

OPINNÄYTETYÖ

Asioimistulkkauksen vuorovaikutusosaaminen -viittomakielentulkkien näkökulma

Minna Uggelberg

Tulkki AMK
(240 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
(7/2022)

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Tulkki AMK

Tekijä: Minna Uggelberg

Opinnäytetyön nimi: Asioimistulkkauden vuorovaikutusosaaminen -viittomakielentulkkien näkökulma

Sivumäärä: 39 ja 3 liitesivua

Työn ohjaaja: Zita Kóbor-Laitinen

Työn tilaaja: Viparo Oy

Asioimistulkkaustilanteet ovat moninaiset. Tilanteet vaihtuvat tulkin työpäivän aikana useaan kertaan. Asioimistulkkaus on dynaamista ja osallistujien vaikutus tilanteen sujumiseen on suuri. Viittomakielen tulkin työssä vuorovaikutusosaaminen on tärkeä osa ammattitaitoa. Opinnäytetyön tilaaja on Viparo Oy, joka voi hyödyntää työn tuloksia esimerkiksi sisäisessä koulutuksessa.

Työn tavoitteena on lisätä tietoa viittomakielen tulkkien asioimistulkkauksessa tarvittavasta vuorovaikutusosaamisesta. Tämä toteutetaan selvittämällä viittomakielten tulkkien käsityksiä siitä, millaista viestintäosaamista heiltä edellytetään asioimistulkkaustilanteissa.

Työn tietoperustassa käsitellään asioimistulkkausta sekä sitä, millaisia ominaisuuksia siihen liittyy vuorovaikutuksen näkökulmasta. Vuorovaikutusosaamisen teorioita sekä kulttuurisen kompetenssin näkökulmaa esitellään myös.

Työ on laadullinen ja aineisto on koottu asiantuntijoiden eli viittomakielen tulkkien ryhmäkeskusteluilla. Ryhmäkeskusteluissa käytettiin virikehaastattelua ja ne toteutettiin kesäkuun 2022 aikana. Ryhmäkeskusteluihin osallistui kuusi viittomakielen tulkkia. Tietoa kerättiin selvittämällä viittomakielen tulkkien kokemuksia ja näkemyksiä. Työ auttaa tulkkeja tiedostamaan heidän omia käsityksiään ja sitä kautta toimimaan paremmin tulkatussa vuorovaikutustilanteessa.

Asiantuntijahaastatteluista saadut tulokset ovat linjassa aiheeseen liittyvän teorian kanssa. Viittomakielen tulkkien vuorovaikutusosaaminen asioimistulkkaustilanteessa voidaan luokitella tietoperustaa mukaillen neljään osa-alueeseen: tulkin ominaisuudet, tulkin käyttäytyminen tilanteessa, tilanteen piirteet sekä kulttuuriset näkökohdat. Jokainen tulkki voi valmistautua asioimistilanteen vuorovaikutuksellisiin näkökulmiin tässä työssä tuotetun lisätiedon avulla. Vuorovaikutustaitoja voi ja kannattaa myös kehittää ja tässä työssä saadut tiedot voivat auttaa kohdentamaan sen tiettyyn osa-alueeseen.

Asiasanat: asioimistulkkaus, kompetenssit, viittomakielen tulkkaus, vuorovaikutus

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Tulkki AMK

Author: Minna Uggelberg

Title: Communicational competencies in public service interpreting – the perspective of sign language interpreters

Number of Pages: 39 and 3 attachment pages

Supervisor: Zita Kóbor-Laitinen

Commissioned by: Viparo Oy

Public service interpreting situations are manifold. Situations change several times during the interpreter's working day. Public service interpreting is dynamic and the participants' influence on the flow of the situation is great. In the work of a sign language interpreter, interaction skills are an important part of professional skills. The thesis was commissioned by Viparo Oy and it can use the results of the work, for example, in internal training.

The aim of the work is to increase knowledge about the interactional skills that sign language interpreters need in public service interpreting. This is done by finding out the perceptions of sign language interpreters about what kind of interactional skills are required of them in public service interpreting situations. In the theoretical chapters, I explain what public service interpretation is and what kind of features are associated with it from the perspective of interaction. I will also present the theories of communication competences and the perspective of cultural competence.

The work was qualitative and the material was collected through group discussions with experts, i.e. sign language interpreters. A motivational interview was used in the group discussions and they were carried out during June 2022. Six sign language interpreters participated in the group discussions. Information was collected by finding out the experiences and views of the interviewees. The work helps interpreters to become aware of their own perceptions and thereby function better in the interpreted interaction situation.

The interaction skills of sign language interpreters in a public service interpreting situation can be classified according to the knowledge base into four areas: the characteristics of the interpreter, the behaviour of the interpreter in the situation, the characteristics of the situation and cultural aspects. Interaction skills can and should also be developed, and the information gained in this work can help target it in a specific area.

Keywords: competences, communication, public service interpreting, sign language interpreting

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Aiheen valinta ja opinnäytetyön tavoitteet	6
1.2	Opinnäytetyön tilaaja	7
1.3	Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen toteutus.....	7
2	ASIOIMISTULKKAUS.....	9
2.1	Mitä on asioimistulkkaus	9
2.2	Asioimistulkkauksen eettiset säännöt vuorovaikutuksen näkökulmasta	10
2.3	Asioimistulkkauksen vuorovaikutuksellisia piirteitä.....	11
3	VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN	14
3.1	Mitä ovat viestintä ja vuorovaikutus?	14
3.2	Koulutuksen näkökulma vuorovaikutusosaamiseen	14
3.3	Viestintäosaamisen teoria Trenholmin ja Jensenin mukaan	15
3.4	Vuorovaikutusosaaminen Littlejohnin ja Jabuschin mukaan	17
3.5	Kulttuurien välinen viestintäosaaminen.....	19
4	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS.....	21
4.1	Aineiston kerääminen	21
4.2	Aineiston analysointi	22
5	TULOKSET	24
5.1	Tulkin vuorovaikutusosaaminen asioimistilanteissa.....	24
5.2	Vuorovaikutukselliset haasteet tulkin työssä.....	30
5.3	Muiden osallistujien ja heidän kulttuurinsa vaikutus tulkkaustilanteessa	32

6	YHTEENVETO	34
7	POHDINTA.....	37
	LÄHTEET	38

1 JOHDANTO

1.1 Aiheen valinta ja opinnäytetyön tavoitteet

Olen toiminut viittomakielen tulkkina yli 20 vuoden ajan. Olen tehnyt vuosien aikana paljon opiskelutulkkausta ja asioimistulkkausta. Opinnäytetyön aihetta miettiessäni ja omia kokemuksiani peilattaessani totesin, että halusin saada lisää tietoa siitä, millainen on hyvä viittomakielen tulkki. Aihe oli varsin laaja ja pohdin, mikä olisi hyvä näkökulma, jonka voisin valita tähän mielenkiintoiseen aiheeseen. Keskityn opinnäytetyössäni asioimistulkkaukseen. Se eroaa konferenssitulkkauksesta tai kääntämisestä siten, että siinä osallistujat ovat läsnä samassa tilassa ja vaikuttavat tilanteeseen ja toisiinsa eli se on varsin dynaaminen tilanne. Halusin ymmärtää, miltä yleisesti ottaen asioimistulkaustilanne viestintätilanteena näyttää ja mitä siinä viittomakielen tulkilta vaaditaan. Asioimistulkaustilanteet ovat hyvin moninaiset ja niissä tarvitaan monenlaista osaamista, koska tilanteet ja osallistujat vaihtuvat työpäivän aikana monta kertaa.

Tämän työn tavoitteena on lisätä tietoa viittomakielen tulkkien asioimistulkkauksessa tarvittavasta vuorovaikutusosaamisesta. Pyrin tulkkien haastattelujen kautta selvittämään kokemusten kautta tullutta hiljaista tietoa, oivalluksia sekä käsityksiä asioimistulkaustilanteissa pärjäämiseen tai ongelmien voittamiseen. Tarkoituksena oli myös selvittää, millaisia haasteita tulkit ovat kokeneet suhteessa viestintäkompetenssin osa-alueisiin. En lähestynyt aihetta pelkästään ongelmien tarkastelun kautta, vaan yritän saada haastateltavat kertomaan ajatuksiaan pohtimalla ilmiötä laajemmin. Teen näistä huoneentaulun, joka voi toimia jokaisen tulkin tukilistana tulkaustilanteisiin mentäessä tai se voi herätellä pohtimaan viestintää ja sen sujumista ko. tilanteissa. Asioista tiedostuminen on yksi askel kohti parempaa vuorovaikutusta ja tulkkausta.

Puhuttujen kielten asioimistulkkien vuorovaikutustaitoja ja muita ammatillisia kompetensseja käsitteleviä opinnäytetöitä on julkaistu jo aiemmin, esimerkiksi viestintätieteiden pro gradu -tutkielmat Asioimistulkkien viestintähaasteet (Pyökkimies 2011) ja Tulkkien ammattitaito (Leinonen 2013). Viittomakielen tulkkien sosiaalisia taitoja ja small talkia on tutkinut Pirjo Falk (2021). Tässä työssä haluan kuitenkin keskittyä niihin vuorovaikutustaitoihin, joita viittomakielen tulkilta edellytetään tulkkaustilanteessa. Työni tietoperusta koostuu vuorovaikutusosaamisen eri näkökulmista esimerkiksi Trenholmin ja Jensenin (2018) viestintäkompetenssimalliin ja Littlejohnin ja Jabuschin (1982) vuorovaikutuksen kompetensseihin. Asioimistilan-

teessa on läsnä aina vähintään kahden kulttuurin edustajia, valtaväestön puhutun kielen ja viittomakielisen kulttuurin edustajia, joten koen tarpeelliseksi sisällyttää myös kulttuurien välisen viestinnän näkökohtia työhöni.

1.2 Opinnäytetyön tilaaja

Työn tilaajana on Viparo Oy, Viittomakieliset Palvelut Aro Oy, joka on perustettu vuonna 2006. Tällä hetkellä Viparo Oy toimii Kansaneläkelaitoksen sopimuskumppanina ja toimii itäisellä, keskisellä ja läntisellä alueella sekä Uudellamaalla. Viparo Oy tarjoaa monenlaisia viittomakielialaan liittyviä palveluja; tulkkausta, etätulkkausta, käännöksiä, kielentarkastusta, konsultointia, opetusta ja videotuotantoa. Tulkkauksen alalla Viparo Oy tarjoaa asioimis- ja opiskelutulkkausta. (Viparo Oy 2022.) Opinnäytetyön tilaajana Viparo Oy saa tämän tutkimuksen tuloksista lisätietoa ja uusia näkökulmia asioimistulkkauksesta vuorovaikutustilanteena, jonka pohjalta voi suunnitella esimerkiksi koulutusta yleisesti viestinnästä, kulttuurien välisestä viestinnästä tai muista tulkkaustilanteesta ilmenevistä vuorovaikutuksen piirteistä. Opinnäytetyön tulokset ja yrityksen sen perusteella mahdollisesti järjestettävät sisäiset koulutukset vahvistavat entisestään Viparo Oy:n viittomakielen tulkkien ammattitaitoa.

1.3 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen toteutus

Asioimistulkkauksen vuorovaikutusosaamisen kartoittamiseksi haastattelin viittomakielen tulkkeja ja keräsin heidän kokemuksiaan ja näkemyksiään aiheesta. Haastattelut toteutettiin asiointijoiden ryhmäkeskusteluna. Jotta saisin riittävän kattavasti käsiteltyä tätä laajaa aihetta, jaoin sen kolmeen tutkimuskysymykseen.

- Millaista viestintäosaamista tulkilta vaaditaan asioimistilanteissa, jotta tilanne sujuu hyvin?
- Millaisia viestinnällisiä haasteita tulkin työssä on?
- Miten muut ihmiset vaikuttavat tulkkaustilanteessa?

Jokainen tutkimuskysymys sisältää useita eri näkökulmia, joihin pyrin saamaan vastauksen haastattelukysymyksillä.

Opinnäytetyö rakentuu seuraavasti: esittelen ensin luvussa yksi opinnäytetyöni taustaa ja tavoitteita. Opinnäytetyöni tietoperustaa käsittelen luvussa kaksi, joka liittyy asioimistulkkaukseen sekä kysymykseen siitä, millaisia vuorovaikutuksellisia piirteitä siihen liittyy sekä luvussa

kolme pureudun tarkemmin vuorovaikutusosaamiseen ja kulttuurisen kompetenssin näkökulmiin. Luvussa neljä selitän, miten kehittämistyöni on tehty. Luvussa viisi esittelen työni tulokset ja luvuissa kuusi ja seitsemän tiivistän työni tulokset ja teen laajemmat johtopäätökset sekä pohdinnat niistä.

2 ASIOIMISTULKKAUS

2.1 Mitä on asioimistulkkaus

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry (2022) määrittelee asioimistulkkauksen viranomaisen tai yksityisen toimijan sekä asiakkaan väliseksi dialogiksi. Asioimistilanteita voivat olla esimerkiksi dialogit oikeuslaitoksen ja poliisin, sosiaali- ja terveydenhuollon, koululaitoksen kanssa jne. Sitä käytetään myös maahanmuuttajien kotoutumispalveluissa (Karinen, Luukkonen, Jauhola & Määttä 2020, 9–10). Asioimistulkin ammattisäännöstössä asioimistulkkaus määritellään seuraavasti:

Asioimistulkkaus on viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen dialogin tulkkausta. (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021, 1).

Viittomakielen tulkkien tekemä asioimistulkkaus on osittain samantyyppistä kuin puhuttujen kielten puolella, mutta erojakin löytyy. Edellä mainittu ammattisäännöstön määritelmä onkin suhteellisen väljä, eikä siihen sisälly pelkästään viranomaisasiointi, vaan muutkin vapaamuotoisemmat tilanteet, joten määritelmä sopinee hyvin myös viittomakielen tulkkien tekemään asioimistulkkaukseen. Tilanteet, joissa viittomakielen tulkkia tarvitaan voivat olla viranomaisasioinnin lisäksi myös ihmisten yksityiset asioimistilanteet, esimerkiksi perhejuhlat, autokauopat, kampaajakäynti, työhaastattelu, jne. (Rainò & Vik 2020, 11).

Puhuttujen kielten asioimistulkkaus on kehittynyt 1990-luvulta tähän päivään asti lähinnä maahanmuuton aiheuttamien tarpeiden takia. Asioimistulkin toisen asteen ammattitutkintokoulutus aloitettiin vuonna 1998 (Rainò & Vik 2020, 21). Nykyisin opetusta on Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksessa (TAKK), Satakunnan koulutuskuntayhtymässä (Sataedu) ja Ammatinedistämiskeskuksen ja Ami-säätiön yhdistyessä perustetussa Taitotalossa. Diakonia-ammattikorkeakoulussa puhuttujen kielten asioimistulkkauskoulutus on aloitettu 2011. (Karinen, ym. 2020, 46.) Viittomakielen tulkit ovat tehneet asioimistulkkausta jo 1970-luvulta asti. Ensimmäiset viittomakielen tulkkaukseen järjestetyt lyhytkurssit asioimistulkkauksesta järjestettiin jo vuonna 1962. Opistotasoinen kahden vuoden pituinen koulutus aloitettiin 1986, joka piteni nopeasti kolmen vuoden pituiseksi. Vuonna 1998 viittomakielen tulkkien koulutus siirtyi ammattikorkeakouluihin Diakiin ja Humakiin. Aluksi koulutuksissa oli mukana henkilöt, jotka jo osasivat viittoa ja joilla oli jokin yhteys viittomakielisiin, mutta vähitellen koulutukseen otettiin myös henkilöitä, jotka eivät osanneet viittoa. (Rainò & Vik 2020, 15.)

Viittomakielen tulkkien tekemistä asioimistulkkaustilanteista osa on viranomaisasiointia. Oikeudesta käyttää viittomakieltä ja tulkkauspalvelua säädetään monessa laissa. Viittomakielisten oikeudet turvattiin perustuslaissa 1995 ja vuonna 2015 tuli voimaa viittomakielilaki, jossa korostetaan viranomaisen velvoitetta edistää viittomakielisten kielellisiä oikeuksia ja yhdenvertaisuuden toteutumista. Viranomaisasioinnissa, joka tapahtuu esimerkiksi terveyden- ja sosiaalihuollossa, poliisi- tai oikeuslaitoksessa, tulkkauksen järjestämisen taustalla ovat esimerkiksi laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) tai esitutkintalaissa (805/1992). Jos tulkkauspalvelua ei voida järjestää edellä mainittujen ensisijaisten lakien kautta, se järjestetään toissijaisen lain kautta, joka on laki vammaisen henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010) ja sen järjestävänä tahona on Kela. (Rainò & Vik 2020, 12–14.)

2.2 Asioimistulkkauksen eettiset säännöt vuorovaikutuksen näkökulmasta

Eettiset ohjeet ohjaavat tulkin työtä. Ne määrittelevät sen, millainen ammatillinen toiminta on oikeanlaista ja suotavaa. Sääntöjen taustalla vaikuttaa käsitys siitä, mitä on vuorovaikutus tai tilanteeseen sopiva kielenkäyttö. (Leinonen 2007, 227.) Vuorovaikutuksen näkökulmasta tärkeitä eettisiä kohtia ovat asioimistulkin ammattieettisten sääntöjen kohdat 7 ja 9 (Liite 1).

7 Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.

9 Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla. (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2022, 6-7.)

Asioimistilanteiden moninaisuus voi asettaa tulkin hankalaan tilanteeseen ammattisäännösten ohjeiden suhteen. Asioimistulkin tulisi ohjeiden mukaan toimia neutraalisti, puolueettomasti keskittyen käsiteltävään asiaan. Toisaalta tulkin vaikutus vuorovaikutustilanteessa on yleisesti tunnustettu tosiasia, mutta käytännössä ammattimaisen etäisyyden ja ”näkymättömyyden” ylläpitäminen voi olla joissakin tilanteissa hankalaa. Ammattimaisen tulkin tulisikin osallistua vuorovaikutustilanteeseen luomalla viestintämyönteistä ilmapiiriä ja olla aidosti myös tunnetasolla läsnä. (Viljanmaa 2018, 154–155.)

Leinonen (2007, 236–237) on tutkinut, millainen vuorovaikutuskäsitys löytyy suomalaisen asioimistulkin eettisten sääntöjen takaa. Säännöt ohjaavat tulkkia olemaan tulkkauksessa tarkka, luotettava, neutraali ja puolueeton. Ne eivät kuitenkaan selitä tai neuvo, miten ja millaisella vuorovaikutuksella se toteutetaan. Säännöissä ei myöskään oteta huomioon sitä, että tulkkaus

on vuorovaikutusta ihmisten kesken ja ihmiset voivat vaikuttaa tilanteeseen niin, että tulkki ei pysty toteuttamaan eettisiä sääntöjä niin kuin on tarkoitettu. Leinonen (2007, 238) painottaakin, että tarvitaan lisää ymmärrystä vuorovaikutuksesta ja selvennystä siitä, mitä vuorovaikutus on tavallisessa tilanteessa tai institutionaalisessa keskustelussa.

2.3 Asioimistulkkauksen vuorovaikutuksellisia piirteitä

Asioimistulkkauksessa käsitellään yleensä asianosaisten henkilökohtaisia asioita. Siinä ollaan tekemisissä monenlaisten ihmisten kanssa, joka tuo lisähaasteen vuorovaikutuksen ja tulkkauksen onnistumiselle. Kääntämisessä fokus on tekstin kääntämisessä kohdekielelle, mutta asioimistulkkauksessa painopiste on enemmän viestinnässä ja vuorovaikutuksessa. (Leinonen 2004, 297.) Perustilanteessa asioimistulkkaus tapahtuu tilanteissa, joissa on vähintään kolme osallistujaa, esimerkiksi viranomainen, asioiva henkilö ja tulkki. Saresvuo ja Ojanen (1988, 11) ovat todenneet, että tulkin rooli poikkeaa muiden osallistujien roolista, koska tulkki on vain taustahenkilö tilanteessa, hänellä ei ole tarvetta vaikuttaa osallistujiin eivätkä muut odota tulkilta esim. mielipiteen ilmaisemista, vaikka hänellä onkin tilanteen sujumisen ja viestinnän kannalta tärkeä rooli. Tulkin tavoitteet tilanteessa ovat erilaiset kuin muilla. Hänen ei esimerkiksi tarvitse aktiivisesti vaikuttaa osallistujiin. Tulkkiin kohdistuvat odotukset ovat myös toisenlaiset kuin muilla osallistujilla. Tulkin odotetaan vain välittävän osallistujien puheenvuorot muille läsnäolijoille.

Kaarina Hietanen kiteyttää hyvin tulkin viestinnän monimuotoisuuden:

Hyvän tulkin ammattitaitovaatimusten lista on yhtä loputon kuin hyvän viestijän taitojen luettelo. Ei ole olemassa tulkkausta yhtenäisenä, yksiselitteisenä käsitteenä. On vain olemassa erilaista viestintää ja sen mukaista tulkkausta. (Hietanen 2004, 277.)

Tulkki tarvitsee siis työssään ihan tavallisia viestintätaitoja, mutta tulkkaustilanteessa on erityisiä viestintään liittyviä ominaisuuksia, joita tulkin täytyy pohtia ja omaksua. Tärkeimmäksi taidoksi voisi nostaa suullisen viestintätaidon, joka on kuuntelemista, tilanteen ja asiasisällön analysointia ja toisten kunnioittamista (Hietanen 2004, 277).

Tulkin työssä kohdataan monenlaisia ihmisiä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Pirjo Falk (2021) on tarkastellut opinnäytetyössään viittomakielen tulkin sosiaalisten taitojen merkitystä ennen varsinaista tulkkaustilannetta. Asiakkaiden mielestä sosiaalisilla taidoilla on merkitystä tilanteen alussa, kun tutustutaan kummankin tyyliin viittoa ja jutellaan tulevasta tulkkaustilanteesta. Tulkkien mielestä tulkin tärkeimmät sosiaaliset taidot ovat tilannetaju, herkkyys sekä

empatiakyky ja kohtaamisessa spontaanisti syntyvä small talk. Perustaitoja ovat myös mm. hyvät käyttäytymistavat, ystävällisyys ja joustavuus. (Mt. 2021, 40.)

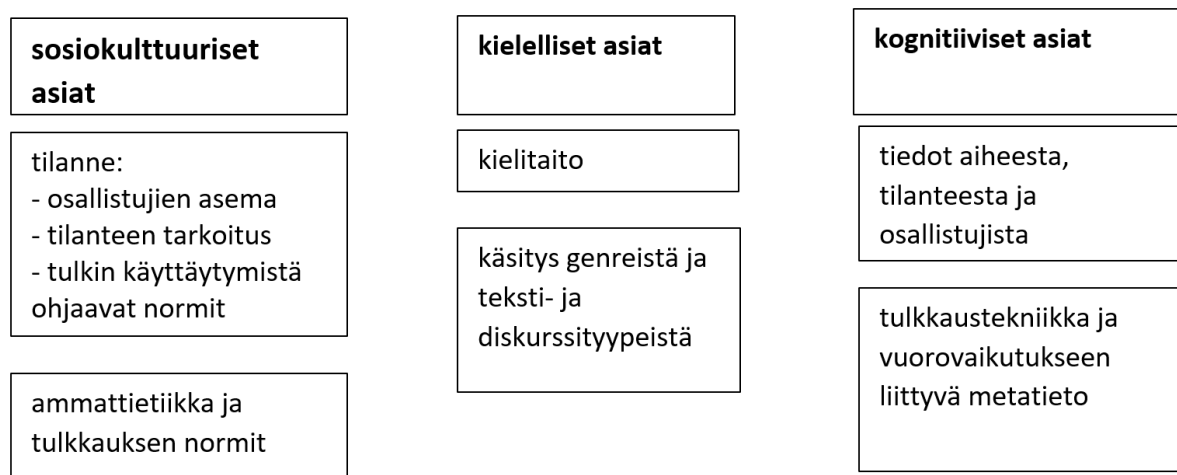
Irma-Liisa Pyökkimiehen (2011) pro gradu -tutkielmassa puhuttujen kielten asioimistulkkien viestintähaasteista tärkeimmiksi viestintäosaamisen taidoiksi mainittiin kielitaito, halu kehittyä, ammattieettisten sääntöjen noudattaminen sekä kontekstiherkkyys. Tehokas viestintä tulkkaustilanteessa edellyttää tutkielman mukaan sitä, että tulkilla on riittävät tiedot aiheesta ja kokemusta siitä, miten viestit saa parhaiten välittyvät osallistujalta toiselle. Hyvä asenne ja motivaatio viestintää kohtaan auttaa tekemään tulkkaustilanteiden viestinnästä tehokasta. Tulkkaustilanteessa vuorovaikutuksen näkökulmasta on tärkeä huomata, että tutkielman mukaan kielitaidolla ei ole niin tärkeää roolia tulkkaustilanteessa. Kuka vain, joka osaa tulkattavaa kieltä täydellisesti ei välttämättä ole hyvä tulkki. (Mt. 2011, 59–60.)

Heidi Mäkisen (2013, 26–27) opinnäytetyössä terveydenhuollon tilanteissa tarvittavista taidoista toistuvat edellä mainitut tulkin ominaisuudet, kuten esimerkiksi joustavuus, mukautumistaito ja tilannetaju. Erikseen terveydenhuollon tilanteissa korostuvat muun muassa asiakas-tuntemus, kyky joustaa sekä herkkyyys tilanteen vaatimalle toimintatavalle. Maria Leinosen (2014) pro gradu -työssä puhuttujen kielten tulkkien ammattitaidosta haastatellut tulkit korostivat sitä, kuinka tärkeitä tulkin henkiset ominaisuudet ovat työssä pärjäämiseen ja työn aiheuttaman henkisen kuorman käsittelyn näkökulmasta. Kuormaa voivat aiheuttaa esimerkiksi yllättävät tilanteet, kuten tekniikan pettäminen kesken tulkkauksen, asiakkaan tunteenpurkaukset sekä epämiellyttävät tulkkausympäristöt, kuten vankisellit ja kuulusteluhuoneet. Tämä vaatii tulkilta avoimuutta ja joustavuutta, ongelmanratkaisukykyä ja emotionaalista etäisyydenottoa. Näissä tilanteissa pärjää, jos tulkki luottaa itseensä eikä anna sijaa epävarmuudelle. (Mt. 2014, 63–64.) Laineen (2016) tutkimus viittomakielen tulkin katsekontaktin käytöstä asioimistilanteissa puolestaan todentaa sen, että tulkki ei ole vastuussa tilanteen vuorovaikutuksesta yksin vaan siihen osallistuvat muutkin paikalla olijat. Tutkimuksen mukaan toimintaa ja vuorovaikutusta säädeltiin esim. katseella sekä vartalon ja pään kääntämisellä tulkkia kohti. Tulkin vuorovaikutustaidoista yhteistyökyky ja tilanteiden ja ihmisten lukeminen on siis tärkeä taito. (Mt. 2016, 104–105.)

Tämän opinnäytetyön varsinaisena aiheena eivät ole tulkin kokemat henkiset tai tunnetason kokemukset, mutta koen, että niitä on syytä käsitellä jossain määrin, koska tunteet ovat läsnä vuorovaikutuksessa ja vaikuttavat tulkin toimimiseen tulkkaustilanteessa. Koskinen (2018) korostaa asioimistulkin työssä ruumiillisen ja affektiivisen pääoman tärkeyttä, koska tulkin työ on

kielitaitoa vaativaa asiantuntijatyötä mitä erilaisimmissa ja tunnetasolla kuormittavissakin tilanteissa. Tulkin on tärkeä tunnistaa omia sekä muiden tunnetiloja. Kielelliset ilmaukset sisältävät asiasisällön lisäksi asenteita tai sävyjä, jotka kantavat merkityksiä, jotka pitäisi tulkata eteenpäin, jotta kommunikaatio onnistuisi toivotunlaisesti. Tulkin vuorovaikutustilanteen hallintaan ja ammattitaitoon kuuluu tunteiden hallinta; siihen kuuluu osallistujien tunteiden välittäminen puolin ja toisin sekä tulkin omien tunteiden hallinta niin, etteivät ne vaikuta tilanteeseen. (Mt. 2018, 157–164.)

Kuten edellä on jo todettu, asioimistulkkaukseen liittyy monenlaisia vuorovaikutuksen osa-alueita. Niska (2002, 134) on tiivistänyt ne asioimistilanteen vuorovaikutuksen näkökulmasta tärkeät asiat, jotka tulkin tulisi hallita tai omata. Olen tehnyt niistä alla olevan selkeyttävän kuvion (Kuvio 1).



Kuvio 1 Tulkkaukseen liittyvät vuorovaikutuksen näkökulmat Niskan (2002, 134) jaottelun pohjalta.

3 VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN

3.1 Mitä ovat viestintä ja vuorovaikutus?

Viestintä on sosiaalista toimintaa, jonka avulla ihmiset pitävät yhteyttä toisiinsa ja luovat yhdessä käsityksiä ja merkityksiä. Se on prosessi, jonka osallistujat luovat viestejä toisilleen ja reagoivat niihin. Se tarkoittaa myös niitä kykyjä ja valmiuksia, joita ihmisellä on, jotta hän voi viestiä muiden kanssa. Viestintää voidaan tutkia myös monesta eri näkökulmasta riippuen siitä, mitä määrittelijä pitää tärkeimpänä; sanomataso, ilmaisun taso, tulkinnan prosessit tai kulttuurien välisen viestinnän taso. Viestintäosaaminen koostuu monista ulottuvuuksista, jotka ovat sidoksissa toisiinsa. Viestinnän tavoite yleisesti on erilaisten tarpeiden ja tavoitteiden saavuttaminen, jonka takia viestintäosaamisen kriteereiksi määritellään usein tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 76–77).

Vuorovaikutustilanteessa on yleensä mukana useampi osapuoli ja jokainen heistä vaikuttaa tilanteeseen oman toimintansa kautta. Vuorovaikutuksessa jokaisen osallistujan toiminta perustuu tunne- ja vuorovaikutustaitojen kokonaisuuteen, jonka osia ovat minätietoisuus, itsensä johtaminen, sosiaalinen tietoisuus, ihmissuhdetaidot sekä vastuullinen päätöksenteko. Näitä osa-alueita voi harjaannuttaa systemaattisesti ja kehittyä paremmaksi vuorovaikutuksen osaajaksi. (Talvio & Klemola 2017, 18–20.)

Usein kuulee sanottavan, että vuorovaikutus jonkun ihmisen kanssa ei toimi, koska kemiat eivät kohtaa. Varsinaisista kemioista ihmisten välillä ei voida puhua, vaan kysymys on enemmänkin siitä, että toisella on erilaiset kiinnostuksen kohteet, arvot ja asenteet, joiden takia vuorovaikutus tuntuu vaikealta. Näidenkin hankaluuksien yli pääsee, kun muistaa, että vuorovaikutus on tahtoa kunnioittaa toista sekä itseä ja yritystä ymmärtää toisen lähtökohtia. (Talvio & Klemola 2017, 8–9.)

3.2 Koulutuksen näkökulma vuorovaikutusosaamiseen

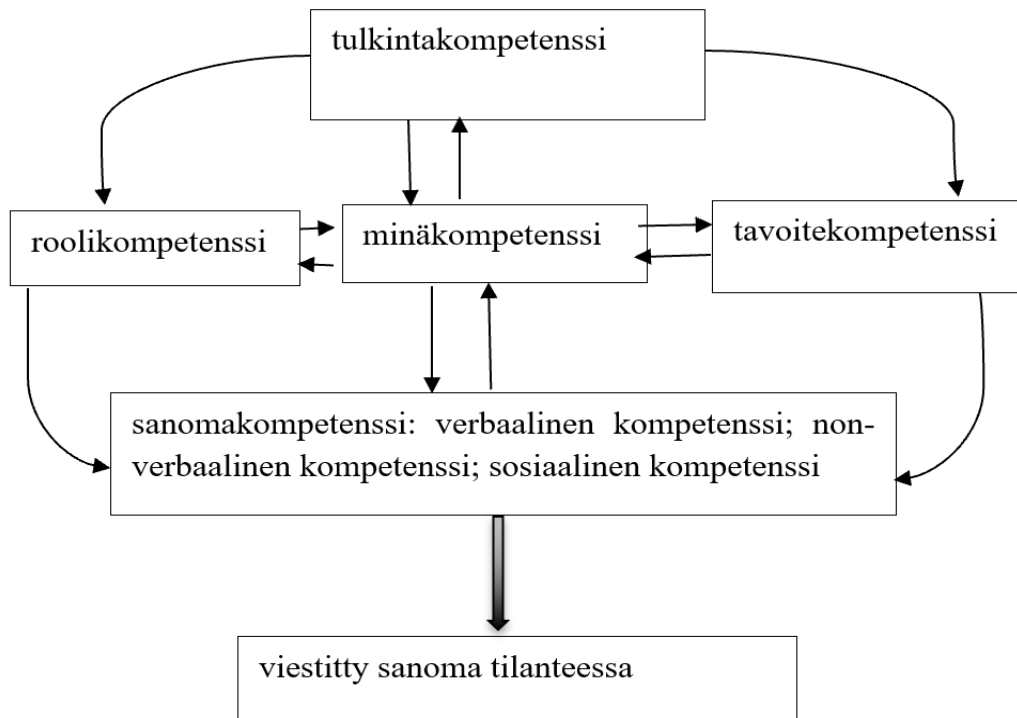
Monet luulevat, että työkokemus automaattisesti kehittää vuorovaikutustaitoja, mutta tämä ei pidä paikkaansa. Vuorovaikutustaitojen opettelu ennen työelämää ja avoin asenne omien vuorovaikutustaitojen kehittämistä kohtaan on tärkeää. Toki ihmisen synnynnäinen temperamentti ja saatu kotikasvatus vuorovaikutukseen näkyvät myöhemmin työelämässäkin. Vuorovaikutus-

taitojen opiskelu, esimerkiksi tilanteiden erityislaatuisuuden tunnistaminen tai sen ymmärtäminen, miten voidaan toimia toisia arvostavalla tavalla, auttaa meitä haasteellisissa tilanteissa. (Talvio & Klemola 2017, 9, 13)

Tulkkiopintokoulutuksen aikana opiskelijoiden oletetaan ottavan ensiaskeleita viestinnän ja kieliasiantuntijan ammattilaisuutta kohti. Humanistisessa ammattikorkeakoulussa ja Diakonia ammattikorkeakoulussa opiskelevien viittomakielen tulkkien koulutus koostuu tulkin ammatillisesta osaamisesta, tulkkaustaidon ja kielitaidon osaamisen hankkimisesta sekä monikulttuurisesta viestintä- ja vuorovaikutusosaamisesta. Vuorovaikutusosaamiseen keskittyvien opintokokonaisuuksien sisältöjen opiskelun jälkeen opiskelijan tulisi ymmärtää, millaisia tekijöitä toimiviin vuorovaikutustilanteisiin liittyy ja osata myös toimia multimodaalisen viestintäympäristön sekä kontekstin mukaisesti. Tulkkiopintojen sekä ammattiosaamisen perustana on vuorovaikutusosaaminen sekä käsitys siitä, että viestintä on multimodaalista eli kielellistä ja ei-kielellistä (esimerkiksi kuvakommunikaatio). Vuorovaikutusosaamisen opintojen aikana painottuu se, että opiskelija ymmärtää vuorovaikutuksen olevan laajempi kokonaisuus kuin vain puhutulla tai kirjoitetulla kielellä toteutettu merkityssisältö. Koulutuksen aikana korostuu myös se, että vuorovaikutuksen tavoitteena viittomakielen tulkkauksessa on kielellisen yhdenvertaisuuden ja osallisuuden toteutuminen. (Opetussuunnitelma 2018-2024, Humak, 2022; Opetussuunnitelma 2019-, Diak, 2022)

3.3 Viestintäosaamisen teoria Trenholmin ja Jensenin mukaan

Viestintäkompetenssin käsite on yläkäsite, joka sisältää tilanteesta riippuen monenlaista osaamista. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 78). Trenholm ja Jensen (2008) ovat käsitelleet viestintäkompetenssia teoksessaan *Interpersonal Communication*. Viestintäkompetenssi yleisellä tasolla tarkoittaa, että ihminen osaa viestiä tehokkaasti ja tilanteeseen sopivalla tavalla. Trenholmin ja Jensenin kompetenssimalli lähestyy asiaa jakamalla osaaminen erilaisiin kompetensseihin. Mallin keskiössä on ajatus yksilön kyvyistä; viestijä osaa välittää merkityksiä tehokkaasti, tietää kuinka saavuttaa viestintätilanteen tavoitteet, osaa käyttäytyä roolinsa mukaisesti tilanteessa, osaa välittää oman persoonansa halutulla tavalla muille ja tuottaa tilanteeseen sopivia viestejä. (Mt. 2008, 10–15.) Näitä kykyjä vastaavat kompetenssit, joita seuraavaksi esitellään. Myös mallista tehty yksinkertaistettu kuvio (Kuvio 2) auttaa jäsentämään kokonaisuutta.



Kuvio 2 Viestintäkompetenssit Trenholmin ja Jensenin mukaan (2008, 11)

Viestintätilanteissa viestijälle on tarjolla loputon määrä erilaista tietoa. Tarjolla oleva tieto voi liittyä esimerkiksi muihin osallistujiin, omiin sekä muiden tunteisiin ja tarpeisiin. Viestijän täytyy poimia kyseiseen tilanteeseen liittyvää olennaista tietoa, jotta tilanne on sujuva. **Tulkintakompetenssin** avulla viestijä pystyy arvioimaan tilannetta kokonaisuutena ja pystyy toimimaan korrektisti loukkaamatta toisia ja saamaan viestinsä sopivaksi tilanteeseen. **Roolikompetenssi** käsittää ajatuksen sosiaalisissa tilanteissa vallitsevista normeista, millainen käyttäytyminen on sallittua ja mikä ei eli miten minun oletetaan/vaaditaan käyttäytyvän kussakin viestintätilanteessa. **Minäkompetenssi** kiteyttää sen mitä olen; tiedän, kuka olen ja millaisena haluan, että minut nähdään kussakin tilanteessa. Tämä edellyttää tietoista ymmärrystä omasta itsestä ja itsevarmuutta, koska se millainen kuva viestijällä on itsestään, vaikuttaa siihen, miten hän kommunikoi muiden kanssa. Vaikutus voi olla negatiivinen tai positiivinen riippuen siitä, millaisena viestijä näkee itsensä. Jos viestijällä on huono itsetunto, hänen viestintätyylinsä voi olla epävarmaa tai varovaista ja hän voi alkaa vältellä viestintätilanteita. Viestintä ihmisten välillä tarvitsee myös jonkinlaista suunnittelua; mitä tilanteessa tavoitellaan, mitä esteitä siinä mahdollisesti esiintyy ja miten ne voitetaan. **Tavoitekompetenssissa** on tärkeää ymmärtää omien valintojen seuraukset ja ennakoida mahdollisia parempia toimintatapoja. **Sanomakompetenssi** on se vaihe, jossa kaikki edellä mainitut kompetenssit on prosessoitu ja tuloksena on onnistunut

tai epäonnistunut viestintä. Sanomakompetenssi itsessään sisältää myös nonverbaalin kompetenssin, verbaalin kompetenssi ja sosiaalisen kompetenssin. Verbaali kompetenssi on tietysti kaiken kommunikoinnin avain. Sovellettaessa tätä mallia viittomakielen tulkkaukseen tämän termin voisi korvata kielellisen kompetenssin käsitteellä, joka ei erottele onko kieli verbaalista tai ei-verbaalista. Nonverbaali kompetenssi on myös olennainen osa viestintää, koska sanattomien viestien tulkinta on todella tärkeää viestin todellisen sisällön selvittämiseksi. Sosiaalinen kompetenssi auttaa määrittämään suhteemme kanssaviestijään ja millaisen suhteen hänen kanssaan haluamme. (Trenholm & Jensen 2008, 10–15.)

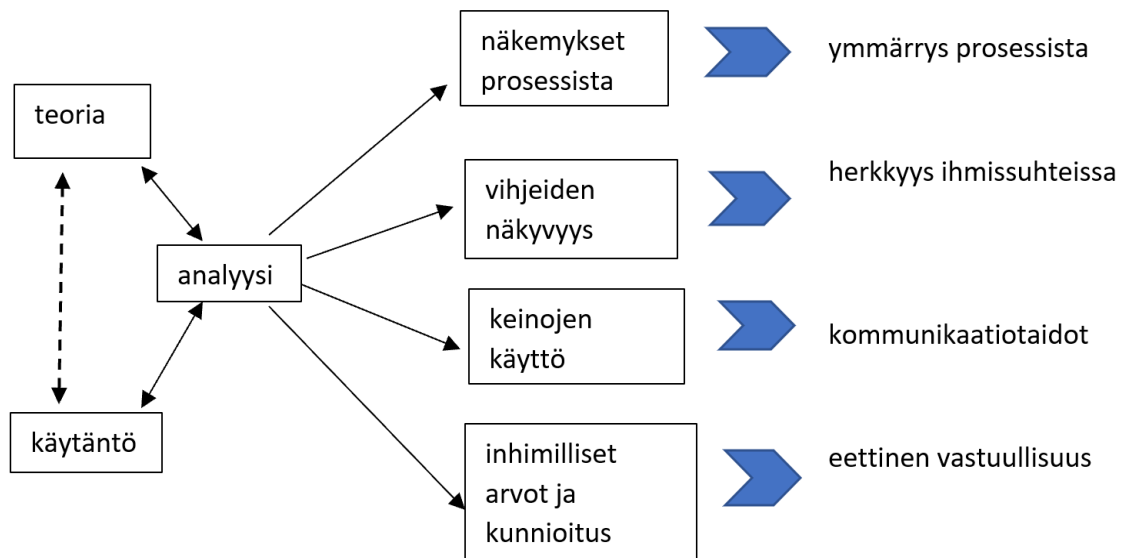
Tiivistettynä siis yksilön omat ominaisuudet, tiedot ja taidot edellä mainittujen kompetenssien kohdalla aiheuttavat sen onnistuuko haluttu viestintä vai ei. Toisaalta tätä kompetenssien kokonaisuutta ympäröivät kulttuurinen, historiallinen, teknologinen ja sosiaalinen konteksti, jossa viestintätilanne tapahtuu. Viestijän kompetenssit eivät välttämättä aina vaikuta viestintätilanteessa onnistumiseen, vaan ympäröivä konteksti saattaa joko aiheuttaa ongelmia tai päinvastoin, edesauttaa viestin välittämistä. (Trenholm & Jensen 2008, 10–15.)

3.4 Vuorovaikutusosaaminen Littlejohnin ja Jabuschin mukaan

Littlejohnin ja Jabuschin vuorovaikutuskompetenssimalli on kehitetty jo vuonna 1982, mutta se on pätevä malli vielä tänäkin päivänä, koska siinä esitellään hyvin erilaiset vuorovaikutukseen liittyvät tärkeät näkökulmat. Mallin taustaoletuksena on käsitys siitä, että ihmiset käyttävät viestejä merkityksien jakamiseen, niihin sisältyy myös emotionaalisia tekijöitä sekä vinkkejä viestin sisältämästä asenteesta tai tarkoituksesta. Osapuolten vuorovaikutuskompetenssit vaikuttavat viestinnän onnistumiseen tai epäonnistumiseen ja joissain tilanteissa ihminen on enemmän kompetentti kuin toisessa tilanteessa. (Littlejohn & Jabusch 1982, 29.)

Tutkijat määrittelevät vuorovaikutuskompetenssin yksilön kyvyksi ja haluksi olla vastuullisesti läsnä tilanteessa, jolloin jaettu merkitys siirtyy mahdollisimman tehokkaasti. Vuorovaikutuskompetenssi rakentuu neljästä osa-alueesta, jotka vaikuttavat toisiinsa. Kompetenssit kehittyvät luonnollisesti silloin, kun ihminen luo jonkinlaisia skeemoja ja oletuksia erilaisista vuorovaikutustilanteista, harjoittelee niitä oikeissa tilanteissa ja saa palautetta, analysoi ja reflektoi toimintaansa. Tästä syntyy uusia skeemoja ja oletuksia, joiden mukaan viestijä alkaa toimia ja joita analysoi. Tämän kehämäisen prosessin avulla viestijä oppii ja tulee taitavammaksi viestijäksi. (Littlejohn & Jabusch 1982, 31–32.) Esittelen ensin kuvion (Kuvio 3), jonka Littlejohn

ja Jabusch ovat luoneet selventämään kokonaisuutta, ja sen jälkeen kuvailen kompetenssit sanallisesti.



Kuvio 3 Vuorovaikutusosaamisen kehittyminen (Littlejohn & Jabusch 1982, 33).

Ymmärrys prosessista tarkoittaa, että viestijä ymmärtää kommunikaatiotilanteen dynamiikka ja sen, mitä viestintätilanteessa on tapahtumassa. Kokonaisvaltaisen prosessin ymmärrys auttaa viestijää refleктоimaan miten hän vaikuttaa tilanteessa. Tämän analyysin avulla viestijä tulee tietoiseksi omasta toiminnastaan ja oppii muokkaamaan käytöstään ja omaksumaan tilanteisiin sopeutumisen taitoja. **Herkkyys ihmissuhteissa** on taito, joka auttaa tunnistamaan omia sisäisiä tunteita sekä muiden osallistujien tunteita. Herkkyys auttaa huomaamaan ympäristössä olevia vihjeitä, jolloin viestijä pystyy tarkkailemaan viestinnän kulkua, esimerkiksi keskustelun vuorottelun sääntöjä, ja tiedostaa milloin tilanteen kulkuun on mahdollista puuttua. **Kommunikaatiotaidot** käsittävät verbaliset ja nonverbaaliset keinot, fyysiset ja käsitteelliset, joiden avulla haluttu viestinnän tavoite saavutetaan. Siihen kuuluvat yhtäältä aktiiviset taidot eli aloitteentekotaidot esim. palautteen anto, kysyminen ja kielen sopeuttaminen sekä toisaalta passiiviset taidot kuten kuuntelemisen taito ja kriittisen arvioinnin taidot. **Eettinen vastuullisuus** viestintätilanteessa tarkoittaa vastuunkantoa lopputuloksesta ja omasta sekä osallistujien hyvinvoinnista, sekä avoimuutta eli halua jakaa vastuuta. (Littlejohn & Jabusch 1982, 33–36.)

3.5 Kulttuurien välinen viestintäosaaminen

Lähestyn tässä opinnäytetyössä kulttuuria yleisellä tasolla. Työ ei keskity varsinaisesti kulttuurin tulkkaukseen, mutta koska osallistujien kulttuurit ovat tulkkauksilanteissa erilaiset, ne vaikuttavat tilanteen vuorovaikutukseen ja sitä kautta tulkin työhön. Kulttuuri voidaan määritellä monella tavalla ja se on laaja käsite. Jollekin se merkitsee vain kapea-alaista korkeakulttuuria esimerkiksi teatteria, oopperaa ja taiteita. Tässä työssä hyödyllisempi lähtökohta on katsoa kulttuuria laajemmin. Kulttuuri kumpuaa ihmisistä, se on opittua ja sitä voi siirtää seuraavalle sukupolvelle. Kulttuuri koostuu arvoista, uskomuksista, säännöistä, normeista ja käsityksestä siitä, mikä on moraalisesti oikeanlaista käytöstä. (Shenoy-Parker, Gonzalez, Coleman & Baldwin 2014, 55.) Kulttuuri koostuu tiedoista, kokemuksista, uskomuksista ja asenteista sekä sosiaalisista hierakioista. Kulttuuri voi olla myös jotain konkreettista esim. esineitä, tavaroita, jotka tietty ihmisryhmä on hankkinut sukupolvien kuluessa. (Samovar & Porter 2003, 8.)

Eri kulttuurien välistä viestintäosaamista voi lähestyä myös niin, että tarvittavat tiedot tai taidot eivät ole sidoksissa tiettyyn kulttuuriin. Rasmussen ja Sieck (2015) ovatkin kuvanneet tutkimuksessaan yleisiä kulttuurista riippumattomia kompetensseja. He ovat tutkineet henkilöitä, jotka ovat olleet toistuvasti ja pitkään työnsä puolesta tekemisissä eri kulttuurien edustajien kanssa. He pyrkivät löytämään haastattelujen kautta yleisiä kulttuuriin liittyviä tietoja ja taitoja eli kompetensseja, joiden avulla he selviytyivät vaihtelevissa tilanteissa eri kulttuurien parissa. He ovat tiivistäneet tutkimuksessaan kulttuurisen osaamisen neljään kokonaisuuteen; diplomaattinen mielenlaatu, kulttuurinen päättelykyky, kulttuurien välinen vuorovaikutus ja kulttuurinen oppiminen. (Mt. 2015, 75–76.)

Diplomaattinen mielenlaatu tarkoittaa sen ymmärtämistä, että kulttuurien välisten suhteiden luominen on edellytys sille, että omat tavoitteet työn tai muun suhteen onnistuvat. On tärkeä oivaltaa myös se, että oma tausta vaikuttaa siihen, miten näkee maailman. Toisen vuorovaikutukseen osallistujan tausta saattaa olla erilainen, mistä syntyy eroavaisuuksia osallistujien tulkinnoissa ja käsityksissä. **Kulttuurinen päättelykyky** tarkoittaa, että pystyy toimimaan yllättävissä tilanteissa sekä kykenee analysoimaan näitä tilanteita ja siten ymmärtää paremmin vierasta kulttuuria. Kognitiivisen päättelyn ja omien selitysten luominen auttaa ymmärtämään toista paremmin sekä ymmärtämään itseään paremmin ja ohjailemaan omia asenteita. Asioiden näkeminen toisten näkökulmasta on myös tärkeä taito. **Kulttuurien välinen vuorovaikutus** sisältää ymmärryksen siitä, että suunnittelu ja valmistelu auttavat toimimaan paremmin tilanteissa ja saavuttamaan viestinnän tavoitteet. Tärkeä taito on myös toimintakyvyn säilyttäminen

tilanteissa, joissa oma ymmärrys ja kokemus on vähäistä. **Kulttuurinen oppiminen** tarkoittaa ymmärrystä siitä, mitä ja kuinka paljon pitää oppia, jotta pystyy toimimaan tehokkaasti vieraassa kulttuurissa. Tässä auttaa itseohjautuvuus, tehokas oppiminen kokemuksista ja halu reflektoida saatuja kokemuksia. Uuden kulttuurin oppimisessa on myös tärkeää hankkia luotettavia suhteita, joiden avulla omaa kulttuurista ymmärrystä voi kehittää. (Mt. 2015, 86–87.)

Soile Kallio (2005) on tutkinut viestintätieteiden pro gradu -tutkielmassaan viittomakielen tulkkien kulttuurisia kompetensseja tulkatussa vuorovaikutustilanteessa. Tutkielman mukaan kulttuurien välinen viestintäkompetenssi koostuu erilaisista vuorovaikutustaidoista, joiden avulla tilanteessa ilmeneviä kulttuurieroja tai esteitä voi poistaa. Kulttuuriset kompetenssit ovat tärkeitä työn monessa eri vaiheessa alkaen asiakkaan kohtaamisesta, tulkkausprosessin aikana sekä asiakassuhteiden luomisessa tulkkaustilanteiden ulkopuolella. Viittomakielen tulkin kulttuuriset kompetenssit voidaan jakaa osatekijöihin; tietoihin, taitoihin ja motivaatioon. Tiedot koostuvat esimerkiksi siitä, että tulkki tietää kuurojen yhteisöstä, sen historiasta, sen merkkihenkilöistä, ymmärtää miten visuaalinen ja auditiivinen kanava vaikuttavat viestintätilanteessa ja hallitsee molempien työkieltensä kulttuureihin kuuluvat käyttäytymisnormit. Taitoihin kuuluvat mm. työkielten hyvä lingvistinen kompetenssi, jonka ansiosta tulkkaustilanteessa jää enemmän aikaa havainnoida tilannetta ja itseä. Taitoihin kuuluu myös kyky mukauttaa kieltä asiakkaan mukaan, puheenvuorojen hallinnointi sekä sosiaalinen havainnointi. Edellä mainittujen tietojen ja taitojen käyttäminen tarvitsee myös motivaatiota. Motivaation kohdalla tärkeiksi osatekijöiksi katsottiin mm. tiedostava työote, kiinnostus ja kunnioitus molempia kulttuureja kohtaan sekä halu edistää tilanteessa olevien vuorovaikutusta. Kulttuurinen kompetenssi on tutkielman mukaan tärkeää myös tulkkaustilanteiden ulkopuolella, kun tulkki luo luottamuksellisia asiakassuhteita. Tulkkien on myös tärkeää tunnistaa tulkkaustilanteessa esiin nousevat jännitteet, jotka kumpuavat osallistujien enemmistö-vähemmistö -asetelmasta. Jännitteet voivat vaikuttaa tulkkaustilanteen vuorovaikutukseen kokonaisvaltaisesti. (Mt. 2005, 68–71.)

4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

4.1 Aineiston kerääminen

Opinnäytetyöni aihepiiri käsittelee viittomakielen tulkkien käsityksiä vuorovaikutusosaamisesta erilaisissa asioimistilanteissa. Kun on tarkoitus selvittää tutkittavien mielipiteitä, kuvauksia ja kokemuksia aiheesta, laadullinen ote on hyödyllisin. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 164; Eskola & Suoranta 2008, 16). Laadullista aineistoa kerätään yleisimmin haastattelulla, havainnoinnilla tai kirjallisiin materiaaleihin tutustumalla (Metsämuuronen 2006, 111–113). Tässä opinnäytetyössä asiantuntijoiden ryhmäkeskustelu on tarkoituksenmukaisin lähestymistapa. Asiantuntijuus voi perustua saavutuksiin tieteen saralla, se voi olla ammatin tuomaa tai perustua asemaan instituutiossa. Joskus asiantuntijoiden erikoistietämystä voidaan käyttää silloin, kun halutaan tuottaa uutta tietoa. (Alastalo, Åkerman, Vaittinen 2017, 215–219.) Asiantuntijuus perustuu tässä tapauksessa ammattilaisuuteen tulkkausalalla ja pitkään kokemukseen asioimistulkkauksesta, jolloin heillä on sellaista tietoa, jota kehittämistyössäni tarvitsen.

Asiantuntijahaastattelu ei ole itsenäinen haastattelumenetelmä, vaan siinä voi soveltaa erilaisia haastattelutyyppäjä riippuen siitä, mitä tutkitaan ja mitkä ovat työn tavoitteet. (Mt. 2017, 221) Aiheeni luonteen takia paras aineistonkeruumenetelmä oli ryhmäkeskustelu. Ryhmäkeskustelu on vakiintunut aineistonkeruumenetelmäksi 1990-luvulta lähtien ja sen lähikäsitteitä ovat ryhmähaastattelu tai fokusryhmä. Tärkeintä niissä kaikissa on osallistujien mahdollisimman vapaa, moniääninen vuorovaikutus. Ryhmäkeskustelussa haastattelija ei ohjaa keskustelua niin paljon kuin ryhmähaastattelussa. Ryhmäkeskustelu sopii tilanteisiin, joissa ollaan kiinnostuneita tulkinnoista, merkityksistä ja perusteluista asioille. Vapaan vuorovaikutus antaa tilaa neuvottelulle ja käsitteiden ja ajatuksien analysoinnille. (Pietilä 2017, 111–113) Ryhmädynamiikka on tärkeä ottaa huomioon, kun ryhmäkeskustelua alkaa suunnitella. Joku osallistujista voi alkaa dominoimaan tilannetta tai osallistuja keskustelevaliian varovaisesti ja hajanaisesti, jolloin kunnollista ajatustenvaihtoa ei synny. (Pietilä 2017, 115–116.) Haastateltavat olivat kaikki minulle sekä tosilleen tuttuja, joilla oli paljon yhteistä niin työelämässä kuin osittain vapaa-ajallakin. Tämä auttoi tekemään ryhmistä niin tasapainoiset, että jokainen osallistuja uskalsi tuoda mielipiteensä esille.

Käytän opinnäytetyössäni virikehaastattelun piirteitä, jotta saisin mahdollisimman paljon hyvää ja tarkoituksenmukaista tietoa tutkittavasta aiheesta. Virikehaastattelu tarkoittaa sitä, että haastattelussa käytetään kysymysten lisäksi jotain muuta elementtiä esim. esineitä, valokuvia tai väittämiä, jotka toimivat virikkeenä haastattelulle ja joiden kautta rakennetaan merkityksiä tutkittavasta ilmiöstä. Virike on laajempi asia kuin pelkkä haastattelukysymys. Se kuvaa tutkimuskohdetta tai sen toimintaa jostain näkökulmasta. Ne voivat innostaa, provosoida tai houkuttelevat alitajunnassa olevia asioita esille. Virikkeitä voi käyttää joustavasti haastattelun aikana tai koko haastattelu voi rakentua virikkeiden käyttöön. Monessa tapauksessa on järkevämpää käyttää virikkeitä esimerkiksi teemahaastattelun osana. Kun virikkeitä käytetään, ne auttavat tuottamaan tietoa esimerkiksi normeista, motiiveista tai tunteista. (Törrönen 2017, 233–240.)

Käytin tässä opinnäytetyössä ryhmäkeskustelua ohjaamaan haastattelukysymyksiä sekä kahta virikettä; tulkkikylttiä ja kuvaa, jossa kaksi ihmistä istuu toisiaan vasten ja välissä on yksi ihminen, jolla on puhekuplassa kysymysmerkki (Liite 2). Olen valinnut virikkeet suhteessa tutkimuskysymyksiin ja reflektoinut niitä tietoperustaan. Tulkkikyltti toimii johtolankana, joka Törrösen (2017, 241–243) esimerkin mukaan esittää tutkittavasta ilmiöstä eli asioimistulkin vuorovaikutusosaamista vain pienen palan. Haastateltavat kertovat miten se heidän mielestään liittyy kokonaisuuteen tai mihin se viittaa. Toinen virike eli kuva ihmisistä, toimi pienoismaailmana. Tällöin virike kopioi jotain todellisen elämän tunnusomaista piirrettä. Se voi edustaa esimerkiksi erilaisia toimintatapoja, sosiaalisia ongelmia tai syy-seuraus-mekanismeja. Tämän kuvavirikkeen avulla haastateltavilta voidaan saada selville, mihin kohtiin kuvassa he samaistuvat, vastaako se todellisuutta tai mitä siinä pitäisi muuttaa, että se vastaisi todellisuutta. (Törrönen 2017, 243–244.)

4.2 Aineiston analysointi

Haastattelin työtäni varten kuutta viittomakielen tulkkiä. Haastattelut toteutettiin kesäkuun 2022 aikana. Lähes kaikilla oli pitkä, osalla melkein kahdenkymmenen vuoden työkokemus. Ryhmäkeskustelut toteutettiin kahdessa ryhmässä, jolloin yhdessä ryhmässä oli kerrallaan kolme tulkkiä. Ryhmäkeskustelu tallennettiin ja aineistoa kertyi yhteensä neljä tuntia; ensimmäinen haastattelu kesti lähes kaksi tuntia ja toinen hieman yli kaksi tuntia.

Analysoin ryhmäkeskusteluissa kerättyä aineistoa laadullisen sisällönanalyysin keinoin. Laadullinen sisällönanalyysi on sanallista aineiston kuvailua, jossa pyrkimyksenä on muodostaa tiivis ja yleinen kuvaus aineistosta nousevista aiheista (Tuomi & Sarajärvi 2002, 103). Siinä

tekstistä pyritään löytämään merkityksiä, eikä esimerkiksi analysoida, miten merkityksiä tuotetaan, kuten diskurssianalyysissä tehdään. (Tuomi & Sarajarvi 2002, 117.) Litteroin haastattelut eli muutin ne tekstiksi noudattaen opinnäytetyön näkökulmasta riittävää sanatason ja asiasisällön tarkkuuta. Aivan kaikkia puheen piirteitä kuten taukoja, päällekkäin puhumista tai äänensävyjä ei siis otettu huomioon (Ruusuvuori & Nikander 2017, 427). Litteroinnin jälkeen tekstimassa luokiteltiin tutkimuskysymysten mukaan eri teemojen alle ja siitä poistettiin epäolennaisuudet. Luokittelu on tärkeä vaihe analyysissä ja sen avulla löydetään suurestakin aineistosta keskeiset piirteet. Luokittelun avulla voidaan aineiston osia myös vertailla toisiinsa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 147.) Tämän opinnäytetyön tulosten analyysi ei perustu pelkästään aineistoon tai teoriaan, vaan käytän tässä teoriaohjaavaa eli abduktiivista sisällönanalyysiä. Siinä aineiston analysoinnin taustalta löytyy aiemman tiedon vaikutus. Tutkimuksen empiirinen aineisto analysoidaan ensin aineistolähtöisesti, mutta analyysin loppuvaiheessa otetaan teoria ohjaamaan lopputuloksen tulkintaa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 136; Tuomi & Sarajarvi 2018, 109–110, 133).

5 TULOKSET

5.1 Tulkin vuorovaikutusosaaminen asioimistilanteissa

Tutkimukseni käsittelee asioimistulkkauksessa tarvittavaa vuorovaikutusosaamista ja viittoma-kielen tulkkien näkemyksiä ja kokemuksia siitä. Tässä luvussa esittelen haastatteluista nousseita vastauksia tutkimuskysymyksiini ja esittelen ne aihepiireittäin ja noudattaen tutkimuskysymysten mukaista jaottelua.

Käytin käsitysten ja kokemusten selville saamiseen virikehaastattelua ja yksi virikkeistäni oli tulkikyltti, jonka välittämää merkitystä haastateltaville yritin selvittää. Se edusti haastateltaville vuorovaikutuksen kehystä tai jäseniä tilannetta ja omaa asemaa siinä. Tulkikyltin koettiin luovan odotuksia ja ajatuksia tilanteen osapuolille tulkin toiminnasta, jotka omalta osaltaan vaikuttavat vuorovaikutukseen. Haastateltavien mielestä kyltti antoi tulkille asiantuntijan roolin tilanteessa ja oikeuksia, mitä tavallisena kansalaisena tilanteessa ei ehkä olisi. Kyltti toimii selkeänä vuorovaikutuksen kehyksen luojana, tulkin ei tällöin tarvitse selittää miksi on paikalla ulkopuolisena henkilönä. Se selkeyttää omaa roolia ja toimii toisaalta ammatillisena haarniskana tai kuorena, johon vuorovaikutustilanteen mahdolliset epämiellyttävät asiat kilpistyvät.

Yleisesti ottaen haastateltavat ajattelivat, että vuorovaikutusosaaminen on kaiken pohjalla, jonka päälle kaikki muu rakentuu. Se on myös persoonaan sidottua; taitavampi pystyy nopeammin omaksumaan sopivan vuorovaikutustyylin tulkkaustilanteessa ja poimimaan tärkeitä vihjeitä. Vuorovaikutusosaamista pystyy toki kartuttamaan myös työkokemuksen kautta. Keskustelun lomassa heräsi kuitenkin ajatus siitä, että valmistautuuko tulkki vuorovaikutusosaamisen näkökulmasta tulkkaustilanteeseen yhtä laajasti ja huolellisesti kuin esimerkiksi valmistautuessaan tilauksen substanssiin, kieleen ja viittomisratkaisuihin? Ja mitä valmistautuminen vuorovaikutusosaamisen näkökulmasta on?

Haastateltavien mukaan vuorovaikutustilanteessa henkilön oma persoona on läsnä automaattisesti ja omat luonteenpiirteet vaikuttavat. Myös asiakkaan kohtaamistilanteessa rennosti käyttäytyminen, tervehtiminen, tilanteen tunnustelu sekä avoin ja positiivinen mieli luovat pohjaa hyvälle vuorovaikutukselle.

Haastateltavien mukaan joustavuus ja heittäytymiskyky ovat tärkeitä taitoja vuorovaikutustilanteen näkökulmasta; tulkki ei oleta tai odota mitään tilaukseen liittyen vaan menee ja katsoo mitä tilanteessa tapahtuu. Mahdolliset ennakko-oletukset täytyy voida heittää pois, jos tilanne

ei olekaan odotetun lainen. Joustavuuteen liitettiin myös hyvä hämmennyksen sietokyky, jolloin tulkki pystyy epäselvässä tilanteessa kuitenkin keskittymään tulkkaukseen ja kysymään esim. selventäviä ja oikein kohdentuneita lisätietoja. Hyvät käytöstavat ja ystävällisyys joka tilanteessa auttoivat paremman vuorovaikutuksen luomista tilanteessa. Tulkkaustilanteet voivat olla hankalia monesta syystä, esim. tulkki ei kuule tai muut osallistujat viestivät tai toimivat niin, että se vaikeuttaa tulkin työtä. Tällöin sanat kannattaa valita tarkkaan ja yrittää säilyttää ystävällinen äänensävy, vaikka tilanne ärsyttää. Tärkeäksi koettiin myös vaikeiden tilanteiden kohtaamisessa rohkeus ja taito tulla niistä ulos niin, ettei kukaan menetä kasvojaan. Haastateltavat kertoivat esimerkkejä em. tilanteesta, kun tulkkille tarkoitettu yksityinen kommentti tulkataankin kaikille tai asiakas on jostain syystä tuohtunut tulkkiin ja tulkkaustilanne pitäisi saada jotenkuten jatkumaan.

”Ainakin itse sanoisin, että omien virheiden myöntäminen on helpompaa mitä pidempään on tehnyt töitä. Alkuun tuntui, että omien virheiden myöntäminen tavallaan suistaa sen koko prosessin raiteilta, nyt on niinku paremmin ymmärrystä siitä kokonaistilanteesta ja sen saa palautettu raiteille sen homman.”

Keskustelun osallistujat kokivat tärkeäksi myös ihmisten kohtaamisen taidon, jolloin tulkki pystyisi olemaan luontevasti ennen tilanteen alkua ja sen jälkeen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tulkki on tilanteessa läsnä niin, että antaa vaikutelman, että hänelle saa viittoa tai jutella ennen ja jälkeen varsinaista tulkkaustilannetta. Kohtaamisen taitoon liittyy myös uskallus ottaa yhteyttä eri välineillä esim. sähköposti, videopuhelut tai muut kanavat sekä osaa toimia niissä oikein. Omien tunteiden säätelytaito koettiin myös tärkeäksi, jotta esim. kiireen tuntu tai ärsytys ei välity muille osapuolille.

Tulkkaus tapahtuu usein jossakin institutionaalisessa tilanteessa, jossa toimimista ohjaa toimintaympäristön oma normisto. Toki tavallisissakin asioimistilanteissa on omat totutut toimintatavat, joita tulkkin on hyvä noudattaa. Haastateltavat painottivat asioimistilanteiden osalta tiedon merkitystä tilanteeseen sopivista hyvistä käyttäytymistavoista ja toimintatavoista. Olisi hyvä tietää, miten sosiaalisissa tilanteissa ollaan ja toimitaan esim. lääkärissä, pankkiasioinneissa, poliisikuulustelussa. Haastateltavat kokivat hyödylliseksi myös laajemman pohjatiedon tai kehyksen hahmottamista siitä, mihin toimeksiannon tilanne liittyy. Se vaikuttaa tulkin ymmärrykseen esim. siitä, mihin hän sijoittuu, mihin asioilla viitataan ja millaisia käyttäytymisnormeja tilanteessa on, jotta voisi toimia niiden mukaisesti ja oikein.

”Esimerkiksi...jos mulle tulisi poliisikuulustelutilaus, niin kyllä mulla olisi tarve ymmärtää, että mihin se kuuluu, mitä on pitänyt tapahtua, että joku joutuu kuulus-
teluun, minkälaiset roolit siellä (kuulustelussa) voi olla, mitä siitä potentiaalisesti
voi seurata... kaikki tällaiset asiat pitäisi tietää, että sinne voisi mennä.”

Joskus tulkkaustilauksen tiedot ovat niin puutteelliset tai virheelliset, että tilanteen luonteesta ei saa selvää ja tulkki saattaa valmistautua täysin erilaiseen tilanteeseen kuin ko. tilanne sitten oikeasti on. Silloin tulkin joustavuudesta ja hämmennyksen sietokyvystä on apua, kun hän uudelleenorientoituu tilanteeseen.

Haastateltavien mukaan tulkin tehtävänä on kahden ihmisen kohtaamisen ja toistensa ymmärtämisen mahdollistaminen ja jos se ei onnistu, niin sen hyväksyminen voi olla vaikeaa.

”Niin, kyllä sen hyväksyminen on tosi vaikeaa, että ihmiset ei ymmärrä toisiaan, vaikka sellaista niinku tapahtuu koko ajan, mutta silloin kun on tulkkina siinä tilanteessa, niin aina sen niinku ajattelee ja etsii siitä, että nyt mä olen niinku tulkannut jotain väärin ja se (ongelma) on tullut tulkista eikä niistä ihmisistä.”

Tämä herätti keskustelua ja toivetta myös koulutuksen suhteen. Toivottiin koulutusta hankalista viestintätilanteista, jonka avulla pystyisi purkamaan mistä kaikista mahdollisista syistä ihmiset eivät ymmärrä toisiaan. Koulutus auttaisi siinä, että tulkki pystyi työssään irrottautumaan ongelmallisen viestinnän vyyhdistä ja tiedostaisi ne tulkista riippumattomat syyt, miksi kommunikaatio ei tilanteessa toimi ja mitä itse voisi mahdollisesti tilanteessa tehdä. Haastateltavien mielestä kokemuksen kautta sai keinovalikoimaa selviytyä hankalassa tilanteessa.

Hyvä tulkki

Edellä mainittujen piirteiden lisäksi haastateltavat mainitsivat, että hyvä tulkki edesauttaa kommunikaatiota osallistujien välillä.

”Että asiakkaat ajattelee, että ne keskustelelee samasta asiasta, puhuvat samasta aiheesta tai jopa siitä mitä on ollut tavoitteena siinä tilanteessa, ja se onnistuu tulkista huolimatta, ainahan se ei onnistu.”

Hyvän tulkin ominaisuuksiksi tai taidoiksi haastateltavat mainitsivat tilannetajun, luontevan läsnäolon sosiaalisissa tilanteissa ja nimenomaan vapaamuotoisissa tilanteissa, koska ne ovat haastavia sisällön suhteen (kuka kukin on sukujuhlissa, ihmisten välisten suhteiden hahmottaminen, tulkattavien asioiden mahdollinen jäsentymättömyys, taustatietojen puute, jne.) ja tulkkina olemisen suhteen (mihin tulkki sijoittuu, milloin ja mitä tulkkaa, mitä ei tulkkaa, jne). Vähimmäisvaatimuksiksi hyvälle tulkille haastateltavat mainitsivat kielitaidon ja tulkkaustai-

don. Nämä kaksi taitoa koettiin olevan peruslähtökohta toimivalle vuorovaikutukselle eikä keskustelussa keskitytty näiden määrittelyyn sen enempää. Haastateltavien mielestä tulkille tärkeä tilanteiden tulkintataito voi joissain tilanteissa aiheuttaa myös ongelmia, jos parityössä tulkeilla on toisistaan poikkeavat tulkinnat, käsitykset ja toimintatavat. Hyvä tulkki on myös rehellinen itselleen ja muille. Suoraselkäisyys korostuu niissä tilanteissa, joissa tulkki jostain syystä tekee virhearvion, hänellä ei ole alan sanastoa tai riittäviä taustietoja. Tällöin olisi hyvä, jos tulkki rohkeasti toisi esille ongelmalliset asiat huolimatta siitä, miltä saattaa vaikuttaa muiden silmissä. Hyvä tulkki osaa myös kuunnella ja reagoida eli alkaa puhua tai viittoja silloin kun siihen on selkeästi tarvetta. Haastateltavat korostivat useamman kerran uskallusta olla ihmisenä läsnä myös tulkkaustilanteessa.

”...liittyen siihen ihmisenä olemiseen siellä tilanteessa ehkä tuo mukanaan sen, että uskaltaa tehdä ne tarvittavat kommentit silloin kun tarvii, jos se tulkki on ainoa, joka siinä tilanteessa tajuaa nää esimerkiksi kulttuuriset erot.”

Jotta tulkkaus voi ylipäätään onnistua eri tilanteissa, haastateltavat korostivat myös tulkin luottamusta itseensä, omiin kykyihinsä ja taitoihinsa sekä tulkin luottamusta muihin ihmisiin ja siihen, että vuorovaikutuksen muutkin osallistujat haluavat, että asiat saadaan hoidettua.

”...ettei tilanteeseen tultaessa tarvitse ajatella, että minun pitää tulkkina niinku masteroida kaikkien osapuolten osuudet vaan luottaa siihen, että tässä on tavallaan tää palapeli ja mä tulen yhdeksi palaksi siihen ja sitten jokainen muukin tekee oman duuninsa...”

Haastatteluissa toistui aiemmin mainittu tulkin persoonan ja luonteen vaikutus tilanteisiin ja työntekemiseen. Tärkeäksi koettiin se, että tiedostuu omista kyvyistään ja ominaisuuksistaan, jotka tilanteessa vaikuttavat.

”...mä olen siinä kuitenkin niin paljon ihan omana itsenäni läsnä ihmisenä, että niin kuin siltä pohjalta mä teen sen tulkin työni ja sitten mä teen sen tulkinnan siitä, että miten tässä tilanteessa olisi tulkin hyvä olla ja tiedostan sen, että se pohjautuu siihen, että miten mä persoonana niinku luen näitä tilanteita...”

Näkymätön tulkki

Ihanne tulkkauksen ja tulkkien näkymättömyydestä tulkkaustilanteesta kumpuaa kaukaa historiasta ja se voi joillain henkilöillä olla vielä lähtökohtana työn tekemiselle. Tämän opinnäyte-

työn haastateltavien mielestä tulkki ei voi olla näkymätön ja hyvän vuorovaikutuksen näkökulmasta se ei ole mahdollista. Heidän mielestään ihminen saa näkyä tilanteessa, mutta ei saa häiritä tilannetta tai sen kulkua.

”Tän oon jotenkin oppinut ymmärtämään, että joskus myös asiakasta häiritsee, jos se tulkki on hirveän näkymätön ja hajuton ja mauton, että ei ihmiset esimerkiksi välttämättä halua perhejuhliinsa semmoista säikkyä kuikeloja juoksemaan pitkin seinää!”

Haastateltavat korostivat tilanteen tunnustelun taitoa, milloin voi olla näkyvämmän läsnä ja milloin vähemmän. Käytännössä on helpompi aloittaa vetäytyvämmästä roolista ja muuttaa omaa toimintaansa tilanteen mukaan. Jos asiakas on tuttu, niin kaikki on helpompaa, kun toisen tavat ja toiveet tietää. Asioimistulkkauksessa tulkki on mukana vaikuttamassa tilanteessa esimerkiksi oman nonverbaalisen viestintänsä osalta. Jokaisella osallistujalla on omat tietonsa, taitonsa ja historiansa, jotka vaikuttavat tilanteessa väistämättä. Asioimistilanteessa tulkki joutuu hallinnoimaan ja ohjaamaan tilannetta enemmän tai vähemmän, joten tulkki ei voi olla näkymätön.

”Kyllä mä jotenkin haluaisin ajatella, että se on ollutta ja mennyttä, että joku luulee, että ollaan hajuttomia ja näkymättömiä, mutta ehkä se semmoisena alitajuisena elää vaikka tutkimuksellisesti se on osoitettu jo moneen kertaan, että näinhän se ei ole.”

Keskustelussa tuli esille myös se, että ammattieettisistä säännöistä löytyy jollain tasolla vaatimus ja ajatus näkymättömyydestä ja täysin neutraalista tulkista, mutta sääntöjen soveltamisohjeista löytyy liikkumavaraa tulkin toiminnalle eri tilanteissa. Tärkeimmäksi asiaksi haastateltavat kuitenkin kokivat, että sisällöllisesti viestintä tapahtuu niin, ettei tulkilla ole siihen hirveästi vaikutusta.

Vuorovaikutusta helpottavat asiat

Vuorovaikutustilanteessa kaikki osapuolet vaikuttavat tilanteeseen. Joskus kuulevan osapuolen tietämättömyys kuuron asiakkaan taustasta, kielestä ja kulttuurista voi aiheuttaa tulkille päänvaivaa ja hankaloittaa vuorovaikutusta. Erityistarpeisten asiakkaiden kohdalla haastateltavat näkivät erityisen tärkeäksi sen, että toinen osapuoli ymmärtää, että kuurolla asiakkaalla on kielellisiä häiriöitä tai hahmottamisen vaikeutta ja että kuuleva ottaa omalta osaltaan vastuun tilanteen kulusta. Tällöin tilanteessa ei ole enää epätasapainoa, jota tulkin on jollain tavalla hallittava tulkkauksen lomassa.

”Sitä helpompaahan se on, kun tilanteessa läsnä olevilla on omat tehtävät ja roolit ja tavoitteet selvillä, niin sitä helpompaa siinä on tulkkina sitten tehdä ihan vaan sitä tulkkausta.”

Tässä opinnäytetyössä en keskity vuorovaikutukseen etätulkkauksessa, mutta haastateltavat toivat esiin etätulkkauksen kautta huomattuja asioita, jotka ovat mielestäni relevantteja läsnäolotulkkaukseenkin. Haastateltavien näkökulmasta se, että etätulkaustilanteesta puuttuu tiettyjä vuorovaikutusta helpottavia asioita, osoittaa sen, miten tärkeitä ne ovat. Näitä ovat esimerkiksi ulkoiset vinkit tilanteesta ja ympäristön konteksti, ketkä ovat paikalla, kenelle kysymys on osoitettu ja nonverbaalit viestit.

”Tilakin antaa jotain vinkkejä, että mitä tämä on, miten ihmiset asettuu sinne, se antaa vinkkejä, siitä, että no mikä heidän roolinsa tässä yhteisössä on, kenellä on paperia ja kynä ja kuka kutoo villasukkaa. (Etätulkkauksessa) ulkoiset vinkit jäävät vähemmälle.”

Valmistautuminen

Valmistautumisella nähtiin olevan suuri merkitys siihen, miten vuorovaikutus lähti tilanteessa sujumaan. Haastateltavien mielestä valmistautuminen alkaa yhteydenotosta asiakkaaseen. Tilauksen taustatiedoilla oli merkitystä, jotta osaa esimerkiksi valita oikeanlaisen tyylin (painokkaamman, kepeämmän, sovittelevamman, muodollisemman tms.) ilmaisuun, jos asiakkaan asia sitä vaatii. Etukäteistieto auttaa tulkkiä käyttämään jo heti alussa oikeita termejä ja ymmärtämään tilanteessa olevien välisiä suhteita tai hierarkioita sekä tilanteen tavoitteen tai tarkoituksen. Näiden tietojen hyöty on siinä, että huomaa etukäteen, että tilanteessa on mahdollisia ongelmakohtia. Niitä voi itse pohtia tai miettiä eri ratkaisuvaihtoehtoja ja tuo tilanteessa esille ne jutut, jolloin joku muu voi auttaa ratkaisemaan niitä. Ongelmalliseksi haastateltavat kokivat sen, jos etukäteistietoa ei ollut, jolloin tulkki joutuu kysymään sitä tilauksen alussa asiakkaalta ja asiakkaan täytyy myös ymmärtää, miksi sitä kysytään. Tulkin voi olla hankala selittää tiiviisti juuri ennen tilaisuuden alkua miksi mahdollisimman tarkalla etukäteistiedolla on merkitystä.

Luotettavuus

Haastateltavien mielestä tulkki, jolla on hyvät vuorovaikutustaidot, vaikuttaa luotettavammalta. Jos tulkin vuorovaikutustaidot ovat heikot, täytyy tulkin ja asiakkaan tutustua ensin toisiinsa. Näin tilanne tasaantuu ja molemmat voivat kokea onnistumista vuorovaikutuksessa. Tilanne muuttuu myös silloin, kun tulkki tekee työnsä huolimattomasti eikä välitä asiakkaiden toiveista, hyvät vuorovaikutustaidotkaan eivät silloin auta. Toki arvioon luotettavuudesta vaikuttaa tilanne; vapaamuotoisissa sukujuhlissa vuorovaikutustaidot korostuvat eikä tulkin kieli- tai tulkkaustaidoilla ole välttämättä niin suurta merkitystä kuin muodollisessa tilanteessa olisi.

Tulkin vuorovaikutustyylin vaikutus tulkaustilanteessa

Jokainen ihminen on omanlaisensa persoona ja jokaisella on omanlaisensa tyyli olla läsnä vuorovaikutustilanteissa. Haastateltavien mukaan oli selvä asia, että tulkin oma tyyli vaikuttaa tilanteeseen ja sen rytmiin; tulkki voi olla nopea tai hidas tai on tarve selkeyteen ja harmoniaan tulkkauksessa, jolloin epäselvätkin puheenvuorot tulkataan selkeästi. Omasta tyylistään ja tavoistaan on hyvä olla tietoinen, koska siten ymmärtää miten ne voivat vaikuttaa tulkkaustilanteessa. Tulkkien tyylien erot voivat näkyä esim. kerhotilanteessa, jossa jokaisella kerralla on eri tulkki ja joka kerta kerhon vuorovaikutusilmapiiri, sävy ja tunnelma voi olla erilainen. Osa tulkeista voi olla tyyliiltään dynaamisia ja mukaansa tempaavia ja toiset rauhallisempia.

Oman vuorovaikutustyylin läsnäolo ja vaikutus tulkkaustilanteessa on väistämätöntä, parityöskentelyssäkin huomaa kuinka erilaisia ihmiset ovat esim. rytmiltään. Parin olisi hyvä keskustella tällaisestakin asiasta valmistautuessaan yhteiseen tilaukseen.

”Ja myös se, että jaanko minä tulkiparini kanssa sen normiston siitä, että tämä on se tapa missä ja miten tässä kapeassa genressä tuotetaan ja siinäkin sitten hirvittävän paljon vaikuttaa molempien tausta ja kokemus.”

Haastateltavat ajattelivat myös, että mukautumiskyky muiden osallistujien tyyliin, kuuron viittomiseen tai kuulevan puhumiseen, on myös tärkeä taito, jonka nähtiin tuovan sujuvuutta kommunikointiin.

5.2 Vuorovaikutukselliset haasteet tulkin työssä

Lähestyin tätä kysymystä ensin virikekuvan avulla (Liite 2). Virike johdatti keskustelun niihin tilanteisiin, kun tulkki on ainoa, joka ei tiedä käsiteltävästä asiasta juuri mitään ja osapuolet keskustelevat tulkin ”yli”, jolloin tulkki joutuu olemaan jatkuvassa epävarmuudessa tulkkaamansa viestin tai käyttämiensä termien oikeellisuudesta.

”Just se, että asiakkaan päässä on se koko tilanne ja historia ja kaikki asiat, että miten pääsee sinne asiakkaan päälle, oli se kuka tahansa, että mä saan sen saman tiedon ja että mä pystyn tulkkaamaan!”

Nämä tilanteet ovat usein niitä, missä kuuro ja kuuleva ovat jonkin alan asiantuntijoita ja tietävät käsiteltävästä asiasta yhtä paljon ja tulkki on ainoa, jolle asia on uusi. Haastateltavilla oli kuitenkin kokemusta siitä, että yleensä tulkille hankalassa tilanteessa muilla osallistujilla on hyvät vuorovaikutustaidot ja he pystyvät ja suostuvat ottamaan vastuuta tilanteen etenemisestä. Joskus tulkin täytyy selkeästi ottaa omaksi syykseen vuorovaikutuksen puutteet, esimerkiksi

juuri äsken tilanteessa, kun kuuro asiakas on asiantuntija. Tulkilla ei välttämättä ole alan käsitteet täysin hallussa eikä syvällistä ymmärrystä asiasta. Tämän myöntäminen kuulevalle auttaa, jolloin kuuleva ymmärtää mistä on kysymys eikä pidä puutteita kuuron osapuolen tietämättömyytenä tai osaamattomuutena.

Haastateltavat kokivat vuorovaikutuksen näkökulmasta ongelmalliseksi myös Kelan välityksen toiminnan. Erityisesti ongelmat näkyivät jatkuvissa tilauksissa tai tilauksissa, joissa edetään prosessimaisesti eteenpäin, esim. pankin lainaneuvottelut tai autokaupat. Kela välittää usein jokaiseen tapaamiseen eri tulkin, joten kukaan tulkki ei ole tietoinen missä mennään, mitä on tähän mennessä tehty tai mitkä ovat seuraavat askeleet. Riippuu paljon asiakkaasta jaksako hän selittää ja antaa jokaiselle tulkkille etukäteistietoa. Monessa vastaavassa tilanteessa auttaisi paljon, jos saisi tietää miten aiemmat tulkit ovat rakentaneet vuorovaikutustilannetta ja asiakkaat saisivat todennäköisesti parempaa tulkkausta.

Kuulevan osapuolen vaikutus tulkkaustilanteeseen vuorovaikutuksen näkökulmasta oli haastateltavien mielestä suuri. Ongelmia aiheutti se, että kuuleva osapuoli oli täysin kyvytön kohtaamaan kuuroa asiakasta tai jos kuulevalla ei ollut minkäänlaista orientaatiota visuaaliseen maailmaan, jolloin tulkki voi joutua turhaan selittämään puutteellisella termistöllä esim. auton moottorin osia. Tilanteet sujuvat joskus helpommin, kun esim. katsotaan yhdessä sinne moottoritiilaan ja nähdään tarkasti mistä osasta on kyse. Hankaluuksia eivät välttämättä aiheuta sisällölliset asiat, vaan kuulevan osapuolen oletus, että tilanne ei suju, koska siinä on tulkkaus. Tilanteen sujumattomuudelle voi olla monta syytä ja kun asioita ei voi useinkaan käydä läpi heti tulkkaustilanteessa, tämä jää harmittamaan tulkkia.

Haastateltavat miettivät myös ratkaisuja haastaviin tilanteisiin. Yhtenä vaihtoehtona nähtiin pelisääntöjen luominen asiakkaan kanssa ja tässä auttaa aiemmin mainittu avoimuuden henki; voi sopia ja uskaltaa tarkistaa, että miten tämän kyseisen asiakkaan kanssa nyt sovittiinkaan. Tällöin tulkin vastuulle ei jää tilanteen lukeminen ja päätöksen teko.

Tulkin vuorovaikutusta hankaloittavat piirteet

Yleisesti ottaen viittomakielen tulkkausalalla työskentelevät ovat piirteiltään samanlaisia kuin mitä hyvän tulkin määrittelyssä on tullut aiemmin esille. Haastateltavat poimivat kuitenkin muutaman piirteen, jotka heidän mielestään hankaloittavat vuorovaikutusta. Viittomakielen tulkki on katseiden kohteena väkisinkin, mutta liiallinen tarve olla esillä ja esiintyä oli haastateltavien mielestä epäsovivaa. Myös omista asioista keskustelu kaikkien tilanteessa olevien

kanssa, vaikka pitäisi jo tulkata, luonnollisesti hankaloittaa vuorovaikutusta. Myös joustamattomuus ja omassa valmiissa skeemassa pysyttely jääräpäisesti ei edistä tilannetta. Epävarmuuden koettiin olevan myös epäsopeva piirre, joskin se voi johtua myös siitä, että tilanne on sellainen, jota ei ymmärrä eikä siitä saa otetta. Epävarmuudesta voi johtua myös se, että tulkki ei uskalla ottaa rohkeasti ammattiroolia tilanteessa ja se hankaloittaa kaikkien osapuolten sekä mahdollisen tulkkiparin työtä.

5.3 Muiden osallistujien ja heidän kulttuurinsa vaikutus tulkkaustilanteessa

Viittomakielen tulkkaus tapahtuu usein tilanteessa, jossa kuuro osapuoli edustaa kieli- ja kulttuurivähemmistöä ja kuuleva taas enemmistöä. Haastateltavien mielestä olisi erittäin tärkeää, että tulkki olisi tietoinen enemmistö-vähemmistö valta-asetelmasta ja omasta roolistaan siinä, koska suurin osa tulkeista on enemmistön edustajia, jotka osaavat kahta kieltä. Muut tilanteen osapuolet vaikuttavat vuorovaikutukseen, joko auttavasti tai estävästi, riippuen siitä, miten he suhtautuvat ja miten hoitavat oman osuutensa tilanteessa. Kuurojen asiakkaiden kohdalla yhteisen visuaalisen kanavan hallinnointi oli tärkeä osa vuorovaikutustilannetta. Joskus on parempi, että tulkki ei tulkkaakaan yhtään mitään vaan antaa asiakkaan katsoa ihan rauhassa esim. valkokangasta. Haastateltavilla oli myös monia kokemuksia siitä, kun asiakkaan ja tulkin visuaalinen kanava katkeaa, esim. kuuro jää täyttämään lomaketta ja kuuleva jatkaa puhumista, jolloin tulkki joutuu selittämään tilannetta kuulevalle, että nyt ei kannata enää puhua, kun asiakas ei katso eli ”ei kuule”. Toisaalta em. esimerkki aiheutti myös kriittistä ja ristiriitaista suhtautumista kulttuuritulkkaukseen ja siihen mitä se oikeasti pitää sisällään.

”Mä en oikein osa ajatella, että toi (asiakas katsoo muualle ja kuuleva jatkaa puhumista) on niinku kuurojen kulttuuria, siis että mä en niinku osaa ajatella meitä tulkeja tuollaisessa tilanteessa minään kulttuuritulkkeina, vaan ihan niinku vaan sosiaalisten käytäntöjen ja normien pakottamina vuorovaikutustilanteen manageroijina ikään kuin. Siinä on tulkkina paikalla niinku vuorovaikutuksen mahdollistajana, kun sanoo, että odota hetki hän ei pysty nyt katsomaan tai hän ei nyt nähnyt, kun hän katsoo muualle.”

Haastateltavat olivat kokeneet myös tilanteita, joissa kuuro asiakas alkaa puhua ajastaan kuurojen koulussa, viittomakielisille tärkeistä paikoista tai henkilöistä, kulttuurisesti tärkeistä asioista, jolloin tulkki selventää kuulevalle osapuolelle mistä tai kenestä on kyse, esim. Mikkelin koulu on kuurojen koulu tai Carl Oscar Malm on ensimmäisen kuurojen koulun perustaja, jne. Tulkin onkin tärkeä tietää kuurojen yhteisön henkilöt, paikat ja historian vaiheet. Haastateltavat

antoivat toki näissä tilanteissa tilaa ensin kuurolle asiakkaalle, jos hän haluaa ottaa vastuun selittämisestä. Jos tilanteessa on esim. kuuro erityistarpeinen henkilö ilman avustajaa, niin tulkki voi ottaa silloin suuremman vastuun.

Haastateltavat mainitsivat viittomakielisten suoruuden olevan yksi mahdollinen tilanne, jossa kulttuuritulkkauksista on tarpeen tehdä. Toisaalta he painottivat, että kulttuuritulkkausessa vaikuttaa myös se, että tuntee asiakkaan ja tietää millainen hänen vuorovaikutustyylinsä on, milloin on oikeasti tarkoitus sadatella, ihmetellä toisen lihomista ja milloin ei. Epäsopivan puheen tulkkaukseen suomen kielelle päin vaikuttaa paljon tulkin henkilökohtainen sietokyky sanoa esim. kirosanoja sekä tulkin sisäinen, käyttäytymistä ohjaava normisto.

6 YHTEEENVETO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä tietoa viittomakielen tulkkien asioimistulkkauksessa tarvittavasta vuorovaikutusosaamisesta. Käytin näkemyksien keräämiseen asiantuntijoiden ryhmäkeskustelua sekä virikehaastattelua. Esittelen tässä yhteenvedon tuloksista, joka voivat herätellä pohtimaan vuorovaikutusta ja sen sujumista tulkkaustilanteeseen mentäessä. Asioista tiedostuminen on yksi askel kohti parempaa vuorovaikutusta ja tulkkausta. Toivon, että työ auttaa tulkkeja tiedostumaan omista käsityksistään ja sitä kautta toimimaan paremmin tulkkaustilanteissa.

Opinnäytteen tutkimuskysymykset siitä, millaista viestintäosaamista tulkilta vaaditaan asioimistilanteissa sekä millaisia viestinnällisiä haasteita tulkin työssä auttoivat hyvin saamaan selville erilaisia osaamisen piirteitä. En keskittynyt tässä työssä varsinaisesti vuorovaikutuksen haasteisiin, mutta koin, että haasteiden kautta voi löytyä jotain uudenlaista näkökulmaa asioihin. Se tuki hyvin ensimmäistä, laajempaa tutkimuskysymystä. Kolmas tutkimuskysymys toi lisätietoa vuorovaikutuksen kulttuurisista näkökohdista. Olen koonnut selville saamani asiat taulukkoon (Taulukko 1), joka löytyy liitteestä (Liite 3.)

Aineiston analyysivaiheessa aineistosta nousi selkeästi esille suhde tietoperustaan. Vuorovaikutusosaamiseen liittyvät teoriat, Trenholmin ja Jensenin malli (2008) sekä Littlejohnin ja Jabuschin malli (1982), toistivat lähestulkoon samaa jaottelua kuin mitä aineistosta nousi. Yhtenä osa-alueena olivat osapuolten henkilökohtaiset ominaisuudet ja miten hyvin ne auttoivat luomaan hyvää vuorovaikutusta. Malleissa oleva käsitys rooleista ja ympäröivistä prosesseista suhteutuu omassa analyysissäni tulkkaustilanteen ja käyttäytymisnormiston hallintaan. Kulttuuriset näkökohdat eivät sisältyneet suoraan em. malleihin, koska ne olivat yleisiä, yksikielisen vuorovaikutuksen malleja. Kallion (2005) pro gradu -tutkielmasta viittomakielen tulkkien kulttuurien välisen viestinnän kompetensseista löytyi tukea tämän tutkimuksen analyysiin kulttuuristen piirteiden ominaisuuksista vuorovaikutusosaamisessa. Toki tämä opinnäytetyö oli selkeästi suppeampi katsaus kulttuuriin näkökulmiin kuin Kallion pro gradu -tutkielma.

Tiivistetysti voin sanoa, että viittomakielen tulkkien vuorovaikutusosaaminen asioimistulkkaustilanteissa voidaan luokitella tietoperustaa mukaillen neljään osa-alueeseen; tulkin ominaisuudet, tulkin käyttäytyminen tilanteessa, tilanteen piirteet sekä kulttuuriset näkökohdat. Tulkin ominaisuuksia olivat mm. avoin ja positiivinen mieli, kuunteleminen, ihmisten kohtaa-

misen taito, tilannetaju, rehellisyys itselle ja muille sekä luottamus itseen ja toisiin. Tulkin toimintaan liittyvää osaamista ovat esimerkiksi asiakkaan kohtaaminen, kaikkien osapuolten tervehtiminen, vastuunotto tilanteesta omalta osalta ja tarvittaessa yhteisten pelisääntöjen luominen asiakkaan kanssa. Tilanteeseen liittyviä huomioitavia seikkoja ovat muun muassa tietoisuus siitä, mihin isompaan kontekstiin tilaisuus liittyy, millaiset suhteet tai hierarkiat tilanteessa olevilla on tai mikä on tilanteen tavoite ja tarkoitus. Kulttuurin näkökulmasta tärkeitä näkökohtia ovat mm. tiedot kuurojen yhteisöstä ja historiasta, asiakkaan ja tulkin yhteisen visuaalisen kanavan hallintataidot sekä ymmärrys siitä, miten enemmistövähemmistö valta-asema näkyy ja vaikuttaa tilanteessa.

Vuorovaikutukseen liittyy monia eri näkökulmia (Huotari ym. 2005) ja tässä opinnäytetyössä on valittu suhteellisen laaja näkökulma. Olen saanut tietoa laajasti, mutta toisaalta tieto on joiltain osin jäänyt pinnalliseksi. Tästä huolimatta koen, että tuloksista on hyötyä tilaajalle tai yksittäiselle tulkille. Talvion ja Klemolan (2017, 9) mukaan vuorovaikutustaitoja voi kehittää ja avoin asenne kehittymistä kohtaan on tärkeää. Tästä kumpuaa opinnäytetyöni hyöty em. ta- hoille. Tilaajan sisäinen koulutus vuorovaikutusosaamisen eri puolista omille työntekijöille edistää laatua asioimistulkkauksessa. Littlejohnin ja Jabuschin (1982, 31–32) mukaan kompetenssit kehittyvät kehämäisen prosessin avulla, kun ihminen luo oletuksia erilaisista vuorovai- kutustilanteista, harjoittelee niitä, analysoi ja reflektoi toimintaansa. Näin viestijä oppii ja ke- hittyy taitavammaksi.

Kehittämistyön tulosten hyödyllisyyttä pohtiessa voidaan miettiä, kuinka hyvin tuloksia voi- daan siirtää käytäntöön (Ojasalo 2009, 20). Tässä opinnäytetyössä tuotettiin lisää tietoa viitto- makielen tulkkien vuorovaikutusosaamisesta asioimistulkkauksessa. Tästä kumpusi opin- näytetyön suurin anti tilaajalle tai yksittäisille viittomakielen tulkeille. Tiedon karttuessa huo- mataan yleensä myös lisätutkimuksen tai koulutuksen tarve asiasta. Opinnäytetyön haastatte- luissa paljastui selkeä puute siinä, miten asioimistilanteen vuorovaikutuksellisiin näkökulmiin valmistaudutaan. Toki jokainen koulutettu tulkki on oppinut analysoimaan kaikkia tulkkausti- lauksen sisältämiä näkökulmia. Käytännössä kuitenkin, haastattelujen ja omien kokemuksieni- kin mukaan tulkkaustilaukseen valmistaudutaan kielen ja sisällön näkökulmasta paljon enem- män kuin vuorovaikutuksen näkökulmasta. Toki kokemuksen myötä asiat automatisoituvat, mutta olisi hyvä aika ajoin pysähtyä aktiivisesti miettimään tulkkaustilauksista vuorovaikutuksen

näkökulmasta. Käytännössä jokainen tulkki varmasti jollain tavalla hahmottaa tulevan tulkkaustilaisuuden kontekstia esim. ketkä ovat paikalla, millainen paikka ja millaiset osallistujien väliset suhteet ovat, mutta koen, että tässä tarvittaisiin jotain kättä pidempää.

Suurin hyöty opinnäytetyöstä ja sen tekemisen prosessista liittyi siihen oletukseen, että vuorovaikutustaitoja voi ja kannattaa kehittää. Tähän tarpeeseen opinnäytetyössä tuotettu lisätieto antaa suuntaa. Sen perusteella voi haarukoida, millaista koulutusta voisi olla mahdollista toteuttaa. Koulutuksen voi suunnata tulkin ominaisuuksiin, jolloin painottuu oman persoonan ja vuorovaikutustyylin analyysi. Tilanteen ja toiminnan analyysiin voi löytyä apua viestintätieteiden ammattilaisten kautta, esimerkiksi, puheviestintä, esiintymistaito, äänenkäyttö, yms. Toki koulutuksessa voi hyödyntää vertaisia eli toisia tulkkeja ja pelkkä kokemusten jakaminen vuorovaikutukseen liittyvistä asioista sekä puhuminen kehittävät omaa ymmärrystä. Vuorovaikutusta voisi lähestyä myös ongelmallisten tilanteiden kautta ratkaisuja etsien.

Tulkkikoulutuksella on edessään haastava tehtävä kouluttaa kaikista opiskelijoista hyviä vuorovaikuttajia, kun lyhyessä ajassa pitää opiskella uutta kieltä, kulttuuria ja tulkkausta. Riippuu paljon opiskelijan omista lähtökohdista, tiedoista ja taidoista, kuinka nopeasti hän kehittyy em. asioissa. Vuorovaikutustaidot ovat tulkin ammatin perusedellytys ja uskon, että myös tulkkikoulutukselle on hyötyä tämän opinnäytetyön tuloksista ja pohdinnoista.

7 POHDINTA

Tämän opinnäytteen yhtenä haasteena on sen laajuus, vaikka sainkin haastatteluista hyviä vastauksia analyysiä varten. Keskittyminen vain asioimistilanteisiin toi toivottua rajausta työhön, mutta vuorovaikutusosaaminen itsessään on laaja kokonaisuus. Varsinkin kulttuuristen näkökulmien esille saaminen jäi suhteellisen ohueksi, toisaalta se ei ollutkaan koko työni fokus vaan vain yksi osa siitä.

Suunnittelin etukäteen haastattelut niin, että ryhmä oli tarpeeksi pieni, jotta jokainen saa vuoron kertoa näkemyksiään ja samalla niin suuri, että haastateltavien välillekin syntyi ajatusten vaihtoa. Haastattelukysymykseni antoivat relevanttia tietoa osasta tutkimuskysymyksiä, mutta esimerkiksi kulttuuriin asioihin liittyvät kysymykset olivat liian väljiä eikä niissä päästy kovin kaan syvälle. Haastatteluissa käyttämäni virikkeet olivat mielenkiintoinen lisä ja ne avasivat uusia näkökulmia hyvin. Niiden käyttö oli minulle kuitenkin uutta ja paremmalla asiaan tutustumisella virikkeiden käyttöä olisi voinut laajentaa ja käyttää mielikuvituksellisemmin. Onnistuneesta kokemuksesta huolimatta koen, että aina on mahdollista päästä syvemmälle yksityiskohtiin. Työni täyttää mielestäni yleiset tutkimuksen luotettavuuden ja objektiivisuuden kriteerit. Haastattelujen litteroinnissa huolehdin anonymiteetistä ja säilytin tallenteet asianmukaisesti tietoturvalisessa paikassa.

Opinnäytetyön tekemisen ongelmakohdista tai puutteista voi löytää uusia näkökulmia jatkotutkimukseen. Aiheen laajuuden takia melkein kaikki aineistosta esiin nousseet osa-alueet (tulkin ominaisuudet tai toiminta, tilanteen piirteet) ansaitisivat myös oman tutkimuksensa. Erityisesti haluan nostaa esiin kulttuurisen kompetenssin asioimistulkin vuorovaikutusosaamisessa.

LÄHTEET

- Alastalo, M., Åkerman, M. & Vaittinen, T. (2017). Asiantuntijahaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusuvuori, J., Aho, A. L. & Granfelt, R. Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino.
- Asioimistulkin ammattisäännöstö. Viitattu 31.7.2022 osoitteesta <https://kieliasiantuntijat.fi/fi/kieliasiantuntija-tyossa/ammattisaannosto-ja-lainsaadanto/asioimistulkin-ammattisaannosto/>
- Eskola, Jari. & Suoranta, Juha. (1998). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino.
- Falk, Pirjo. (2021). Sosiaaliset taidot ja small talk tulkin arjessa. Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Hietanen, Kaarina (2004). Tulkkausviestintä ammattina. Teoksessa Riitta Oittinen & Pirjo Mäkinen (toim.) Alussa oli käänös. 277–293. Tampere University Press
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. (2009). Tutki ja kirjoita (15. uud. p.). Tammi.
- Hirsjärvi, Sirkka. & Hurme, Helena (2000). Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Huotari, M., Hurme, P. & Valkonen, T. (2005). Viestinnästä tietoon: Tiedon luominen työyhteisössä. WSOY.
- Kallio, S. (2005). Viittomakielentulkin kulttuurienvälinen viestintäkompetenssi tulkatussa vuorovaikutustilanteissa.
- Karinen, Risto, Luukkonen, Tuomas, Jauhola, Laura & Määttä, Simo. (2020). Selvitys asioimistulkkausten nykytilasta. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:45. Viitattu 18.4.2022 osoitteessa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-556-0>
- Koskinen, K. (2018). Ruumiillinen ja affektiivinen pääoma asioimistulkin tunnetyössä. Teoksessa Kinnunen, T., Määttä, S., Viljanmaa, A., Koskinen, K., Hokkanen, S., Probirskaja, S., . . . Leminen, A. Asioimistulkkaus: Monikielisen yhteiskunnan arkea. Vastapaino.
- Laine, M. (2016). Viittomakielentulkin katsekontakti asioimistulkkausten siirtymätilanteissa: Multimodaalinen näkökulma.
- Leinonen, M. (2013). Tulkin ammattitaito: tiedot, taidot ja valmiudet ammatinharjoittamisessa.
- Leinonen, S. (2004). Asioimistulkkaus – paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. Teoksessa Riitta Oittinen & Pirjo Mäkinen (toim.) Alussa oli käänös. 294–303. Tampere University Press
- Leinonen, S. (2007). Professional stocks of interactional knowledge in the interpreter's profession. Teoksessa Wadensjö, C., Englund Dimitrova, B. & Nilsson, A. Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community. Selected papers from the 4th International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004.

- Littlejohn, S. W. & Jabusch, D. M. (1982). Communication competence: model and application. *Journal of Applied Communication Research*, 10(1), 29–37. <https://doi.org/10.1080/00909888209365210>
- Metsämuuronen, J. (2006). Laadullisen tutkimuksen käsikirja. International Methelp.
- Mäkinen, Heidi. (2013). Tulkin tuntosarvet: Viittomakielen tulkkien ajatuksia terveydenhuollon tulkkaustilanteissa tarvittavista taidoista. Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Niska, H. (2002). Community interpreter training Past, present, future. Teoksessa Forli Conference on Interpreting Studies, Garzone, G., Viezzi, M. & Garzone, G. Interpreting in the 21st Century: Challenges and Opportunities: Selected Papers From the 1st Forli Conference on Interpreting Studies, 9-11 November 2000. John Benjamins Publishing Company.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2014). Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan (3. uud. p.). Sanoma Pro.
- Opetussuunnitelma. Tulkkaus ja kielellinen saavutettavuus. Humak. Viitattu 18.7.2022 osoitteesta https://opiskelijanopas.humak.fi/wp-content/uploads/sites/5/2021/03/Tulkki-AMK-paivitetty-2020_PDF.pdf
- Opetussuunnitelma. Tulkki AMK. Diak. Viitattu 31.7.2022 osoitteesta <https://opinto-opas.diak.fi/fi/43204/fi/47045/2019VIP/317/year/2022>
- Pietilä, I. (2017). Ryhmähaastattelu. Teoksessa Matti Hyvärinen & Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino
- Pyökkimies, I. (2011). Asioimistulkkien viestintähaasteet.
- Rainó, P. & Vik, G. (2020) Tulkkausalan tulevaisuudennäkymät. Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Rasmussen, L. J. & Sieck, W. R. (2015). Culture-general competence: Evidence from a cognitive field study of professionals who work in many cultures. *International journal of intercultural relations*, 48, 75-90. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2015.03.014>
- Ruusuvuori, J. & Nikander, P. (2017). Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusuvuori, J., Aho, A. L. & Granfelt, R. (2017). Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino.
- Samovar, L. A. & Porter, R. E. (2003). Intercultural communication: A reader (10th ed.). Wadsworth/Thomson Learning.
- Saresvuo, J. & Ojanen, S. (1988). Tulkin käsikirja. Gaudeamus, Helsinki
- Shenoy-Packer, S., Gonzalez, A., Coleman, R. R. M. k. & Baldwin, J. R. (2014). Intercultural communication for everyday life. Wiley Blackwell.
- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. Tulkiksi. Viitattu 30.7.2022 osoitteesta https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tulkiksi/
- Talvio, M. & Klemola, U. (2017). Toimiva vuorovaikutus. PS-Kustannus.
- Trenholm, S. & Jensen, A. (2008). Interpersonal communication (6th ed.). Oxford University Press.

- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi.
- Törrönen, Jukka (2017) Virikehaastattelu. Teoksessa Matti Hyvärinen & Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.
- Viljamaa, A. (2018). Inhimillinen tekijä: tunteet asioimistulkin työssä. Teoksessa Kinnunen, T., Määttä, S., Viljanmaa, A., Koskinen, K., Hokkanen, S., Probirskaja, S., Leminen, A. Asioimistulkkaus: Monikielisen yhteiskunnan arkea. Vastapaino.
- Viparo Oy. Viitattu 15.8.2022 osoitteesta <https://viparo.eu/>

LIITE 1

Poiminnot tulkin ammattieettisistä säännöistä

7 Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.

Säilyttääkseen luotettavuutensa tulkki on toimeksiantoa vastaanottaessaan, sen aikana ja sen jälkeen puolueeton ja riippumaton. Tulkin puolueettomuudella tarkoitetaan sitä, että hänen henkilökohtaiset mielipiteensä tai asenteensa eivät vaikuta hänen työnsä laatuun. Jos tulkkaustilanteessa esiin tulleet asiat ovat tulkin oman etiikan tai moraalin vastaisia, tulkki ei näytä sitä eleillään, äänensävyllään tai sanavalinnoillaan. Jos tulkki etukäteen tietää, ettei hän pysty tulkkaustilanteessa olemaan aiheen tai tulkattavien suhteen puolueeton ja ulkopuolinen, hänen tulee kieltäytyä vastaanottamasta tulkkausta. Tulkkaustilanteessa tulkki toimii viestin välittäjänä eikä ota kantaa käsiteltävään asiaan tai aiheeseen. Osapuolten tarvitessa tarkennusta johonkin tulkkaustilanteessa ilmi tulleeeseen, he pyytävät tarkennusta toiselta osapuolelta. Tulkki ei vastaa itse, vaan välittää kysymyksen toiselle osapuolelle.

9 Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.

Tulkin tulee kaikessa käyttäytymisessään ja esiintymisessään toimia kunkin tulkkausviestintätilanteen edellyttämällä tavalla ottaen huomioon tilanteeseen liittyvät käyttäytymis- ja pukeutumismormit. Tulkki ei kuitenkaan vastaa osapuolten norminmukaisesta käyttäytymisestä eikä esimerkiksi muokkaa tulkattavaa viestiä odotusten mukaiseksi.

LIITE 2

Asioimistulkkauksen vuorovaikutusosaaminen -tulkkien kokemuksia

Haastattelukysymykset

1. Mitä tulee mieleen sanasta ”tulkin vuorovaikutusosaaminen”

Tulkikyltin näyttäminen: eka virike

2. Millaista vuorovaikutusosaamista tarvitset työssäsi tulkkina? Kuvaa omien kokemustesi pohjalta, mitä vuorovaikutusosaaminen on tulkin työssä.
3. Mitä olet oppinut vuorovaikutuksesta työssäsi tulkkina? Kerro jostain mieleesi jääneestä kokemuksesta.

Tulkin työ ja perustehtävä

4. Millainen on hyvä tulkki?
5. Mikä on tulkin työssä haastavinta?
6. Mikä on tulkin työssä antoisinta?
7. Mikä hankaloittaa tulkin työtä?
8. Mitkä asiat helpottavat tulkin työtä?

Muita mieleen tulevia aiheita (vuorovaikutuksen näkökulmasta)

9. Onko tulkkauksiin valmistautumisella mitään roolia tulkkaustilanteen vuorovaikutukselle vai onko se vain sisällön näkökulmasta tärkeää?
10. Onko tulkin vuorovaikutusosaamisella vaikutusta tulkin luotettavuuteen tai siihen että tulkki nähdään luotettavana? Miksi on? Miksi ei?

Kulttuuriin liittyviä kysymyksiä:

11. Miten tulkkaat kulttuuriin liittyviä piirteitä asioimistilanteissa? Millaisissa asioissa?
12. Millaisia ne asiat ovat, jotka tuot esille ja selität tilanteessa? Vai selitätkö ollenkaan? Miksi et?

Toinen virike; kuva (alla)

Roolit tulkkaustilanteessa

13. Ihanteena ”näkymätön” tulkki, toteutuuko tulkkaustilanteissa? Onko ihanne näkymättömyys? Onnistuuko se hyvän vuorovaikutuksen näkökulmasta?
14. Miten vuorovaikutuskäyttäytymisesi muuttuu riippuen siitä, ketä/keitä tulkkaustilanteessa on läsnä? Vai muuttuuko?
15. Vaikuttaako kuuron asiakkaan toiminta tulkkaustilanteessa? Miten? Entä kuulevan asiakkaan?

Minä eli tulkin kompetenssit

16. Millainen vuorovaikuttaja olet? Millainen viestintätyyli sinulla on?
17. Miten koet viestintätäyylisi ja -taitosi vaikuttavan tulkkaustilanteessa? helpottavasti/vaikeuttavasti?
18. Mitä ominaisuuksia tulkilla tulisi olla, jotta tulkkaustilanne sujuisi hyvin?
19. Mitkä tulkin ominaisuudet hankaloittavat tilanteen sujumista?

Prosessin ymmärrys

20. Onko tulkin tärkeää hahmottaa, miten eri tilanteissa kuuluu toimia? Tilanteitahan on tosi monenlaisia; pankkiasioinnit, hammaslääkärit, hengelliset, jumalanpalvelukset, poliisikuulustelut, oikeustilanteet...

Virike nro 2 (käytetty ennen ”roolit tulkkaustilanteessa” kohtaa)



LIITE 3

Taulukko 1 VIITTOMAKIELEN TULKIN VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN ASIOIMISTULKKAUKSESSA

Tulkin ammattirooli antaa vuorovaikutukselle kehyksen

Vuorovaikutusosaaminen kaiken pohjalla; koostuu tulkin ominaisuuksista ja toiminnasta, tilanteen piirteistä sekä kulttuuriin liittyvistä asioista

TULKIN OMINAISUUDET

kielitaito ja tulkkaustaito, avoin ja positiivinen mieli
joustavuus ja heittäytymiskyky, hämmennyksen sietokyky
hyvät käytöstavat, ystävällisyys
kuunteleminen, ihmisten kohtaamisen taito
tunteiden säätelytaito, tilannetaju
luonteva läsnäolo sosiaalisissa tilanteissa, herkkyyys tilanteiden tulkinnoissa
rehellisyys itselle ja muille, ihmisenä läsnä oleminen
luottamus omiin taitoihin, luottamus muihin ihmisiin
tietoisuus omasta vuorovaikutustyylistä

TULKIN TOIMINTA

yhteydenotto asiakkaaseen ja asiakkaan kohtaaminen
tervehtiminen ja tilanteen tunnustelu
uskallus reagoida kun tilanne niin vaatii
vastuunotto tilanteesta omalta osalta
valmistautuminen myös vuorovaikutuksen näkökulmasta
valmius tiedottamiseen
tulkkeen mukauttaminen sopivaksi vastaanottajalle
yhteisten pelisääntöjen luominen asiakkaan kanssa (tarvittaessa); miten toimitaan/tulkitaan/sijoitutaan tilanteessa

TILANNE

hyvä yleistieto toimintatavoista ja käyttäytymisen normeista eri tilanteissa
isompi kehys mihin tilanne liittyy; sijoittuminen, mihin asioilla viitataan, normit ympäristön konteksti
tilanteessa olevien välisiä suhteita tai hierarkioita
tilanteen tavoite tai tarkoitus.

KULTTUURISET ASIAT

tiedot kuurojen yhteisön historiasta, paikoista ja merkkihenkilöistä
yhteisen visuaalisen kanavan hallinta ja vaikutus tilanteessa
kasvojen säilyttämiseen pyrkivä viestintä
enemmistövähemmistö valta-asetelma

