaikkapa joutunut pulaan. Missä menee raja, että tulkit voivat toimia siten, että molempien perusteltujen mielipiteiden omaavat henkilöt voivat työskennellä samassa toimintaympäristössä siten, että asiakas ei hämmenny tulkkien erilaisista toimintatavoista? Maailma muuttui kuitenkin melko nopeasti. Me opinnäytetyön tekijät olemme pohtineet näitä asioita paljon. Olemme hyvin tietoisia, että kuurojen maahanmuuttajien suuri määrä yllätti monen muunkin yhteiskunnan tarjoaman palvelun, kuten sosiaali- ja terveyspalvelut. Tulkkauspalveluissa nämä uudet eteen tulleet haasteet tulivat kentällä toimivien tulkkien ratkaistaviksi. Tulevaisuudessa voi olla selvää, että maahanmuuttajat tarvitsevat avustajan, fasilitaattorin tai kulttuuritulkin avukseen, mutta tällä hetkellä tilanne on se, että tulkki on se, joka luovii tilanteessa yksin.

## 10.1 Ajatuksia opinnäytetyön aineiston pohjalta

Maahanmuuton lisääntyessä kuurojen maahanmuuttajien määrä on kasvanut etenkin pääkaupunkiseudulla. Tulkkien asiakaskuntaan on tullut henkilöitä, joilla ei ole välttämättä ollut mitään kieltä käytössään tullessaan Suomeen. Tämä luo tulkeille aivan uudenlaisen haasteen tulkata asioita siten, että asiakas ymmärtää. Tulkeille ei ole luotu erityistä ohjeistusta maahanmuuttajille tulkkauksen haasteisiin, eikä asiasta ole juurikaan käyty julkista keskustelua. Elämme kuitenkin aikaa, jossa maahanmuutto on pysyvä tila ja Suomi on jo hyvin monikulttuurinen, moniarvoinen maa. Eri kulttuureista tulevien ihmisten kohtaaminen vaatii sopeutumiskykyä ja monikulttuurisuustaitojen oppimista meiltä kaikilta. Yksin asioiden pohtiminen ja ratkaisujen tekeminen kuuluu tulkin työhön, mutta oman jaksamisen varasto ei ole pohjaton.



Ilman riittäviä ohjeistuksia ja alan yhteistä keskustelua toimintatavat voivat olla niin vaihtelevia, että myöskään asiakkaat eivät enää tiedä, mitä odottaa tulkilta. Kun toinen tulkki selittää ja auttaa asiakasta hoitamaan asiansa, ja toinen tulkki vain viittoon hyvää suomalaista viittomakieltä olettaen, että tulkkauspalvelun käyttäjä sitä osaa, voi asiakas hämmentyä ja näin voi syntyä hyvä tulkki – huono tulkki -asetelma, jossa asiakas toivoo aina sitä ”hyvää, eli kivaa tulkkia”. Hyvä tulkki -ajatusta pohdittiin myös aineistossamme, ja sen perusteella voidaankin sanoa, että tulkit ovat sitä mieltä, että tulkki haluaa olla myös kiva tulkki, mutta ennen kaikkea haluaa tulla muistetuksi ammattitaitoisena ja sitä kautta hyvänä tulkkina.

Ilman yhteisiä pelisääntöjä tulkki voi myös uupua ja sijaistraumatisoitua vaikeiden asioiden edessä. Tulkit on koulutettu tulkkamaan monenlaisissa tilanteissa, ja työnantajat tarjoavat usein työnohjausta, mutta onko se riittävää, jos työssä jatkuvasti kohtaa raskaita elämänkohtaloita ja sen lisäksi vielä kokee olevansa vastuussa tilanteen sujumisesta? Mitä voisimme tehdä, jotta tulkin kuorma helpottaisi? Työn ei tarvitse olla aina helppoa, mutta sen on oltava selkeää. Omien toimintatapojen arvioiminen ja selkeiden työtapojen valinta auttaa jaksamaan. Voisiko myös Kela olla tietoisempi tulkkien moninaisista haasteista ja olla auttamassa tulkkia ymmärtämään asiakasta paremmin? Asiakkaiden henkilöprofiiliin voisi esimerkiksi lisätä tietoja kielellisistä haasteista ja järjestää tilauksiin tutun tulkin pariksi uuden tulkin, joka voisi tulkkaus-tilanteessa oppia kokeneemmalta. Kelalla on myös vastuu tiedottaa ja opastaa asiakasta tulkin käytössä sekä arvioida, onko tulkkauspalvelun käyttäjällä riittävä kielitaito käyttääkseen palvelua itsenäisesti. Tässä voisi myös tulla kyseeseen moniammatillinen yhteistyö, jotta ne henkilöt, joilla ei vielä ole vahva kielitaito, saisivat lisätukea asiointiinsa tulkin kanssa. Kuten Virve Viljanenkin mainitsi henkilökohtaisessa tiedonannossaan, tilanteessa, jossa asiakkaalla ei ole riittävää kielitaitoa, mukana tulisi olla natiivi kielenkäyttäjä, joka olisi moniammatillisessa tilanteessa selventämässä kieltä kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaalle.

Meillä opinnäytetyön tekijöillä on herännyt kysymys siitä, olisiko mahdollista saada kuuroille maahanmuuttajalle henkilökohtainen avustaja esimerkiksi mukaan opiskeluun tai kuuro tulkki kulkemaan vielä kielessään hapuilevan maahanmuuttajan rinnalle. Usein koulujen työntekijöillä ei ole selkeää käsitystä tulkin tehtävistä ja erityisesti me oppilaitoksissa työskentelevät tulkit olemme kokeneet tarpeen myös viittomakielisen ohjaajan läsnäololle. Pitkään alalla työskennelleinä tulkkina ja paljon maahanmuuttajia kohdanneina koemme, että kommunikaatiossamme ei ole välttämättä ylitsepääsemättömiä esteitä. Asiakkaan kielitaito ei kuitenkaan aina riitä, ja tulkki joutuu selittämään esimerkiksi ammattialan termistöä asiakkaalle. Tulkki on

myös väistämättä kielen opettaja, sillä kuurolla opiskelijalla ei ole riittävästi suomalaisen viittomakielen tai suomen kielen sanavarastoa pystyäkseen opiskelemaan. Oppilaitoksissa tulkkisaatetaan nähdä enemmän ohjaajan roolissa kuin tulkkina. Tällöin on pohdittava, onko käsitteiden selittäminen tulkin tehtävä vai olisiko hyvä, että kuurolla opiskelijalla olisi vaikkapa kuuro avustaja mukana, jotta tulkki voisi keskittyä pelkkään tulkkaamiseen. Kuuro tulkki voisi olla yksi vaihtoehto maahanmuuttaja-asiakkaalle tulkatessa etenkin opintojen alkuvaiheessa, sillä natiivi viittomakielen malli mahdollistaisi aidosti luonnollisen kielen oppimisen.

Aineistossa korostui, että maahanmuuttajakuuroille täytyy selventää suomalaista kulttuuria tulkkaustilanteissa. Kuurolla maahanmuuttajalla voisi olla käytössään myös kulttuuritulkki, eli parhaassa tapauksessa koulutettaisiin viittomakielisiä, pitkään maassa asuneita maahanmuuttajataustaisia henkilöitä toimimaan kulttuuritulkkeina. Kulttuuritulkin työnkuva on joustavampi kuin viittomakielen tulkillä, joten hän voisi toimia asiakkaan apuna vaikkapa opiskelupaikalla helpottamassa kirjoittamattomien sääntöjen tai käyttäytymisnormien ymmärtämisessä (Suomen tukitalo 2021). Tässä tulisi kuitenkin olla tarkkana, jotta kulttuuritulkit olisivat koulutettuja tehtävänsä, ja että heillä itsellään olisi riittävä tietotaito molemmista kulttuureista sekä riittävä suomalaisen viittomakielen taito. Kulttuuritulkkia voitaisiin tarvita esimerkiksi juuri maahan tulleiden kuurojen sopeutumisessa suomalaiseen yhteiskuntaan. Ongelmaksi voi tulla kuurojen maahanmuuttajien kohdalla se, että omasta ryhmästä ei löydy riittävän kielitaidon saavuttaneita henkilöitä, joita voisi kouluttaa kulttuuritulkeiksi. Lisäksi ryhmä on hyvin pieni, joten yksityisyydensuojaan tulisi kiinnittää erityistä huomiota.

Kulttuurin selventämisen ohella aineistossa nousi usein esiin termien selittäminen. Kuurojen Liiton erityisasiantuntija Marika Rönnbergin mukaan yhteiskuntarakenteiden selvittäminen tai uusien käsitteiden avaaminen ei tulisi kuulua tulkin vastuulle. Hänelläkään ei ole tilanteeseen suoraa ratkaisua. Maahanmuuttajakuurojen parissa työskentelevien keskuudessa on väläytelty termiä ”fasilitaattori”. Fasilitaattori toimisi tulkkaustilanteessa termien selittäjänä ja asioiden avaajana maahanmuuttaja-asiakkaalle, jolla ei ole riittävää kielitaitoa ymmärtää käsiteltäviä asioita. Tällöin tulkki voisi keskittyä tulkkaamiseen. Jatkopohdittavaksi tulisi se, kuka tällainen fasilitaattori tai kulttuuritulkki voisi olla. Tämä vaatisi uuden koulutuksen perustamista, ja tehtävässä toimivalta erittäin hyvää kielen tuntemusta ja kykyä analyttiseen otteeseen.

Aineistossa käsiteltiin varsinaisen tulkkaustilanteen jälkeen tapahtuvaa jälkitulkkauksia eli käsiteltyjen asioiden uudelleen toistamista. Vastaajat kertoivat toistavansa asiat vain, jos olivat var-

moja, että muistivat ne oikein. Useimmiten tulkit kehottivat kysymään paikalta olevalta ammattilaiselta uudestaan, jos asiakas ei ollut ymmärtänyt asiaa ensimmäisellä kerralla. Tällainen tilanne voi syntyä vain, jos ollaan asiakkaan kanssa samassa tilassa. Etätulkkauksessa asioihin palaaminen tulkin tai ammattilaisen kanssa ei tilanteen päätyttyä ole enää mahdollista. On tietenkin asiakkaan vastuulla kysyä, jos ei tilanteen aikana jotain ymmärrä, mutta tämä luo myös omat haasteensa tulkille. Etätulkkauksessa on keskityttävä välittämään viesti ymmärrettävästi ja tuotava selkeästi kaikille osapuolille esiin, jos asiakas ei ymmärrä käytettäviä käsitteitä.

Opinnäytetyön aineistossa pohdittiin myös olisiko kuurot maahanmuuttaja-asiakkaat syytä nähdä omana erityisryhmänä. Jos maahanmuuttaja-asiakkaita verrattaisiin esimerkiksi kuurosokeiden asiakasryhmään, olisiko tulkkien luontevampaa todeta, että tulkkaukseen tälle asiakasryhmälle kuuluu muutakin kuin vain kielenkääntäminen. Kuurosokeille tulkkauksen sisältää kielenkääntämisen lisäksi opastuksen ja kuvailun. Ryhmäkeskustelussa ja kyselyiden vastauksissa korostui, että maahanmuuttajille tulkatessa suomalaisen kulttuurin ja yhteiskunnan rakenteiden tulkkauksen ja selventäminen on merkittävä osa tulkkauksilanteita. Usein kielenkääntämisen lisäksi tarvitaan myös muita menetelmiä, kuten konkreettisten asioiden osoittamista, esineiden näyttämistä ja jopa pantomiimia. Olisiko siis todettava, että maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkaukseen sisältyy suomalaisen kulttuurin ja yhteiskunnan kuvailua sekä tulkkauksen tukevien menetelmien käyttöä? Vaarana tällöin toki on, että tulkki voidaan joissakin tilanteissa nähdä myös avustajana, mutta jos tehtävänkuva selkeytettäisiin ja kuvattaisiin tarkkaan, tulkin olisi helpompi toimia. Tarvittaessa hän voisi aina tukeutua ohjeisiin, joissa on selkeät raamit. Olisi myös tärkeää pohtia sitä, toimiiko tulkki kaikissa tilanteissa aina samalla tavalla, vai voisimmeko todeta sen, että tulkin tehtävät ovat hieman erilaiset erilaisille asiakasryhmille tulkatessa. Esimerkiksi lapsille tulkitaan eri tavalla kuin vanhukselle, ja maahanmuuttajille tulkkauksen vaatii myös monenlaisia taitoja, kuten kykyä visuaaliseen viestintään.

Asioimistulkin ammattisäännöstö ohjaa viittomakielen tulkin toimintaa tulkkauksilanteissa. Myös Kela on määritellyt mitä kuuluu heidän järjestämisvastuullaan olevaan vammaisten tulkkaukspalveluun. Sekä ammattisäännöstö että Kelan määritelmät korostavat, mitä tulkki ei saa tehdä ja mitkä eivät ole hänen tehtäviään. Milloin on aika keskustella siitä, mitä tulkki saa tehdä ja mitä hänen toimenkuvaansa kuuluu? Viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana tulkin osallisuus tulkkauksilanteiden aktiivisena osallistujana on selkeytynyt ja tulkki nähdään vuorovaihtuksen ammattilaisena. Kuitenkin, kun uuden asiakasryhmän tuomiin haasteisiin pohditaan ratkaisuja, palataan herkästi lähtökohtaan, jossa ajatellaan tulkin olevan vain kielenkääntäjä ja

että tulkin pitäisi vain tulkata. Opinnäytetyön aineistossa nousi selvästi esille, että tulkit eivät ole varmoja, kuinka paljon he voivat vaikuttaa tilanteen kulkuun, kun asiakkaana on kuuro maahanmuuttaja. Selkeämpää tuntuu olevan, millainen toiminta ei ole sopivaa. Olisiko nyt aika yhteisesti pohtia siitä, mitä tulkki voi tehdä ja mikä on tarpeellista ja tärkeää ammattisäännösten puitteissa maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskennellessä? Opinnäytetyömme aineiston perusteella voidaan sanoa, että käytänteet maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa toimiessa ovat vaihtelevia. Osa koki, että asiakkaan asiat jäävät hoitamatta, jos tulkki ei lainkaan auta tilanteen etenemistä, kun taas osan mielestä tulkin tehtäviin ei kuulu avustaminen tai asioiden selittäminen. Yhteistä tuloksissa oli kuitenkin se, että jokainen peilasi toimintaansa eettisten sääntöjen tulkinnan ja arvomaailmansa kautta; toiset ammattimaisuutta ja ammattikunnan parasta ajatellen, toiset korostaen inhimillisyyttä sekä ihmisenä ihmiselle olemista.

Viittomakielen tulkkien eettinen ohjeistus on valmisteltu ennen tämän uuden asiakasryhmän syntymistä. Ohjeistus sopii perustilanteisiin, mutta ei ohjeista tarkkaan, miten toimia, kun edessä on uusia tilanteita ja uusia haasteita. Tulkin on toimittava oman ammattitaitonsa mukaisesti, mutta jokainen kantaa mukanaan omaa eettistä koodistoaan, jonka mukaan näkee maailman ja tekee omat ratkaisunsa. Koska samasta asioimistulkin ammattisäännöstöstä voidaan johdattaa niin monenlaisia perusteltuja toimintamalleja, on pohdittava, tekeekö tulkki tällöin väärin, jos yleinen ohjeistus ja oma moraali sanovat, että toiminta on oikein. Olisiko ohjeistukseen suotavaa laittaa lisähuomioita? Olisiko tulkeille hyvä luoda erilliset, asioimistulkin ammattisäännösten soveltavat ohjeet erilaisten ryhmien kohtaamiseen?

## 10.2 Jatkotutkimusaiheita

Maahanmuuttajille tulkkaamista on tutkittu Suomessa melko vähän, vaikka kuuroja maahanmuuttaja-asiakkaita on ollut enenevässä määrin jo viimeisen kymmenen vuoden ajan. Jatkotutkimuksille on siis tarvetta, sillä maahanmuuttajien määrä ei tulevaisuudessakaan ole laskusuunnassa, ja kielelliset haasteet tulevat olemaan samanlaisia aina uusille maahanmuuttajille. Myös jo pitkään maassa asuneilla maahanmuuttajakuuroilla kielelliset haasteet tulevat jatkumaan, sillä suomen kirjoitetun kielen oppiminen on aikuisiällä haastavaa. Myös suomalaisen viittomakielen syvällisen taidon saavuttaminen vaatii hyvin pitkän ajan. Opinnäytetyömme herätti mielenkiintomme tutkia myös kuurojen maahanmuuttajien omia ajatuksia tulkkauksesta ja toimimisesta ympäristössä, jonka kirjoitettua tai puhuttua kieltä he eivät osaa, ja jonka kulttuuriympäristö on itselle vieras. Mirkka Kippo (2010) on tarkastellut Pro gradu työssään, ”Kuuro

maahanmuuttaja suomalaisessa yhteiskunnassa”, kuurojen maahanmuuttajien kokemuksia suomalaisessa yhteiskunnassa toimimisesta. Tutkielmasta on jo yli kymmenen vuotta ja maailmassa on tapahtunut paljon tämän jälkeen. Kuurojen maahanmuuttajien määrä on lisääntynyt, etenkin vuoden 2015 suuren maahanmuuttoaallon myötä. Kuurojen maahanmuuttajien omien tämänhetkisten kokemusten kuulemiseen voisi olla jo tarve. Siitä huolimatta, että kielitaidottomien tai vasta kehittyvän kielitaidon omaavien haastattelemineen on haastavaa ja riskialtistakin, toisi se alallemme syvempää ymmärrystä kuurojen maahanmuuttajien omasta näkökulmasta, myös tulkin käytön suhteen. Tulkin käyttöä ei ole tutkimuksissa aiemmin nostettu esiin. Maahanmuuttajien omat näkemykset tulkin tehtävistä ja tulkkauksesta yleisesti voivat vaihdella riippuen heidän aiemmista kokemuksistaan ja toiveistaan tulkkia kohtaan. Selvittämällä asiakkaiden omat toiveet voitaisiin selvittää, missä tilanteissa ja miksi haasteita tulee, ja tulisiko esimerkiksi tiedottamista lisätä.

Mielenkiintoista olisi myös tutkia, mitä eri alojen ammattilaiset, etenkin sosiaali- ja terveysalalla, ajattelevat kuuluvan tulkin tehtäviin kuuroille maahanmuuttajille tulkatessa. Millainen on esimerkiksi lääkärin tietämys siitä, mitä tulkin tehtäviin kuuluu, ja onko tulkilla esimerkiksi terveysalan termistö hyvin hallussaan. Ajattelevatko lääkärit, että heidän tulisi itse selittää vaikeita lääketieteellisiä termejä asiakkaalle vai onko se tulkin tehtävä.

Jatkotutkimusaiheena tai projektina voisi olla mielenkiintoista selvittää, kuinka paritulkkausten lisääminen vaikuttaisi toimintatapojen yhtenäistämiseen kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkauksessa. Maahanmuuttaja-asiakkaista ja tulkkauksen kielellisistä haasteista voisi tehdä myös vertailututkimusta puhuttujen kielten tulkkiin sekä viittomakielen tulkkiin välillä. Puhuttujen kielen asioimistulkit kohtaavat työssään samoja haasteita kuin viittomakielen tulkit työskennellessään niiden maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa, joilla ei ole ollut mahdollisuutta käydä kouluja kotimaassaan. Ehkä vertailu toisi ratkaisumalleja tai vinkkejä toimintatapoihin puolin ja toisin.

## 11 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISET NÄKÖKULMAT

Opinnäytetyömme aihe ja näkökulma olivat meille henkilökohtaisia. Olemme pohtineet useita tilanteita kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaille tulkatessamme ja omaa toimintaamme niissä. Tilanteista syntyneestä epävarmuudesta ja hämmennyksestäkin kumpusi halu selvittää, mikä alallamme on tällä hetkellä tunne tästä asiakaskunnasta, jolle tulkkaukseen meille ei ole annettu valmiita välineitä. Aihe koskettaa kaikkia tulkkeja, jotka työskentelevät maahanmuuttajien parissa. Aiheen henkilökohtaisuudesta huolimatta pysyttelimme itse taustalla kuunnellen, tarkkaillen ja yhä uudelleen omia pohdintoja eettisiin ohjeisiin ja tulkkien kokemuksiin peila-  
ten. Etenkin opinnäytetyön alkuvaiheessa pohdimme hyvin paljon sitä, miten voimme pysytellä taustalla, tarkkailijoina ja objektiivisina tiedon käsittelijöinä. Työn edetessä opimme kuitenkin tarkastelemaan aihetta itsemme ulkopuolelta, kauempaa, sillä kirjallisuus koskien esimerkiksi maahanmuuttajan itsensä kohtaamia haasteita uudessa kotimaassaan, teoria kielen kehityksestä sekä tiedonhaku kulttuurisesta kompetenssista auttoi meitä itseämme näkemään asioita myös omien haasteidemme ulkopuolelta. Henkilökohtaisista näkökannoistamme poikkeavat, hyvin perustellut vastaukset saivat myös meidät näkemään ilmiön monet puolet ja sen, että asiat eivät ole mustavalkoisia. Teoria sekä rehellinen, avoin aineistomme auttoivat meitä keskittämään fokuksemme tutkimuskysymyksiimme, pois omista ennakko-oletuksista.

Tämä opinnäytetyö pyrki heti alusta lähtien luotettavuuteen. Haastattelun valmistelussa huomasimme, että eettisestä näkökulmasta haasteena oli tutkimushaastatteluun kutsuttavien tulkkien valinta. Halusimme välttää sen, että mukaan tulee tulkkeja, joilla ei tosiasiallisesti ole kokemusta kuuroille maahanmuuttajille tulkkauksesta, sillä silloin tulokset saattavat vääristyä. Ratkaisimme asian niin, että kutsuimme itse omien yhteyksiemme kautta tuntemiamme tulkkeja mukaan, sillä tiesimme heidät kokeneiksi tulkeiksi ja maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskenteleviksi. Toisekseen laitoimme sähköpostikutsuun selkeän viestin siitä, minkä tyyppistä opinnäytetyötä teemme ja millaisia haastateltavia toivomme mukaan ryhmäkeskusteluun. Opinnäytetyön laadullisen osan luotettavuutta pyrittiin takaamaan varmistamalla, että aineisto on tutkimukseen riittävä ja systemaattinen. Haastateltaville pyrittiin antamaan riittävästi tietoa tutkimuksen tavoitteista, mutta vältettiin manipulointia ja vastausten johdattelua. Kasvotusten käydyssä ryhmäkeskustelussa myös saattaa tapahtua niin, että kaikki eivät uskalla sanoa mieli-

pidettään, jos ryhmällä on tietty konsensus jostain asiasta. Ratkaisimme mahdollisen ryhmäpaineen tuomien yhteneväisten vastausten ongelman monimenetelmällisellä aineistonkeruulla, eli järjestimme myös anonyymin Webropol- kyselyn, jonka avoimiin kysymyksiin saattoivat vastata myös ne, jotka eivät mahdollisesti saaneet sanottua kaikkea haluamaansa ryhmäkeskustelun aikana. Monimenetelmällisyydellä pyrimme saamaan aiheellemme syvyyttä ja saamaan lisää näkökulmia.

Henkilötietojen käsittelyä koskeva laki, joka tuli voimaan 2018, määrittelee tarkasti henkilön arkaluontoisen tiedon jakamisen ja käsittelyn kaikilla elämän alueilla, myös tutkimuksissa. Joihenkin ryhmien kohdalla voi tulla tunnistettavuus kyseeseen, jolloin ainakin joillakin voi olla mahdollisuus tunnistaa haastateltavia. Arja Kuula (2011) tarjoaa Tutkimusetiikka-teoksessaan uuden näkökulman tutkimuksia tekeville; tietosuojaan liittyviä asioita ei tulisi pitää kahlitsevana asiana vaan mahdollisuutena edistää hyviä tieteellisiä käytänteitä. Tutkijan on otettava kuitenkin henkilötietojen paljastumisen riski huomioon ja harkittava mahdolliset seuraukset. (Kuula 2011, 201–207.) Tutkimustulosten julkaisussa pyrittiin haastateltavien anonymiteettiin. Tässä opinnäytetyössä anonymiteetin säilyttäminen tuotti haasteita, koska osa ryhmäkeskusteluun osallistujista oli kuuroja viittomakielen tulkkeja. Heitä on Suomessa yhteensä verrattain vähän, yhdeksän tulkkiä, joten oli suuri riski, että tietyissä vastauksissa henkilöllisyys paljastuu. Kuurot keskustelijamme olivat itse tietoisia riskin olemassaolosta osallistuessaan keskusteluun, ja teimme parhaamme, jotta anonymiteetti säilyi loppuun asti.

Koska halusimme löytää laadullisessa tutkimuksessamme erilaisia näkökulmia, jotta voisimme tarkastella ilmiötä monipuolisesti ja koska opinnäytetyömme keskittyi nimenomaan tulkkien omiin kokemuksiin ja tilanteiden ratkaisuun, valitut menetelmät olivat mielestämme oikeutetut. Aineistomme koostuu tulkkien ajatuksista, mutta tietopohjaamme halusimme vahvistusta ja kiinnostuimme meihin yhteyttä ottaneen toimintaterapeutti Virve Viljasen halusta tarjota meille laajempi näkökulma koko ilmiöön. Hänen kanssaan etäyhteydellä toteutettu keskustelu antoi meille lisää moniäänisyyttä ilmiön esiintuomiseen. Pääsimme myös esittelemään opinnäytetyömme osa-alueita tulkkauksen ja opiskelumailman ulkopuolelle ja saamaan palautetta ja kommentteja näkökulmamme valintaan. Opinnäytetyö on prosessi, ja opinnäytetyön tekijöiden kehittyminen prosessin aikana on osa työtä. Omalla oppimisellamme on myös suuri merkitys aineiston analyysin luotettavuudelle ja uskottavuudelle. Ennen opinnäytetyön aloitusta meillä oli tietty esiymmärrys aiheesta, esimerkiksi ennakkoajatus siitä, että maahanmuuttajille tulk-

kaamiseen liittyy omanlaisiaan haasteita, mutta koska laadullinen tutkimus edellyttää sen tekijältä voimakasta sitoutumista aiheeseen, emme koe, että tämä ennakkoajatus olisi opinnäytetyöllemme heikkous. Pyrimme olemaan johdattelematta kysymyksiä ja keskustelua, jotta omat ennakko-oletuksemme eivät olisi vaikuttaneet vastauksiin. Jokainen tehty havainto kuitenkin pohjautuu johonkin käsitykseen tai teoriaan, joten täysin ilman esitietoa ei tätä selvitystyötä olisi voitu tehdä. Olennaista luotettavuuden kannalta on se, että opimme prosessin aikana tarkastelemaan kriittisesti omaa ennakko-oletustamme ja sen yhdistymistä tarkastelemaamme ilmiöön ja tietopohjaan.



## LÄHTEET

- Baggini Julian, Fosl Peter S. 2012. Etiikan pikkujättiläinen. Työkalut moraaliajatteluun. Tampere: Eurooppalaisen filosofian seura ry.
- Fischera-Lening, Rosela, 2016. “When there are no words”: ASL/English interpreter practices with alingual and semi-lingual deaf immigrant children. Western Oregon University. Viitattu 15.11.2021. <http://rightsstatements.org/vocab/InC/1.0/>
- Haddington, Pentti & Kääntä, Leila (toim.) 2011. Kieli, keho ja vuorovaikutus. - Multimodaalinen näkökulma sosiaaliseen toimintaan. SKS.
- Haldin- Herrgård, Tua Markita & Salo, Petri 2008. Piilevien voimavarojen ilmaisemisesta hiljaisessa osaamisessa. Teoksessa Toom, Auli, Onnismaa, Jussi, & Kajanto, Anneli (toim.) Hiljainen tieto- tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47.vuosikirja, 277–300.
- Huhtanen, Kristina (toim.) 2011. Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Oppimateriaalikeskus Opike.
- Hynynen, Heidi, Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2003. Elämä käsillä. Viittomakielen tulkin ammattikuva. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu
- Jantunen, Tommi 2003. Johdatus suomalaisen viittomakielen rakenteeseen. Finn Lectura.
- Jewitt, Carey 2004. Multimodality and new communication technologies. Teoksessa LeVine, Philip & Scollon, Ron (toim.) Eds.discource & technology: Multimodal discourse analysis. Washington, D.C.: Georgetown University Press, 184–195.
- Jokinen, Markku, 2008. Viittomakielen lautakunnan 37. Kokous 29.1.2009 [Pöytäkirja]. Viitattu 23.7.2021. [http://www.kotus.fi/files/1241/Kokous\\_37-290109.pdf](http://www.kotus.fi/files/1241/Kokous_37-290109.pdf)
- Jokinen, Veera 2018. Visuaalisempaa viittomista yli kieli- ja kulttuurirajojen. Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Karjalainen, Anna-Liisa & Wallenius-Penttilä, Kristiina (toim.) 2020. Eri tavoin kommunikoiden kohtaaminen sosiaalialan työssä. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diak Opetus 5. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-359-9>
- Karjalainen, Leila 2010. Tilastotieteen perusteet. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy
- Kela 2021a. Tutustu vammaisten tulkkauspalveluun. Viitattu 26.9.2021 <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-tutustu-tulkkauspalveluun>
- Kela 2021b. Kuka voi saada vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua? Viitattu 24.9.2021 <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-kuka-voi-saada>
- Kela 2021c. Opas vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun käyttöön. Viitattu 29.9.2021 <https://www.kela.fi/documents/10180/0/opas-vammaisten-henkiloiden-tulkkauspalvelun-kayttoon-selkosuomi-pdf/43898e6a-3a35-4432-bae3-9b9ab6c062e4>
- Kela 2021d. Vammaisten tulkkauspalvelun palveluntuottajien vuositapaaminen 2021- materiaali. Email: vatu.palveluntuottajat@kela.fi. 5.11.2021

- Kieliasiantuntijat ry 2021. Kieliasiantuntija työssä. Viitattu 24.9.2021. <https://kieliasiantuntijat.fi/fi/kieliasiantuntijat-tyossa/>
- Kippo, Mirkka 2010. Kuuro maahanmuuttaja suomalaisessa yhteiskunnassa. Pro gradu-tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto
- Kuula, Arja 2011. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino.
- Kuusinen, Evelina 2011. Viittomakielen asioimistulkki-ammattilainen osaaminen ja viittomakielialan muuttuvat tulkkausvaatimukset: Tapaus Tulke Oy:n koulutussuunnitelma. [opin- näytetyö] <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201105096950>
- L471/1987. Henkilörekisterilaki. 30.4.1987/471 Viitattu 6.10.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1987/19870471>
- L785/1992. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. 17.8.1992/785. Viitattu 6.10.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>
- L133/2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. 19.2.2010/133. Viitattu 6.10.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>
- L1050/2018. Tietosuojalaki. 5.12.2018/1050. Viitattu 6.10.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>
- Lauranto, Yrjö 2018. Kielten kirjoja, suomen sävyjä. Teoksessa Honko, Mari, & Mustonen, Sanna (toim.) Tunne kieli- Matka maailman kieliin ja kielitietoisuuteen. Finn Lectura, 32–93.
- Leskelä, Leela 2019. Selkokieli. Saavutettavan kielen opas. Turenki: Hansaprint.
- Maahanmuuttajabarometri 2012. Työ- ja elinkeinoministeriön raportteja 11/2013. Viitattu 4.11.2021. <https://tem.fi/documents/1410877/2872337/Maahanmuuttajabarometri+2012+21022013.pdf/5989c793-7965-49ef-8782-3d7be4535e7e/Maahanmuuttajabarometri+2012+21022013.pdf?version=1.0&t=1465562825000>
- Malm, Anja & Östman, Jan-Ola 2000. Viittomakieliset ja heidän kielensä. Teoksessa: Viittomakieliset Suomessa. Pieksämäki: Finn Lectura, 9–32.
- Moilanen, Raili, & Tasala, Markku, & Virtainlahti, Sanna 2005. Hiljainen tieto näkyväksi. Helsinki: Edita
- Määttä, Simo & Kinnunen, Tuija & Rautavuoma, Veera 2014. Asioimistulkkauksen toimijudet.
- Niutanen-Di Renzo, Hanna 11.1.2016. Kuuro maahanmuuttaja joutuu oppimaan kaksi uutta kieltä. Viitattu 7.3.2021. <https://tukikeskushilma.fi/kuuro-maahanmuuttaja-joutuu-oppimaan-kaksi-uutta-kielta/>
- Paloniemi, Susanna 2008. Hiljaisen tiedon jakaminen työyhteisössä - työssä oppimisen rajapinnalla. Teoksessa Toom, Auli, & Onnismaa, Jussi & Kajanto, Anneli (toim.) Hiljainen tieto näkyväksi- tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja, 255–274.
- Pietarinen, Juhani & Poutanen, Seppo 1998. Etiikan teorioita (5. p.). Helsinki: Gaudeamus.

- Piippo, Irina, & Vaattovaara, Johanna, & Voutilainen, Eero 2016. Kielen taju – Vuorovaikutus, asenteet ja ideologiat. Tallinna: Art House
- Polanyi, Michael 1996. The tacit dimension. Chicago: The University of Chicago Press.
- Pollari, Jorma & Koppinen, Marja- Leena 2000. Maahanmuuttajan kohtaaminen ja opettaminen. PS-kustannus.
- Puukari, Sauli & Korhonen, Vesa 2013. Monikulttuurinen ohjaus kotoutumista tukevassa työssä. Teoksessa Alitolppa Niitamo, Anne, Fågel, Stina & Säävälä, Minna (toim.) Olemme muuttaneet- ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Väestöliitto, 32–47.
- Puusa, Anu 2020. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus: Tallinna.
- Raunio, Anniina 2020. Ensikielen vaikutus suomen kielen hahmottamiseen salakielitehtävissä. Pro gradututkielma. Turun yliopisto. Viitattu 4.11.2021. [https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/150904/Anniina\\_Raunio\\_opinnayte.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/150904/Anniina_Raunio_opinnayte.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Roy, Cynthia 1993, The Problem with Definitions, Descriptions, and the Role Metaphors of Interpreters. Teoksessa Pöchhacker, Franz & Shlesinger, Miriam (toim.) The Interpreting Studies Reader. Lontoo: Routledge, 344–354.
- Rönnberg, Marika 2021. VS: Kysymys Yamk-opinnäytetyötä varten. Email marika.ronnberg@kuurojenliitto.fi 23.9.2021.
- Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi.
- Sainola-Rodriquez, Kirsti 2013. Maahanmuuttajan kohtaaminen terveydenhoidossa. Teoksessa Alitolppa Niitamo, Anne, Fågel, Stina & Säävälä, Minna (toim.) Olemme muuttaneet- ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Väestöliitto, 134–146.
- Savulahti, Ari 2012. Interpreting with Immigrant Deaf People – A Qualitative Case Study of an Interpreted Event. Opinnäytetyö EUMASLI. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/45606/Savulahti\\_Ari.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/45606/Savulahti_Ari.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Schubert, Carla 2013. Kotoutumisen psykologiaa. Teoksessa Alitolppa Niitamo, Anne, Fågel, Stina & Säävälä, Minna (toim.) Olemme muuttaneet- ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Väestöliitto, 63–77.
- Selkokeskus 2020. Selkokieli, määritelmä. Viitattu 7.9.2020. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/maaritelma/>
- Suomen tukitalo 2021. Kulttuuritulkkaus, määritelmä. Viitattu 4.11.2021. <http://www.suomen-tukitalo.fi/index.php/fi/palvelut/tukihenkilöpalvelu-3>

- Säävälä, Minna 2013. Maahanmuuttajakoti ja koulu yhteistyössä. Teoksessa Alitolppa Niitamo, Anne, Fågel, Stina & Säävälä, Minna (toim.) Olemme muuttaneet- ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Väestöliitto, 117–133.
- Taskinen, Satu 2017. “Ne voi opita toisilta” - Kasvatustieteellinen design-tutkimus maahanmuuttajaoppilaiden osallisuutta edistävistä luokkakäytännöistä. Rovaniemi: Lapin Yliopisto.
- Tate, Granville & Turner, Graham H. 1997, The Code and the Culture: Sign language interpreting – in Search of the New Breed’s Ethics. Teoksessa Pöchhacker, Franz & Shlesinger, Miriam (toim.) The Interpreting Studies Reader. Lontoo: Routledge, 372–385.
- Tieteen termipankki 2021. Multimodaalisuus. Viitattu 29.11.2021. <https://tieteentermi-pankki.fi/wiki/Kielitiede:multimodaalisuus>
- Tilastokeskus 2021a. Maahanmuuttajat väestössä. Viitattu 7.3.2021. <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa.html>
- Tilastokeskus 2021b. Ulkomaalaistaustaiset. Viitattu 7.3.2021. <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/ulkomaalaistaustaiset.html>
- Terveystieteiden tutkimuskeskus 23.8.2021. Tulkkiavusteinen työskentely Viitattu 27.9.2021. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/tulkkiavusteinen-tyoskentely>
- Toom, Auli 2008. Hiljaista tietoa vai tietämistä? Näkökulmia hiljaisen tiedon käsitteen tarkasteluun. Teoksessa Toom, Auli, Onnismäki, Jussi, & Kajanto, Anneli (toim.) Hiljainen tietotietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47.vuosikirja, 33–58.
- Vehkalahti, Kimmo 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopiston julkaisuja. Viitattu 13.11.2021. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf>
- Virtainlahti, Sanna 2005. Hiljaisen tiedon tunnistaminen ja siirtäminen. Teoksessa Moilanen, Raili, & Tasala, Markku, & Virtainlahti, Sanna (toim.) Hiljainen tieto näkyväksi. Ilmarinen, 26–45.
- Wilcox, Sherman & Schaffer, Barbara, 2005. Towards a cognitive model of interpreting. Teoksessa Janzen, Terry (toim.) Topics in Signed Language Interpreting, 27–51.

# LIITTEET

## Liite 1

### ASIOIMISTULKIN EETTISET OHJEET

- 1 Tulkilla on salassapitovelvollisuus.
- 2 Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
- 3 Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.
- 4 Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä tai etätulkkauksen osalta riittävää tietoteknistä osaamista tai tarvittavaa laitteistoa.
- 5 Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa sekä selvittää, millä tavoin tulkkaus toteutetaan.
- 6 Tulkki tulkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaan kuulumatonta.
- 7 Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
- 8 Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.
- 9 Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.
- 10 Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisestitulkkausta tulkkaustilanteessa.
- 11 Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
- 12 Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

## Liite 2

# KUTSU RYHMÄHAASTATTELUUN

Hei

Opiskelemme Tulkkitoiminnan kehittäminen (YAMK)- opintoja ja teemme opinnäytetyömme kuuroille maahanmuuttajille tulkkauksen haasteista. Pitkän linjan tulkkina olemme tehneet tulkkauksia paljon myös maahanmuuttaja-asiakkaille. Meillä on kokemusta etenkin opiskelutulkkauksesta, ja olemme huomanneet siinä ulottuvuuksia, joita ei ole välttämättä äidinkielenään suomalaista viittomakieltä käyttävän asiakkaan kanssa.

Maahanmuuttajat ovat jatkuvasti kasvava asiakasryhmä ja koemme, että tulkeilla tulisi olla tietotaitoa heille tulkkauksen erityispiirteistä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda esiin tulkkien kokemuksia maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkauksesta ja heidän tekemistään ratkaisuksista erilaisissa tulkkauksilanteissa. Keskitymme tässä opinnäytetyössä maahanmuuttajakuuroihin, joilla ei vielä ole syvällistä suomalaisen viittomakielen taitoa.

Keräämme tietoa ryhmähaastatteluilla. Haastattelut toteutetaan tilanteesta riippuen joko etähaastatteluna Zoomin kautta tai mahdollisuuksien mukaan livenä kesäkuun alkupuolella.

Onko sinulla kokemusta maahanmuuttajille tulkkauksesta? Tulisitko mukaan haastatteluun? Yhdessä saamme lisättyä tietoisuutta maahanmuuttajista erityisenä asiakasryhmänä ja tuotua esiin hyviksi koettuja toimintatapoja.

**ILMOITTAUDU MUKAAN TÄSTÄ!**

Terveisin  
Marja Sipari, Anniina Suomalainen ja Pinja Ulmanen

Ilmoittauduthan 30.5. mennessä

### Liite 3

Hei

Olemme tulkkaustoiminnan kehittämisen YAMK-opiskelijoita, ja teemme opinnäytetyön maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkaamisesta. Maahanmuuttajalla tässä kyselyssä tarkoitetaan henkilöä, jolla ei ole ollut mahdollisuutta käydä kouluja tai saada riittävää kielenopetusta lapsena, ja joka on aikuisiällä Suomeen muuttamisen jälkeen opiskellut suomalaista viittomakieltä.

Olemme luoneet tulkkaustilanteisiin liittyvän kyselyn, josta tulee osa opinnäytetyöaineistoamme. Kysely on tarkoitettu viittomakielen tulkeille, joilla on kokemusta maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkaamisesta. Kyselyyn vastaaminen vie noin kymmenen minuuttia. Vastaukset käsitellään anonyymeinä sekä luottamuksellisesti, ja vain opinnäytetyöntekijöiden toimesta.

Vastauksienne avulla saamme arvokasta tietoa tulkkien kokemuksista ja maahanmuuttajille tulkkaamiseen liittyvistä erityispiirteistä. Pääset vastaamaan kyselyyn alla olevasta Webropol-linkistä.

<https://link.webropolsurveys.com/S/924D7CE51EE2A959>

Vastausaikaa kyselyyn on 26.9. saakka.

Kiitos arvokkaista vastauksistasi!

Marja Sipari  
Anniina Suomalainen  
Pinja Ulmanen

Lisätietoja [etunimi.sukunimi@humak.fi](mailto:etunimi.sukunimi@humak.fi)

## Liite 4

### Kysely kuuroille maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkaaville viittomakielen tulkeille

Tässä kyselyssä maahanmuuttaja-asiakkailta tarkoitetaan kuuroja maahanmuuttajia, joilla ei ole ollut mahdollisuutta käydä kouluja tai saada riittävästi kielenopetusta lapsena, ja jotka ovat aikuisiällä Suomeen muuttamisen jälkeen opiskelleet suomalaista viittomakieltä. Vastaukset käsitellään anonyymeinä sekä luottamuksellisesti ja vain opinnäytetyöntekijöiden toimesta.

#### Tulkkauskokemus vuosina

0–4v.

5–10v.

11v.–

#### Kuinka paljon sinulla on kokemusta maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkaamisesta?

Erittäin paljon

Paljon

Ei paljon eikä vähän

Vähän

Erittäin vähän

#### Koetko, että maahanmuuttaja-asiakkaalle tulkkaamisessa on enemmän haasteita kuin tulkkaamisessa syntyperäiselle suomalaiselle asiakkaalle?

Erittäin paljon

Paljon

Ei paljon eikä vähän

Vähän

Erittäin vähän



Käytä alla olevaa vastaustilaa, jos haluat tarkentaa vastaustasi, antaa esimerkkejä tai muuten kertoa mielipiteesi aiheesta.

Oletko käyttänyt tulkkausta tukevia menetelmiä maahanmuuttaja-asiakkaalle tulkatessa? (Piirtäminen, tavaran näyttäminen, kuvien googlettaminen)

Erittäin paljon

Paljon

En paljon enkä vähän

Vähän

Erittäin vähän

Mitä menetelmiä olet käyttänyt?

Piirtäminen

Tavaran näyttäminen

Kuvien googlettaminen

Osoitus

Asiakkaan ohjaaminen kohteen luo

Pantomiimi

Saatavilla olevien esineiden hyödyntäminen

Jotain muuta, mitä?

Käytä alla olevaa vastaustilaa, jos haluat tarkentaa vastaustasi, antaa esimerkkejä tai muuten kertoa mielipiteesi aiheesta koskien tulkkausta tukevien menetelmien käyttöä.

Oletko varsinaisen tulkkaustilanteen jälkeen viittonut uudelleen asiat, jotka juuri käytiin läpi?

Erittäin paljon

Paljon

Ei paljon eikä vähän

Vähän

Erittäin vähän

Käytä alla olevaa vastaustilaa, jos haluat tarkentaa vastaustasi, antaa esimerkkejä tai muuten kertoa mielipiteesi aiheesta.

Oletko selventänyt maahanmuuttaja-asiakkaalle tilanteen jälkeen asioita, joita käsiteltiin tulkaustilanteessa?

Erittäin paljon

Paljon

Ei paljon eikä vähän

Vähän

Erittäin vähän

Käytä alla olevaa vastaustilaa, jos haluat tarkentaa vastaustasi, antaa esimerkkejä tai muuten kertoa mielipiteesi aiheesta.

Oletko neuvonut maahanmuuttaja-asiakasta tulkaustilanteen jälkeen, esim. kertonut mistä löytyy apteekki?

Erittäin paljon

Paljon

Ei paljon eikä vähän

Vähän

Erittäin vähän

Käytä alla olevaa vastaustilaa, jos haluat tarkentaa vastaustasi, antaa esimerkkejä tai muuten kertoa mielipiteesi aiheesta.

Jos maahanmuuttaja-asiakas toimii toisin kuin tulkkaustilanteessa ohjeistettiin, tarkistatko, että hän on ymmärtänyt tulkkauksesi.

Erittäin paljon

Paljon

Ei paljon eikä vähän

Vähän

Erittäin vähän

Käytä alla olevaa vastaustilaa, jos haluat tarkentaa vastaustasi, antaa esimerkkejä tai muuten kertoa mielipiteesi aiheesta.

Oletko ollut tilanteessa, jossa kuuleva (kolmas) osapuoli ei ymmärrä tilanteen kielellisiä haasteita?

Erittäin paljon

Paljon

Ei paljon eikä vähän

Vähän

Erittäin vähän

Käytä alla olevaa vastaustilaa, jos haluat tarkentaa vastaustasi, antaa esimerkkejä tai muuten kertoa mielipiteesi aiheesta.

Jos tulkkaustilanteessa asiat ei etene, mitä teet?

Välität vain puhutun tai viitotun viestin

Pyydät paikalla olevaa kuulevaa selventämään asiaa

Selvennät itse tulkkaamaasi asiaa

En osaa sanoa

Käytä alla olevaa vastaustilaa, jos haluat tarkentaa vastaustasi, antaa esimerkkejä tai muuten kertoa mielipiteesi aiheesta.

Oletko tulkkauksilanteessa maahanmuuttaja-asiakkaalle ajatellut, että "tämä ei kuulu tulkin tehtäviin, mutta asian sujumiseksi nyt joustan”?

Erittäin paljon

Paljon

Ei paljon eikä vähän

Vähän

Erittäin vähän

Käytä alla olevaa vastaustilaa, jos haluat tarkentaa vastaustasi, antaa esimerkkejä tai muuten kertoa mielipiteesi aiheesta.

Koetko, että maahanmuuttaja-asiakkaat odottavat sinulta asioita, jotka eivät kuulu tulkin tehtäviin?

Erittäin paljon

Paljon

Ei paljon eikä vähän

Vähän

Erittäin vähän

Käytä alla olevaa vastaustilaa, jos haluat tarkentaa vastaustasi, antaa esimerkkejä tai muuten kertoa mielipiteesi aiheesta.

Koetko, että maahanmuuttaja-asiakkaille tulkatessa tulkin tehtäviin sisältyy muutakin kuin vain pelkkä kielen kääntäminen?

Erittäin paljon

Paljon

Ei paljon eikä vähän

Vähän

Erittäin vähän

Käytä alla olevaa vastaustilaa, jos haluat tarkentaa vastaustasi, antaa esimerkkejä tai muuten kertoa mielipiteesi aiheesta.

Koetko, että kuuroja maahanmuuttajia pitäisi käsitellä omana erityisryhmänä, kuten esimerkiksi kuurosokeita ja huomioida tämä tulkkien koulutuksessa?

Kyllä

En

En osaa sanoa

Käytä alla olevaa vastaustilaa, jos haluat tarkentaa vastaustasi, antaa esimerkkejä tai muuten kertoa mielipiteesi aiheesta.