

# KUINKA TOIMIA TULKKIA KÄYTTÄVÄN ASIAKKAAN KANSSA

Esitteet viittomakielen ja puhevammaisten tulkkien työstä

Kati Varhia ja Hilkka Virtanen  
Opinnäytetyö, kevät 2015  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus  
Tulkki (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Varhia, Kati & Virtanen, Hilkka. Kuinka toimia tulkkia käyttävän asiakkaan kanssa – Esitteet viittomakielen ja puhevammaisten tulkkien työstä.

Kevät 2015, 46 s., 6 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus, tulkki (AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli valmistaa kaksi esitettä aiheesta kuinka toimia tulkkia käyttävän asiakkaan kanssa. Toinen esite käsitteli viittomakielen tulkkia ja toinen puhevammaisten tulkkia. Esitteet on suunnattu asiakaspalvelijoille ja niiden avulla pyritään kasvattamaan tietoisuutta tulkeista ja parantamaan tulkkien kanssa toimimista.

Tietopohjaa koottiin lukemalla tulkkaukseen liittyvät lait, tulkkien ammattisäännöstö sekä aiemmin tehdyt materiaalit ja esitteet tulkkausalalta. Esitteitä varten kerättiin aineistoa haastattelemalla tulkkeja. Tavoitteena oli selvittää, mitä asioita esitteissä halutaan kertoa tulkkauksesta, asiakkaista, tulkin roolista ja tulkkauksilanteesta. Haastatteluihin osallistui yhteensä kahdeksan viittomakielen ja puhevammaisten tulkkia. Haastattelut toteutettiin joko puhelimitse, Skypen välityksellä, sähköpostilla tai kasvokkain.

Haastatteluista saatiin runsaasti aineistoa, joka käsiteltiin luokittelemalla. Haastatteluista saatu aineisto purettiin taulukkoon niin, että siinä näkyi kerrottu asia ja mainintojen määrä. Useita mainintoja saaneet vastaukset otettiin mukaan esitteeseen. Muutamia tai kerran mainittuja asioita tuli useita, joista tekijät valitsivat esitteisiin tulevat kohdat.

Haastatteluista saadun aineiston ja tietopohjan perusteella suunniteltiin esitteiden sisältö. Esitteiden tekstejä muokattiin opinnäytetyön ohjaajien sekä tulkkauksen ja suomen kielen ammattilaisten palautteiden mukaisesti. Niiden muodosta vastasi julkaisugraafikko Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Esitteistä valmistettiin painovalmiit tuotteet. Niitä suositellaan liitettäväksi asiakaspalvelua sisältävien työpaikkojen perehdytysmateriaaliin.

Asiasanat: esitteet, viittomakielentulkit, puhevammaisten tulkit, haastattelututkimus

## ABSTRACT

Varhia, Kati & Virtanen, Hilkka

How To Act With a Client Using a Sign Language Interpreter – Brochures Introducing the Work of Sign Language Interpreters and Interpreters for Speech Impaired Persons.

46 p., 6 appendices. Language: Finnish. Spring 2015.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Sign Language and Interpreting. Degree: Interpreter.

The aim of this thesis was to make two compact brochures about how to act with a client using an interpreter. One brochure covers this subject from the viewpoint of a sign language interpreter and the other from the viewpoint of an interpreter for speech impairment persons. The brochures are aimed at customer servants in order to raise awareness of interpreters and to improve their interaction with interpreters.

The knowledge base was gathered through reading the laws and code of conduct concerning interpreters and also by studying previous materials and brochures in the field of interpreting. The data was collected by interviews with interpreters. The aim was to discover what they wished was covered in the brochures about interpreting, clients, the role of the interpreter and the interpreting situation itself. A total of eight sign language interpreters and interpreters for speech impairment persons took part in the interviews. The interviews were conducted via phone calls, Skype meetings, emails and face to face situations.

A lot of data was gathered from the interviews and that was displayed as a chart demonstrating a subject matter mentioned and how many times the matter was mentioned. Matters that gathered several mentions were included in the brochures. Many matters were mentioned couple times or once so the authors of the thesis had to choose the ones to be included in the brochures.

Based on the knowledge base and data collected from the interviews, the contents of the brochures were designed. The texts in the brochures were modified based on the feedback of the thesis instructors as well as interpreting and Finnish language professionals. The design of the brochures was created by a publication graphic designer at the Diaconia University of Applied Sciences. The brochures are ready to be printed and they are recommended to be included in the introduction materials provided by work places that deal with customer service.

Key words: survey interview, brochure, sign language interpreter, interpreter for speech impairment persons

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 TULKIN ASIAKASRYHMÄT JA KOMMUNIKAATIOMENETELMÄT .....	8
2.1 Viittomakielen tulkin asiakasryhmät ja kommunikaatiomenetelmät .....	8
2.2 Puhevammaisten tulkin asiakasryhmät ja kommunikaatiomenetelmät .....	9
3 TULKKAUSPALVELU JA SITÄ SÄÄTELEVÄT LAIT .....	12
4 VIITTOMAKIELEN JA PUHEVAMMAISTEN TULKIN TYÖ.....	13
4.1 Viittomakielen tulkin työ .....	13
4.2 Puhevammaisten tulkin työ.....	14
4.3 Asioimistulkin ammattisäännöstö .....	15
5 TULKKIEN HAASTATTELUT ESITTEITÄ VARTEN .....	16
5.1 Haastatteluiden toteutus.....	16
5.2 Haastatteluiden aineisto .....	18
5.3 Esitetekstien valinta.....	19
5.4 Haastatteluiden arviointi .....	20
6 ESITTEIDEN SUUNNITTELUA JA TYÖVAIHEITA.....	22
6.1 Aikaisemmat esitteet ja materiaalit tulkkauspalvelualalta .....	22
6.2 Esitteiden suunnittelu ja toteutus .....	25
6.3 Esitteiden käyttö .....	28
7 POHDINTA .....	30
LÄHTEET.....	32
LIITTEET .....	36
LIITE 1: Asioimistulkin ammattisäännöstö .....	36
LIITE 2: Haastattelukutsu.....	38
LIITE 3: Haastattelukysymykset.....	39
LIITE 4: Haastatteluiden luokiteltu aineisto .....	40
LIITE 5: Kuinka toimia tulkkia käyttävän asiakkaan kanssa – viittomakielen tulkki .....	41
LIITE 6: Kuinka toimia tulkkia käyttävän asiakkaan kanssa – puhevammaisten tulkki.....	44

# 1 JOHDANTO

Teemme opinnäytetyön Diakonia-ammattikorkeakoulun (Diak) päättötyöksi. Valmistumme nimikkeellä tulkki (AMK), viittomakieli ja tulkkaus. Koulutuksessamme on valittavana kaksi opintopolkua. Toinen sisältää viittomakielisille sekä kuurosokeille ja kuuroutuneille tulkkauksen, ja toinen sisältää puhevammaisille tulkkauksen sekä tukiviittomien ja kommunikaatiomenetelmien pedagogiikan. Halusimme yhdistää nämä opinnot opinnäytetyössämme, joten valitsimme työparimme eri opintopoluista.

Opinnäytetyömme tavoitteena oli valmistaa esitteet tulkkia käyttävän asiakkaan kanssa toimimisesta. Idean opinnäytetyön aiheeseen saimme oppitunneilla, joilla keskustelimme usein siitä, kuinka tulkkaus saattaa olla uusi asia asiakaspalvelijoille ja tiedotusta asiasta tarvittaisiin. Esitteet on suunnattu asiakaspalvelijoille, joilla tarkoitamme tulkkaustilanteen muita osapuolia tulkin ja viittomakielisen tai puhevammaisten asiakkaan lisäksi. Kohderyhmänä ovat erityisesti sosiaali- ja terveysalan toimijat sekä virastot. Esitteissä tuodaan ilmi tulkkauspalvelua, tulkkaustilannetta ja tulkin roolia. Pyrimme niiden avulla kasvattamaan tietoisuutta tulkkauksesta ja sujuvoittamaan tulkkien kanssa toimimista. Suosittelemme esitteitä osaksi asiakaspalvelua sisältävien työpaikkojen perehdytysmateriaalia. Opinnäytetyömme tilaaja on Suomen Viittomakielen Tulkit ry ja työn toinen ohjaaja on työelämän edustaja viittomakielen tulkki Heidi Kenttälä.

Teimme haastattelun yhteensä kahdeksalle viittomakielen ja puhevammaisten tulkille. Haastatteluista kaksi on viittomakielen tulkkeja, neljä puhevammaisten tulkkeja ja kaksi viittomakielen ja puhevammaisten tulkkeja. Kysyimme tulkeilta, mitä asiakaspalvelijoiden tulisi heidän mielestään tietää tulkkauksesta ja tulkin työstä. Haastattelimme tulkkeja erilaisin menetelmin: kolme sähköpostihaastattelua, kaksi puhelinhaastattelua, kaksi Skype-haastattelua ja yksi haastattelu kasvokkain.

Käytimme haastatteluista saatua aineistoa pohjana tehdessämme tulkkia käyttävän asiakkaan kanssa toimimisen esitteitä. Valmistimme haastatteluista saadun

aineiston pohjalta erilliset esitteet viittomakielen tulkista ja puhevammaisten tulkista, koska tulkkien asiakkaat ja heidän käyttämänsä kommunikaatiomenetelmät eroavat toisistaan. Teimme kaksi esitettä, jotta asiat pysyvät mahdollisimman selkeinä. Halusimme kuitenkin tehdä esitteistä samanmuotoiset ja sisällöltään mahdollisimman samantyylliset, koska molemmat edustavat tulkkauksen ammattialaa. Esitteen sisällön teossa saimme apua tulkkausalan ja suomen kielen ammattilaisilta. Esitteistä valmistettiin painotuotteet, joiden teossa saimme apua tietotekniikan ja kuvauksen ammattilaisilta Diakista.

Koemme esitteille olevan tarvetta. Tietoa on saatavilla, mutta emme löytäneet selkeitä ohjeita kohdennettuina asiakaspalvelijoille viittomakielen ja puhevammaisten tulkkauksesta. Oikein sijoitettuina esitteet voivat tuoda lisätietoa tulkkausalaista myös mahdollisille uusille tulkin käyttäjille ja heidän omaisilleen. Tällä tavalla esimerkiksi kuuroutuneen vanhuksen omaiset voivat saada tietoa tulkkauspalvelusta ja hakea hänen kanssa tulkkauspäätöstä. Tulkkauspäätöksen jälkeen uuden asiakkaan elämänlaatu voi parantua, kun hän pääsee toimimaan itsenäisesti käyttämällä tulkkia.

Suomessa viittomakielen tulkkeja on koulutettu vuodesta 1978 alkaen kurssimuotoisesti ja ammattikorkeakoulututkinto alkoi vuonna 1998 (Suomen viittomakielen tulkit ry 2014a). Suomessa puhevammaistentulkkeja on koulutettu sosiaali- ja terveysalan oppilaitoksissa vuodesta 1994 lähtien kurssimuotoisena lisäkoulutuksena ja vuodesta 2001 lähtien erityisammattitutkintona (Nissinen 2005, 50–51). Molemmat ammattialat ovat kehittyneet sekä koulutuksen että työnkuvan osalta vauhdilla. Amatit ovat siis vielä melko tuoreita, joten tulkin kanssa toimimisesta tiedottaminen on tärkeää kaikille osapuolille. Viittomakielen ja puhevammaisten tulkkien koulutukset ovat jo yhdenmukaistuneet, kun keväällä 2015 valmistuvat ensimmäiset ammattikorkeakoulutasoiset puhevammaisten tulkit Diakista (Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a.). Haluamme esitteiden avulla tuoda viittomakielen tulkkausta ja puhevammaisten tulkkausta lähemmäksi toisiaan.

Tulkkauspalveluun liittyvät lait ovat yhtenä opinnäytetyömme perustana. Viittomakielisillä ja puhevammaisilla on oikeus käyttää tulkkia ja heidän kanssaan toi-

mivien on tiedettävä asioista, jotka siihen liittyvät. Tulkkauspalvelu perustuu Suomen perustuslakiin, jossa turvataan viittomakieltä käyttävien ja vammaisuuden vuoksi tulkitsemis- ja käännösapua tarvitsevien oikeudet (Suomen perustuslaki 1999). Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulaissa säädetään tulkkauspalvelua koskevat kohdat (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2010). Eduskunta hyväksyi viittomakielilain 12.3.2015 (Yle uutiset 2015). Uuden viittomakielilain tavoitteena on, että viittomakielisten oikeudet toteutuisivat ja viittomakieliset sekä viranomaiset saisivat tiedon viittomakielisistä ja heidän oikeuksistaan. (Oikeusministeriö 2014.)

## 2 TULKIN ASIAKASRYHMÄT JA KOMMUNIKAATIOMENETELMÄT

Kommunikointi on toimintaa, jossa viestitään toisten kanssa. Osapuolet ovat sekä viestin lähettäjiä että vastaanottajia. Kommunikointi tapahtuu yhdessä. Jos toisella kommunikoijista on jokin ongelma viestin lähettämässä tai viestin vastaanottamisessa, on se molempien haaste. Yhdessä pitää etsiä erilaisia, molemmille sopivia tapoja kommunikoida. (Huuhtanen 2012a, 12.)

Viittomakielen tulkeilla ja puhevammaisten tulkeilla on erilaiset asiakasryhmät. Viittomakielen tulkin asiakkailla on käytössään viittomakieli tai jokin muu menetelmä kommunikoimiseen esimerkiksi viitottu puhe, taktiiliviittominen tai sormiaakkosviestintä. Puhevammaisten tulkkien asiakkailla on käytössä puhetta tukeva tai korvaava kommunikaatiomenetelmä esimerkiksi kuvat, kirjoittaminen tai piirtäminen.

### 2.1 Viittomakielen tulkin asiakasryhmät ja kommunikaatiomenetelmät

Viittomakielen tulkin asiakasryhmiin kuuluvat kuurot, kuurosokeat, kuuroutuneet ja huonokuuloiset. Heillä on käytössään erilaisia kommunikointimenetelmiä riippuen kuulon ja näön asteesta sekä siitä, onko heidän äidinkieltensä viittomakieli vai puhuttu kieli. (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2010, 37.)

Viittomakieli ei ole kansainvälinen kieli. Jokaisella maalla on yksi tai useita kansallisia viittomakielisiä. Viittomakielet ovat sidoksissa maansa kulttuurin kuten puhututkin kielet. (Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010, 10.) Suomessa käytetään puhuttujen kielten lisäksi suomalaista ja suomenruotsalaista viittomakieltä, jotka jakautuvat myös omiin alueellisiin ja sosiaalisiin murteisiin. Viittomakieli on yhtä täydellinen kielijärjestelmä kuin puhuttukin kieli. (Ojutkangas, Larjavaara, Miestamo & Ylikoski 2009, 64.)

Viitottu puhe tuotetaan puhutun kielen sanajärjestyksen mukaan käyttäen puhutun kielen merkitystä vastaavia viittomakielen viittomia. Viitottua puhetta käyttävät



yleensä ne, joiden äidinkieli on puhuttu kieli. Viitottu puhe voi olla vastaanottajan ensisijainen kommunikointimenetelmä tai sitä voidaan käyttää jonkun muun menetelmän rinnalla esimerkiksi kuulolaitteen kautta kuullun puheäänien tukena. (Lahtinen 2006, 189.)

Kuurosokeat ovat heterogeeninen ryhmä, osa on täysin kuuroja ja sokeita ja osalla voi olla kuulon tai näön jääniteitä. Kuurosokealle tulkkauksessa voidaan käyttää yhtä tai useampaa taktiilimenetelmää, jossa tieto välitetään käden ja kehon kosketuksen kautta. Näihin kuuluvat esimerkiksi taktiiliviittominen eli kädestä käteen viittominen, taktiilit sormiaakkoset ja käteen kirjoitetut suuraakkoset. Kuurosokeiden tulkkaukseen voi asiakkaan tarpeiden mukaan liittyä myös opastus, jossa tulkki ohjaa liikkumista ja ympäristöön orientoitumista. (Lahtinen 2006, 183–184.)

## 2.2 Puhevammaisten tulkin asiakasryhmät ja kommunikaatiomenetelmät

Puhevammaisen ihminen ei pysty itse ilmaisemaan itseään kielellisen häiriön takia. Puhevammaisuus johtuu yleensä jostakin neurologisesta sairaudesta tai vammasta. Vamma voi olla synnynnäinen tai aikuisiällä saatu (Papunet 2007, 4.) Vaikka ihmisellä olisikin puhevamma, se ei tarkoita, että hänen ajatustoimintansa ei olisi normaalia (Atula 2012).

Lyhennettä AAC käytetään yleisesti puhuttaessa puhetta tukevista ja korvaavista kommunikaatiomenetelmistä. AAC tulee englannin kielestä Augmentative (tukeva) and Alternative (korvaava) Communication (kommunikaatio). Kaikilla ihmisillä on tarve kommunikoida toisten ihmisten kanssa. Yleisin kommunikaation muoto on puhe. Jos ihmisellä on puhevamma, on kommunikointi vaikeaa ilman apuvälineitä. Jotkut tarvitsevat jonkin muun kommunikaatiomenetelmän korvaamaan puhetta. Toiset tarvitsevat puheen rinnalle jonkin tuen, kuten tukiviittomat. Vaikka puhevammaisen yleensä kuulee, voi puheen ymmärtäminen olla vaikeaa, ja sen takia kommunikaatio tarvitsee tukea molempiin suuntiin. (Papunet 2005b, 3–5.)

Eleilmaisu on luonnollinen tapa ilmaista itseään, jos ei ole yhteistä kieltä. Jokainen voi eleillä esittää tekoja, esimerkiksi esittää uimista, jolla tarkoittaa uimaan menemistä. Eleitä ja ilmeitä ei yleensä opeteta, koska ne opitaan ympäristöltä. (Huuhtanen 2012b, 27.) Kaikkien kommunikoinnissa on eleitä, ilmeitä, osoittelua ja kyllä–ei-vastauksia. Toisilla puhevammaisilla kommunikointimenetelmä voi olla jokin edellä mainituista tai jokin niistä voi olla tärkeä osa puhevammaisen kommunikaatiota. Keskustellessa puhevammaisen kanssa pitää kiinnittää huomiota eleisiin, koska ne tukevat puhetta. (Huuhtanen 2012b, 27.) Diakin tulkkauksen koulutusohjelmassa painotetaan, että puhevammaisten kommunikointi on kokonaisvaltaista ja kommunikoidessa pitää katsoa koko ihmistä eikä vain kommunikaatiomenetelmää. Keskustelukumppani voi korostaa eleiden käyttöä puhevammaisen kanssa viestin paremmin ymmärtämiseksi ja puhevammainen käyttää eleitä samasta syystä (Papunet 2005b, 6).

Tikoteekki (Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus) on tehnyt erilaisia oppaita esittelemään puhevammaisuutta ja kommunikaatiomenetelmiä. Näissä oppaissa kerrotaan monista kommunikaatiota tukevista ja korvaavista menetelmistä tiiviisti, mutta selkeästi. Tukiviittomia voidaan käyttää samalla tavalla kuin eleilmaisua puheen rinnalla, jolloin viitotaan kaikkein keskeisimmät sanat. (Opas kommunikaation mahdollisuuksiin 2005b, 6.) Tukiviittomat on alun perin lainattu viittomakielestä, mutta taivutusmuodot ja lausejärjestys tulevat puheen mukaan (Von Tetzchner & Martinsen 1999, 23).

Osa puhevammaisista asiakkaista osaa lukea ja kirjoittaa itse joko käsin tai jollakin laitteella. Osan lukutaito voi olla parempi, kun taas toiset mahdollisesti osaa lukea vain joitakin sanoja. Tällöin kommunikaatiota voi tukea kirjoittamalla tukisanoja paperille tai käyttää kommunikointitilanteessa valmiita sanalistoja, jolloin tulkki osoittaa sanaa, joka liittyy puhuttuun aiheeseen. (Papunet 2005b, 8.)

Merkkijärjestelmiä ovat esimerkiksi Suomessa eniten käytetyt PCS-kuvat (Picture Communication Symbols), Piktogrammit ja Bliss-symbolit (Kuvat kommunikoinnissa 2005, 10). Graafiset merkit kommunikoinnissa voivat olla mitä vain yksittäisten kuvien osoittelusta tietokoneohjelmiin (von Tetzchner & Martinsen 1999,

21). Myös itse piirretyt kuvat sopivat kommunikoinnin tukemiseen (Papunet2005a, 10).

PCS-kuvat on merkkijärjestelmä, jossa kuvat ovat yksinkertaisia ääriiviapiirroksia, joiden ylä- tai alapuolella on kirjoitettu kuvan merkitys (von Tetzchner & Martinsen 1999, 31). Kuvia on värillisinä ja mustavalkoisina (Huuhtanen 2012c, 61).

Piktogrammit ovat kuvia, jotka ovat mustalla taustalla olevia valkoisia siluettikuvia. Kuvan yläpuolelle on kirjoitettu merkitys valkoisella. (von Tetzchner & Martinsen 1999, 30.) Piktogrammit ovat selkeitä kuvia, minkä takia ne sopivat melkein kaikille. Usein kommunikoinnin opettelu aloitetaan Piktogrammeilla ja myöhemmin siirrytään haastavampiin merkkeihin. (Huuhtanen 2012c, 60.)

Bliss-symbolit muodostavat järjestelmän, jossa sataa perusmerkkiä yhdistelmällä voidaan muodostaa sanoja, koska kaikille sanoille ei ole omaa symbolia. Osa yhdistelmistä on sovittuja. Perusmerkkejä ja yhdisteltyjä merkkejä yhdistelmällä voi rakentaa lauseita. (von Tetzchner & Martinsen 1999, 24–27.)

### 3 TULKKAUSPALVELU JA SITÄ SÄÄTELEVÄT LAIT

Suomen perustuslain toisen luvun 17§ mukaan ”viittomakieltä käyttävien sekä vammaisuuden vuoksi tulkitsemis- ja käännösapua tarvitsevien oikeudet turvataan lailla” (Suomen perustuslaki 1999). Tulkkauspalvelu on tulkkauspalvelulaissa säädetty palvelu, jonka valtio on velvollinen tuottamaan kuulo- ja puhevammaisille asiakkaille. Tulkkauspalvelun järjestää Kansaneläkelaitos (Kela). Laissa säädetään, että jokaisella Suomessa asuvalla vammaisella henkilöllä on oikeus tulkkauspalveluun. Henkilöllä on oltava käytössään toimiva kommunikointikeino, jolla hän voi ilmaista omaa tahtoaan. Lain mukaan tulkkaus on viestin välittämistä joko viittomakielellä tai puhetta tukevalla tai korvaavalla kommunikaatiomenetelmällä. Tulkkaus voi olla kahden kielen välistä tai kielen sisäistä. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2010.)

Kela voi tuottaa tulkkauspalvelua itse tai ostaa sen muilta palveluntuottajilta (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2010). Kela on kilpailuttanut eri palveluntuottajat aina kilpailutuskauden ajaksi (Kela 2014). Asiakas tilaa tulkin Kelan välityskeskuksesta (Kela 2015). Kelan lisäksi tulkkauspalveluiden järjestämisvastuu kuuluu muillekin tahoille, jotka tilaavat tulkin suoraan tulkkausalan yrityksestä. Hallintolain 26§ mukaan viranomaisen on järjestettävä tulkkaus tilanteessa, joka tulee vireille viranomaisen aloitteesta, jos asianomainen käyttää viittomakieltä tai vammansa vuoksi ei voi tulla ymmärretyksi (Hallintolaki 2003).

Terveystieteidenhuollossa potilaan äidinkieli, kulttuuritausta ja hänen yksilölliset tarpeensa on otettava huomioon hänen hoidossaan ja kohtelussaan (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992). Sosiaalihuollossa on otettava huomioon asiakkaan äidinkieli ja kulttuuritausta (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000). Perusopetuslaissa 10§ mainitaan, että kuulovammaisille tulee tarvittaessa antaa opetusta myös viittomakielellä (Perusopetuslaki 1998).

## 4 VIITTOMAKIELEN JA PUHEVAMMAISTEN TULKIN TYÖ

Ammattiin sisältyy ammattitaito, toimivalta ja luottamus. Ammattitaito muodostuu koulutuksen kautta saadusta erityisosaamisesta ja -taidosta. Toimivaltaan liittyy oikeus työskennellä ammatissa ja ammatin jäsenten kriteerien määrittäminen. Luottamusta ammattilaiset tarvitsevat niiltä ihmisiltä, joiden kanssa he toimivat. Tulkkien kohdalla siihen kuuluvat kaikki ihmiset, jotka tulkki työskennellessään kohtaa. Tulkin ammatin luottamukseen liittyy vahvasti se, että ihmiset tietävät, mitä he voivat odottaa tulkilta, mitä tulkki tekee ja mitä tulkki ei tee. (Skaten 2013, 90–91.)

### 4.1 Viittomakielen tulkin työ

Viittomakielen tulkki on tulkkauksen ja kulttuurin asiantuntija, joka työskentelee tilanteissa, joissa kaikki eivät puhu samaa kieltä. Viittomakielen tulkin työkieliä ovat jokin puhuttu ja viitottu kieli, esimerkiksi suomi ja suomalainen viittomakieli. Tulkki on tulkkauksen ja viestinnän ammattilainen, jonka työhön liittyy vahva ammattietiikka ja ammattisäännösten noudattaminen. Viittomakielen tulkin tehtävä on tulkata neutraalisti viestiä viitotulta kieleltä puhutulle kielelle ja päinvastoin. Tulkin työhön kuuluu aina myös valmistautuminen tulkkaustehtävään. (Suomen viittomakielen tulkit ry 2014b.)

Viittomakielen tulkin koulutus alkoi kurssimuotoisena vuonna 1978 Kuurojen Liiton toimesta. Turun kristillisellä opistolla alkoi viittomakielen tulkkikoulutus vuonna 1983. Vuonna 1986 koulutus siirtyi kouluhallituksen alaiseksi kaksivuotiseksi ammatilliseksi koulutukseksi ja muuttui pian kolmivuotiseksi. Tulkkikoulutus muuttui ammattikorkeakoulutasoiseksi vuonna 1998 ja kesto pitenee kolmeen ja puoleen vuoteen. Nykyään viittomakielen tulkiksi voi opiskella Diakonia-ammattikorkeakoulussa Turussa ja Humanistisessa ammattikorkeakoulussa Helsingissä ja Kuopiossa. Koulutus on laajuudeltaan 240 opintopistettä ja kestää neljä vuotta. (Suomen viittomakielen tulkit ry 2014a.)

Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Kuurojen Liitto ry, Kuuloliitto ry ja Suomen Kuurosokeat ry ylläpitävät tulkkirekisteriä. Yhteistyöryhmän hyväksymän koulutuksen suorittaneiden tulkkien tiedot kootaan rekisteriin. Järjestöt suosittelevat käyttämään rekisterissä olevia tulkkeja. (Kuurojen Liitto ry 2011.) Alustava tiedote tulkkirekisterin ylläpidon lakkauttamisesta julkaistiin 27.3.2015. Yhteistyöryhmä on päättänyt lakkauttaa rekisterin ylläpidon 31.12.2015. Tiedotteessa vakuutetaan, ettei rekisterin lopettaminen vaaranna rekisterissä olevien asemaa tai aiheuta ongelmia valmistuville tulkeille. Asiasta tiedotetaan tarkemmin toukokuun 2015 lopulla. (Kuurojen Liitto ry 2015.)

#### 4.2 Puhevammaisten tulkin työ

Puhevammaisten tulkki työskentelee puhevammaisten asiakkaiden kanssa. Puhevammaisten tulkin työhön kuuluu tulkata asiakasta, jolla on jokin puhevamma. Asiakkaat voivat tilata tulkin kaikkiin tarvitsemiinsa asioimistilanteisiin, joissa asiakkaan pitää kommunikoida toisen osapuolen kanssa. (Suomen Puhevammaisten Tulkit ry i.a.)

Puhevammaisten tulkiksi on voinut opiskella kurssimuotoisena lisäkoulutuksena sosiaali- ja terveysalan oppilaitoksissa vuodesta 1994 lähtien (Nissinen 2005, 50–51). Erikoisammattitutkintojen suorittaminen on alkanut vuonna 2001 ja ammattikorkeakoulututkinnon suorittaminen on ollut mahdollista vuodesta 2011 Dia-konia-ammattikorkeakoulussa Turun toimipaikassa. (Papunet 2007, 7.)

Tulkki on alansa ammattilainen, tuntee tulkkauslait ja tietää eri puhevamman aiheuttajat sekä niiden vaikutuksen kommunikointiin. Hän osaa käyttää kommunikointimenetelmiä sekä ymmärtämiseen että kertomiseen. Tulkin päätehtävä on asiakkaan kommunikoinnin tukeminen ja tulkkaaminen, eikä avustaminen tai muu sellainen työ, johon ei liity kommunikointia. Tulkkauksen avulla asiakas tulee kuulluksi ja määrää itse omista asioistaan. (Papunet 2015, 8–9.)

Puhevammaisella asiakkaalla on yleensä tulkkirinki, johon kuuluu muutama tulkki. Tällöin asiakas saa tulkkaustilanteisiin tulkin, joka tuntee hänen kommunikointimenetelmänsä. Koska asiakkaalla voi olla yksi tai useampi vamma tai eri vaikeusasteen vamma, voi kommunikointimenetelmäkin muuttua. Kommunikointimenetelmä on harvoin kaikilla samanlainen, vaan se muuttuu asiakkaan tarpeen mukaan. (Papunet 2015, 7.)

#### 4.3 Asioimistulkin ammattisäännöstö

Yhdeksän suomalaista tulkkien, kääntäjien ja asiakkaiden järjestöä hyväksyivät uuden ammattisäännösten 30.5.2013 (LIITE 1: Asioimistulkin ammattisäännöstö). Suomen Viittomakielen Tulkit ry ja Puhevammaisten Tulkit ry olivat mukana allekirjoittamassa tätä uutta ammattisäännöstöä. Virallinen nimitys ammattisäännöstölle on asioimistulkin ammattisäännöstö. Se sisältää 12 eettistä ohjetta. (Suomen Viittomakielen tulkit ry 2014c.)

Asioimistulkkaus on yksilön ja jonkin toisen tahon, kuten viranomaisen, välistä keskustelua. Säännöstössä tulkilla tarkoitetaan koulutettua ja/tai kokenutta tulkkia, joka on puolueeton. Ammattisäännöstö sitoo sen hyväksyneiden liittojen jäseniä. Säännöstö ei sido, jos laki yksittäistapauksissa määrää toisin. (Suomen viittomakielen tulkit ry 2014c.)

Tulkki on tulkkausalan ammattilainen. Hänellä on salassapitovelvollisuus, eikä hän käytä väärin mitään tulkkaustilanteessa tietoonsa tullutta. Hän valmistautuu tulkkaustilanteeseen eikä ota vastaan tulkkaustilannetta, jos hän ei ole tilanteeseen pätevä. Tulkki tulkaa viestin lisäämättä mitään asiaankuulumatonta tai jättämättä mitään pois. Tulkki ilmoittaa asioista, jotka häiritsevät tulkkaustilannetta. Hän kehittää ammattitaitoaan jatkuvasti. (Suomen viittomakielen tulkit ry 2014c.) Tulkki on puolueeton eikä anna tunteidensa tai muiden seikkojen vaikuttaa tulkkaukseen. Hän käyttäytyy tulkkaustilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla. Tulkki toimii tulkkauksen aikana vain tulkkina, ei avustajana eikä asiakkaan asiamiehenä. Hän toimii ammattikuntaansa kohtaan solidaarisesti. (Suomen viittomakielen tulkit ry 2014c.)

## 5 TULKKIEN HAASTATTELUT ESITTEITÄ VARTEN

Haastattelulla yritetään selvittää toisten mielipiteitä asioista keskustelumaisella tyyllillä. Haastattelu etenee tutkijan aloitteesta ja tutkija on tehnyt haastattelua varten kysymyksiä, joiden avulla haastattelu etenee. (Eskola ja Vastamäki 2007, 25–28.)

### 5.1 Haastatteluiden toteutus

Tarvitsimme aineistoa esitteiden tekoa varten. Valitsimme aineistonkeruumenetelmäksi haastattelun, koska haastattelumenetelmän avulla pystyimme esittämään lisäkysymyksiä haastattelutilanteissa. Olimme aiemmin suunnitelleet tekemämme Webropol-kyselyn, mutta päädyimme lopulta valitsemaan haastattelun. Haastattelun kautta saimme tehokkaammin kerättyä tarvitsemaamme aineistoa esitteiden tekoa varten. Haastattelun tarkoitus oli kerätä taustatietoa ja ehdotuksia esitteen sisältöön. Tavoite oli kerätä tulkkien mielipiteitä siitä, mitä asioita tulkin kanssa toimimisen esitteissä tulisi kertoa. Tarkoitus ei ollut selvittää, kuinka suuri osa Suomen tulkeista on sitä mieltä, että esitteessä on syytä mainita tietyt asiat. Tärkeää oli toteuttaa haastattelut niin, että sekä viittomakielen että puhevammaisten tulkit olivat edustettuina haastatteluissa. Molempien tulkkien haastatteluista saamme vastauksia sekä viittomakielen että puhevammaisten tulkin esitettä koskien.

Haastattelukutsussa (LIITE 2: Haastattelukutsu) kerroimme lyhyesti opinnäytetyömme ideasta. Halusimme lisätä haastattelukutsuun valokuvamme, koska haastattelu toteutetaan yleensä kasvotusten, joten halusimme korostaa ihmisläheistä ajatteluamme. Lähetimme haastattelukutsun tarkoituksenmukaisesti valikoidulle joukolle viittomakielen ja puhevammaisten tulkkeja. Haastattelun otanta valikoitui saatavuuden ja asiantuntijuuden perusteella.



Haastattelut toteutettiin syksyllä 2014. Haastatteluihin ilmoittautui yhteensä kahdeksan tulkkia. Haastatelluista kaksi on viittomakielen tulkkeja, neljä puhevammaisten tulkkeja ja kaksi viittomakielen ja puhevammaisten tulkkeja. Olimme alun perin toivoneet, että voisimme tehdä suurimman osan haastatteluista kasvotusten tai Skypea välityksellä. Esitimme kuitenkin jo haastattelukutsussa (LIITE 2: Haastattelukutsu), että haastateltavat saavat itse toivoa haastatteluajan ja -tavan. Halusimme varmistaa, ettei liian hankalaksi koettu osallistuminen ollut syy kieltäytyä haastattelusta. Kahdeksasta haastattelusta kaksi toteutettiin Skypea välityksellä, kaksi puhelimitse ja yksi kasvotusten. Haastattelukutsussa ei ollut mainintaa sähköpostista, mutta kolme haastatteluista toteutimme sähköpostihaastatteluna, koska haastateltavat itse toivoivat sitä. Lähetimme haastateltavalle sähköpostin liitteenä valmiit kysymykset (LIITE 3: Haastattelukysymykset). Vastaus-tiedoston vastaanottamisen jälkeen lähetimme sähköpostilla tarkentavia lisäkysymyksiä. Näin myös sähköpostilla tehdyt haastattelut täyttävät haastattelun piirteet, vaikka vuorovaikutus haastattelijoiden ja haastateltavan välillä ei tapahtunutkaan reaaliaikaisesti.

Haastattelussa käytimme pohjana valmiita kysymyksiä (LIITE 3: Haastattelukysymykset). Haastattelussa kasvotusten, puhelimitse tai Skypea välityksellä teimme lisäkysymyksiä haastattelutilanteessa. Haastatteluiden tavoitteena ei ollut edetä aiemmin suunnitellussa kysymysjärjestyksessä tai kysymys-vastausperiaatteella. Pyrimme pitämään haastattelun keskustelelevan vuorovaikutuksellisenä tilanteena, jotta tulkki sai kertoa vapaasti mieleen tulleita asioita eikä hänen tarvinnut keskittyä siihen, vastaako hän meidän kysymykseemme. Haastattelijoina pidimme huolen siitä, että suunnittelemamme asiat tulivat kuitenkin käsiteltyä, jotta saimme vastaukset tarvitsemiimme asiakohtiin.

Kasvokkain tehdyn haastattelun toteutimme yhdessä. Sähköpostihaastatteluihin teimme yhdessä lisäkysymykset. Puhelimitse ja Skypea avulla tehdyt haastattelut jaoimme keskenämme ja haastattelimme yksin. Haastattelujen aineiston käsitte-lyä varten äänitimme haastattelut.

## 5.2 Haastatteluiden aineisto

Opinnäytetyömme tavoitteena oli valmistaa kaksi esitettä siitä, kuinka toimitaan tulkkia käyttävän asiakkaan kanssa. Esitteiden teoissa käytimme haastatteluista saamaamme aineistoa. Haastattelut luokitelimme yhteen tiedostoon (LIITE 4: Haastatteluiden luokiteltu aineisto), koska vastausten perusteella saimme perustellusti sisältöä kumpaankin esitteeseen.

Jokainen kahdeksasta vastaajasta totesi, että esitteessä tulisi lukea, ettei tulkki ole avustaja. Toiseksi eniten mainittiin se, että pitää katsoa ja puhua asiakkaalle, ei tulkille. Tämä mainittiin kuusi kertaa. Neljän haastateltavan mielestä esitteessä tulisi olla tieto siitä, kuinka tilata tulkki, tulkki välittää vain viestiä, ja tulkki on kommunikoinnin mahdollistaja. Kolme mainintaa saivat tulkin vaitiolovelvollisuus, kolmannen tahojen velvollisuus tilata tulkki, tulkin tehtävistä kertominen, sekä kommunikaation ja tulkkauksen mahdollinen ajan käyttö.

Kahden ja yhden maininnan kohtia tuli runsaasti. Kaikki haastatteluissa esiin tulleet kohdat löytyvät liitteenä olevasta taulukosta (LIITE 4: Haastatteluiden luokiteltu aineisto). Kaksi kertaa mainittiin muun muassa tulkkauspalvelun maksuttomuudesta asiakkaalle, tulkin rooli asiakkaan vastauksen löytämisessä, ei miettiessä itse asiaa; missä tulkkia voi käyttää, ja tulkin eri asiakasryhmät. Yhden maininnan saivat muun muassa tulkin sijoittuminen, tulkin tauot, vaikeat asioiden antaminen kirjallisena, tulkkauspalvelusta kertominen lyhyesti ja hoidettavissa oleva asia on tärkein.

Kaksi eniten mainintoja saanutta kommenttia tulivat automaattisesti esitteeseen. Koska kaikki asiat eivät mahtuneet esitteisiin, niitä oli pakko karsia. Vaikka jokin asia oli mainittu enemmän kuin kerran, ei se välttämättä ollut mielestämme niin tärkeä, kuin joku asia, mikä oli mainittu vain kerran. Esimerkiksi yhden maininnan saanut tulkkauspalvelulaki ja Kelan rooli tulkkauspalvelussa oli mielestämme niin tärkeä, että se piti ottaa mukaan esitteeseen. Kun taas emme maininneet esitteissä tulkin tilaamisesta tarkemmin, vaikka se sai neljä mainintaa. Kerromme kuitenkin esitteessä, että asiakas tilaa tulkin pääsääntöisesti Kelasta. Otimme

työn tekijöinä vastuun ja päätimme, mitkä asiat kirjoitetaan esitteeseen. Perustelimme valintojamme kohdassa 5.3.

### 5.3 Esitetekstien valinta

Esitteet suunnattiin asiakaspalvelijoille, joilla ei välttämättä ole aikaisempaa tietoa tai kokemusta tulkkia käyttävästä asiakkaasta. Kaikkia haastatteluissa esiin tulleita asioita emme voineet laittaa esitteisiin, jotta esitteet pysyvät selkeinä ja mahdollisimman helposti ymmärrettävinä. Asiaa tulkkaukseen liittyen olisi paljon, mutta kaikkea ei voi tiiviiksi tarkoitetuissa ohjeissa kertoa.

Halusimme esitteisiin perustietoa asiakkaista, mutta emme halunneet määritellä asiakkaita vain vamman mukaan vaan toimme asian esille kommunikaatiomenetelmien kautta. Viittomakielen tulkkauksen alalta on helpompi luetella mahdollisia asiakkaita, esimerkiksi kuuro tai huonokuuloinen, koska asiakasryhmiä on vähemmän verrattuna puhevammaisten tulkin asiakkaisiin. Molemmilla aloilla on useita kommunikointimenetelmiä, joista kerroimme muutaman esimerkin.

Koimme tärkeäksi kertoa, että tulkkaus on laissa säädetty palvelu. Tulkkauksesta määrätään monissa eri laeissa. Esitteeseen piti valita näistä tärkeimmät. Viittomakielen ja puhevammaisten tulkkauksen aloilla lait ovat yhtenevät. Esitteet suunnattiin viranomais- ja muille asiakaspalvelutahoille, joten kerroimme eri tahojen tulkkauspalvelun järjestämis- ja kustannusvastuusta.

Tulkin rooli koettiin haastatteluissa tärkeäksi, halusimme korostaa sitä. Valitsimme tulkin rooliin liittyen vain kaksi selkeää asiaa salassapitovelvollisuuden ja viestin välityksen. Kaikki haastateltavat mainitsivat, että tulkki ei ole avustaja, mikä päädyttiin kertomaan sekä viittomakielen että puhevammaisten tulkkauksen puolella.

Viittomakielen tulkkauksesta päätimme kertoa, että tulkki tulkkaa kaiken kuulemansa. Tällä pyrimme kertomaan, että tulkille ei voi sanoa ”älä nyt tulkkaa tätä”, vaan tulkki tulkkaa kaiken, jonka kuulevakin asiakas kuuli.

Puhevammaisten tulkkaukseen ohjeita tarvitaan enemmän, koska ala on uudempi ja harjoittelukokemuksiemme mukaan työkentällä on enemmän vaihtelua toimintavoissa tulkinkäyttötilanteissa. Haluamme tuoda tulkkausaloja lähemmäs toisiaan, joten korostamme myös puhevammaisten esitteessä tulkkausta. Valitsimme muutaman selkeän ohjeen edistämään tulkkauksen sujuvuutta. Ohjeissa otimme huomioon kommunikointimenetelmien käytön mahdollisen hitauden.

Päätimme kertoa esitteen lopussa, että lisätietoa tulkkauksesta voi kysyä asiakkaalta. Lisätietoa olisi voinut ohjata kysymään sekä asiakkaalta että tulkilta. Päätimme ohjata asiakaspalvelijan kysymään epävarmoista asioista asiakkaalta, koska haluamme säilyttää asiakkaan itsemääräämisoikeuden. Haluamme pitää asiakaspalvelijan huomion asiakkaassa. Tarvittaessa asiakas voi ohjata kysymyksen tulkille, jolloin tulkki voi käyttää asiantuntijapuheenvuoron ja vastata kysymykseen. Tulkki voi kertoa myös muita tulkkaukseen liittyviä asioita, jos kokee sen tarpeelliseksi.

#### 5.4 Haastatteluiden arviointi

Kokonaisuudessaan haastattelut sujuivat hyvin. Haastattelun tavoite oli selkeä eli selvittää tulkkien mielipiteitä siitä, mitä asioita tulkin kanssa toimimisen esitteisiin tulisi sisältää ja tähän tavoitteeseen pääsimme. Haastattelukysymysten asettelu oli haastavaa. Haastattelukysymyksistä tuli toisaalta yksinkertaisia ja toisaalta laajoja. Kysymykset hieman toistivat itseään, sillä oli vaikea tehdä monta kysymystä niin pienestä aihealueesta. Helposti kävi niin, että ensimmäisen vastauksen yhteydessä tuli käytyä jo monta kysymystä läpi. Haastattelutilanteissa pysyimme korjaamaan tilannetta lisäkysymyksillä ja tarkentavilla kysymyksillä. Kysymyksiä ei välttämättä ollut tarve käydä kysymys-vastaus-periaatteella vaan ne saatettiin käydä läpi keskustelun ohessa.

Haastateltavien saaminen oli hieman haasteellista. Saimme muutaman kieltävän vastauksen, joissa perusteltiin kieltäytymistä sillä, että ei koettu esitteelle olevan tarvetta, ei koettu olevan sanottavaa aiheeseen tai oli aikataulullisia ongelmia. Olimme alun perin asettaneet tavoitteeksi kymmenen haastattelua, mutta koska

haastateltavien saaminen oli vaikeaa, tyydyimme kahdeksaan haastatteluun. Kahdeksan haastattelun jälkeen koimme myös, että saimme riittävästi ja kattavaa materiaalia esitettä varten. Viimeisissä haastatteluissa ei enää noussut esiin uusia asioita.

Toisella opinnäytetyön tekijöistä oli aikaisempaa kokemusta puhelinhaastattelijana, jossa toteutettiin puhelimitse erilaisia tuotteita koskevia kuluttajakyselyitä ja tästä oli hyötyä opinnäytetyön teossa. Molemmista haastattelijoina oleminen tuntui luontevalta, koska haastattelut sujuivat keskustelunomaisesti. Haastattelut toteutettiin erilaisilla tavoilla ja tästä oli hyötyä ammattilisesti. Nykyään käytetään monia eri tapoja yhteistyön apuna, joten on hyvä osata toimia kasvokkain toimimisen lisäksi sähköpostilla tai etäyhteydellä.

## 6 ESITTEIDEN SUUNNITTELUA JA TYÖVAIHEITA

Esitteen käyttö on tarpeellista, jos muulla tavalla asioiden kertomiseen ei ole aikaa. Ne voivat olla yhden sivun mittaisia ohjeita, lehtisiä tai muutaman sivun kirjasia. Niiden tulisi olla asiakkaan tietojen ja tarpeiden mukaan tehty. Tutkimusten mukaan kirjalliset ohjeet ovat usein liian vaikealukuisia asiakkaalle, jolloin sanoma ei tavoita asiakasta. Esitteen tulee olla sisällöltään ja kieliasultaan selkeä ja ymmärrettävä. Sitä tulisi tarjota asiakkaalle oikeassa paikassa, oikeaan aikaan. Jos esite on hyvin suunniteltu, se on tehokas ja oikein suunnattu. (Kyngäs ym. 2007, 124–125.)

Hyvässä esitteessä kerrottava asia tulee esittää vain pääkohdin, jottei tekstissä ole liikaa tietoa. Sisällön pitää olla tarkka ja vastata kysymyksiin mitä, miksi, miten, milloin ja missä. Ymmärrettävässä esitteessä fontti on selkeä ja riittävän suuri. Tarkoilla ja objektiivisilla kuvilla ja kaavioilla voi tukea ymmärtämistä. Eri-laisin korostuskeinoin, kuten alleviivauksella, voidaan painottaa asioita. Esitteen väriä ja kokoa olisi hyvä miettiä. Tekstikappaleessa käsitellään vain yksi asia, pääasia ensimmäisessä virkkeessä. Kielen tulee olla selkeää ja termien yksiselitteisiä, tuttuja ja konkreettisia. Tekstissä olisi hyvä käyttää aktiivimuotoa ja lyhyitä lauseita. (Kyngäs ym. 2007, 126–127.)

### 6.1 Aikaisemmat esitteet ja materiaalit tulkkauspalvelualalta

Esitteitä tulkkauspalvelualalta löytyi eniten suunnattuna tulkkia käyttävälle asiakkaalle. Eräs haastatteluun pyydetyistä tulkeista kieltäytyi sillä perusteella, että tulkkauspalvelun tarjoajat ovat jo tehneet samanlaisia esitteitä. Tutkimme asiaa verkkolähteistä, emmekä löytäneet palveluntarjoajien Internet-sivuilta vastaavia esitteitä.

Kelan valmistama esite Vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista esittelee kennellä on oikeus tulkkaukseen, kuinka tulkkauspäätöstä haetaan, kuinka tulkki tilataan ja mitä on etätulkkauspalvelu. Tämä esite on tehty kuuroille ja puhevammaisille asiakkaille. Esitteestä löytyy välityskeskuksen yhteystiedot.

Kuurojen Liiton Internet-sivulta löytyy opas Viittomakielinen työntekijä – yksi meistä. Tämä opas kertoo viittomakielisen työntekijän palkanneelle henkilölle perusasioita vuorovaikutuksesta viittomakielisen kanssa ja yleistietoa tulkista. Oppaassa kerrotaan kuurojen suomen kielen taidosta ja siitä, että kuuron työntekijän kanssa voi kommunikoida esimerkiksi tekstiviestein tai sähköpostilla. Oppaassa kerrotaan kuuron tulkkauspalveluoikeudesta ja siitä, kuinka tulkki tilataan. Tulkki voidaan tilata kaikkiin mahdollisiin tilanteisiin. Tulkin roolista kerrotaan, että tulkilla on vaitiolovelvollisuus, tulkki ei toimi avustajana ja tulkki tulkaa kaiken puhutun viittomakielelle ja päinvastoin. (Viittomakielinen työntekijä – yksi meistä i.a.)

Svetlana Myhkyrä on kirjoittanut neliosaisen Asioimistulkin käsikirjan. Nämä kirjat ovat oppikirjoja, jotka on suunnattu alan opiskelijoille, opettajille ja alalla työskenteleville. Kirjoissa käydään läpi tulkkausta lääkärin vastaanotolla, virkailijoiden kanssa asioidessa, julkisten laitosten asiakkaana tai viranomaisen haastattelussa. (Myhkyrä 2011, 5.) Kirjat on tarkoitettu harjoitusmateriaaliksi tulkeille, eivätkä ne varsinaisesti sisällä opastusta asiakaspalvelijoille.

Suomen Kuurosokeat ry (1998) on tehnyt teoksen ”Tulkinkäyttäjän opas” ja Jaana Marttila (2006) on kirjoittanut teoksen ”Kuurosokeiden tulkkipalveluopas: tietoa tulkkipalvelusta ja tulkkauksesta”. Nämä oppaat on suunnattu kuurosokeille ja kuulonäkövammaisille tulkinkäyttäjille. Oppaissa on kerrottu tulkkauspalvelusta ja tulkkauksesta kuurosokeille.

Maahanmuuttajataustaisten terveydenhuoltoa käsitteleviä teoksia on useita. Riitta Viialainen (1995) on toimittanut oppaan ”Ulkomaalainen terveydenhuollon asiakkaana”. Ansa Haavikko ja Lena Bremer (2009) ovat kirjoittaneet teoksen ”Ulkoisesti erilaisia, sisäisesti samanlaisia: opas mielenterveystyöhön”. Carla

Schubert (2007) on tehnyt teoksen ”Monikulttuurisuus mielenterveystyössä”. Jokaisessa teoksessa on käsitelty tulkin kanssa työskentelyä. Oppaissa kerrotaan tulkin roolista ja työtehtävistä sekä kuinka tulkkaustilanne toimii. Oppaat on tehty maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden hoitoon, jolloin tiedot eivät ole suoraan käytettävissä viittomakielen ja puhevammaisten tulkkaukseen liittyen. Maahanmuuttajataustaisella asiakkaalla ja tulkilla on yleensä sama kulttuuri- ja kieli- tausta.

Löysimme muutamia pdf-tiedostoja, jotka käsittelevät puhuttujen kielten tulkkausta. Rannikko-Pohjanmaan sosiaali- ja perusterveydenhuollon kuntayhtymä on tehnyt ohjeistuksen ”Opas tulkin käyttämisestä viranomaisille”. Sosiaalipalveluohjaaja Marko Mikkonen (2011) on kirjoittanut esitteen ”Opas tulkin käyttöön: perustietoa tulkin käytöstä ja tilaamisesta”. Pakolaisneuvonta ry (2009) on tehnyt teoksen ”Tulkkaus turvapaikkamenettelyssä: opas tulkeille”. Nämä oppaat on tehty maahanmuuttajataustaisten henkilöiden tulkkaukseen liittyen.

Tulkin työstä tiedottamiseen liittyviä opinnäytetöitä on useita. Johannapiritta Huovisen ja Anne Turusen (2003) opinnäytetyössä ”Tietoa viittomakielialasta poliisille” järjestettiin oppitunti koskien viittomakieltä ja tulkkausta. Miia Järvenpää, Maria Nukarinen ja Laura Sompi (2010) ovat tehneet opinnäytetyön ”Kieletön mieli? Mieleton kieli! – tiedotusmateriaali viittomakielestä ja kuuroudesta kulttuurisena ilmiönä”. He valmistivat viittomakielestä ja kuurojen kulttuurista DVD-muotoisen tiedotusmateriaalin kuulovammaisten lasten kuuleville vanhemmille, jotka miettivät lapselleen sisäkorvaistutetta kuntoutusmuotona. Eija Hindbergin, Sirpa Järvisen ja Kirsi Marttilan (2001) opinnäytetyössä ”Viittomakielinen terveydenhuollon asiakkaana” on toteutettu kyselytutkimus terveydenhuoltoalan työntekijöille, jossa selvitettiin viittomakielen ja tulkin tunnettuutta. Esra Distakan ja Xochil Rodriguez (2012) ovat tehneet opinnäytetyön ”Monikulttuurinen hoitotyö päivystyshoidossa – taskuopas helpottamaan tulkkipalvelujen käyttöä”. Opinnäytetyönään he ovat valmistaneet oppaan, jossa on perustietoa puhuttujen kielten tulkkauspalvelusta.

VIOLA – Väkivallasta vapaaksi ry julkaisi YouTube-kanavallaan 9.4.2015 videon, jossa ohjeistetaan kuinka viittomakielinen asiakas tulisi kohdata poliisilaitoksella.



Video on kestoaltaan 8 minuuttia ja 30 sekuntia. Videossa näytellään humoristisella tyyllillä kuinka viittomakielinen tekee rikosilmoituksen ja miten tilanteessa voi käydä kun tulkkia ei ole ja poliisi ei ymmärrä tilannetta. Myöhemmin esitetään kuinka sujuvasti asia etenee kun tulkki on paikalla. Lopussa on muutama ohje kuinka viittomakielisen asiakkaan kanssa toimitaan ja tietoa tulkin tilaamisesta.

## 6.2 Esitteiden suunnittelu ja toteutus

Tavoitteenamme oli valmistaa tiivis, selkeä ja informatiivinen esite viittomakielen ja puhevammaisten tulkkia käyttävistä asiakkaista, tulkkaustilanteista ja tulkin roolista. Esitteiden avulla kuuleva asiakaspalvelija saa tietoa tulkkauksesta ja siitä, kuinka tulkkia käyttävän asiakkaan kanssa toimitaan.

Työn tekemisen aikana huomasimme, kuinka vaikeaa esitteen tekeminen on. Aloittaessamme työtä, ajattelimme, että haastatteleamme muutamaa tulkkia ja vastausten pohjalta teemme tekstit esitteisiin. Totuus alkoi kuitenkin pikku hiljaa tulla ilmi haastatteluiden yhteydessä. Haastatteluista saatujen vastausten hajonta oli suurta. Oli vaikeaa poimia tärkeimpiä asioita esitteisiin.

Esitteiden suunnittelu alkoi tulkkien haastatteluiden jälkeen. Haastateltavilta kysyttiin mielipidettä esitteen muodosta. Muotoon kommentoitiin, että esitteen tulee olla tiivis (5 mainintaa) ja selkeä (2 mainintaa), mukana kannettava (2 mainintaa) ja pienempi kuin A4 (3 mainintaa). Saimme haastatteluissa myös kaksi mainintaa siitä, että esitteen olisi hyvä olla tulkin itse tulostettavissa, jotta sen saisi helposti aina mukaan kun tarvitsee.

Suunnittelimme esitteitä pääasiassa yhdessä. Työnjaon teimme niin, että toinen meistä, joka opiskelee viittomakielen tulkkausta, vastasi viittomakielen tulkin esitteestä, ja toinen, joka opiskelee puhevammaisten tulkkausta, vastasi puhevammaisten tulkin esitteestä. Pyrimme kuitenkin tekemään esitteistä yhtenäiset, jotta ne edustavat samaa sarjaa. Näin pyrimme tuomaan viittomakielen ja puhevammaisten tulkkausten alat lähemmäs toisiaan. Sisältö eroaa jonkin verran, koska

kyseessä on erilaiset asiakasryhmät ja erilaiset kommunikaatiomenetelmät. Viittomakielen tulkkauksessa painotetaan eri asioita kuin puhevammaisten tulkkauksessa.

Meillä ei kummallakaan ollut aikaisempaa kokemusta esitteen teosta. Meillä ei myöskään ollut riittävää osaamista tietoteknisesti. Tarvitsimme apua esitteen teossa, jotta esitteestä saatiin painovalmis tuote. Julkaisugraafikko Olli-Pekka Kurppa Diakonia-ammattikorkeakoulusta lupautui auttamaan meitä. Tapasimme hänet ennen varsinaisen esitteen teon aloittamista ja sovimme tavoitteista ja toimintavoista. Hyvän esitteen aikaansaamiseksi piti valita, tehdäänkö tuotteesta painotuote vai tulostettava versio. Tapaamisessa päädyimme painotuotteeseen, koska se oli alkuperäinen ideamme valmiista tuotteesta.

Aluksi suunnittelimme, että esitteistä tulisi eriväriset, vihreä ja oranssi. Valitsimme esitteen väriksi vihreän, koska väri miellytti meitä enemmän ja Olli-Pekka Kurpan mielestä vihreä oli parempi kuin oranssi. Visuaalinen toteutus oli vapaasti Olli-Pekka Kurpan toteutettavissa. Toimitimme hänelle tekstit oikeassa järjestyksessä ja valitsemamme kuvat. Näiden pohjalta hän teki esitteistä valmiit tiedostot.

Halusimme esitteisiin kuvia piristykseksi ja huomion herättämiseksi. Haastatte- luissa saimme myös kuusi mainintaa siitä, että esitteessä olisi hyvä olla kuvia. Kuvat toimivat myös hyvin lisätietoa antavina sekä ohjeistavina. Tarkoitus oli kuvilla tuoda esille erilaisia kommunikointimenetelmiä, joita viittomakielen ja puhevammaisten tulkin asiakkaat voivat käyttää. Tulkkaustilannekuva taas antaa asiakaspalvelijalle vihjettä siitä, miltä tilanne voi näyttää ja kuinka tulkki voi sijoittua suhteessa asiakaspalvelijaan ja asiakkaaseen. Päätimme ottaa itse omat kuvat, jotta tekijänoikeusasioilta ja Internetin kautta otettujen mahdollisten huonolaatuisten kuvien käytön ongelmilta välttyttäisiin.

Kuvausjärjestelyihin kuuluivat kuvaajan ja näyttelijän löytäminen ja aikataulun sopiminen sekä kuvaustilan suunnittelu ja toteutus. Kuvaajana toimi Diakonia-ammattikorkeakoulussa työskentelevä opetusteknologian asiantuntija Kimmo Turtiainen. Varasimme kuvauksia varten koulun tiloissa sijaitsevan neuvottelutilan.

Tulkkaustilannekuvia varten järjestimme tilan hoitajan huonetta vastaavaksi. Kuvauksia varten piti suunnitella lavastus, jotta tila vastaisi hoitajan toimistopöytää. Lavasteena oli kannettava tietokone, kansioita, kynäteline, juomapullo ja paperipinoja. Seinälle tulostimme Internetistä terveysalan julisteita luomaan oikean huoneen tunnelmaa. Kuvaukset itsessään sujuivat nopeasti, koska tila oli etukäteen valmiiksi järjestelty ja ammattilainen hoiti kuvauksen. Toinen meistä esitti viittomakielen tulkkia ja puhevammaista asiakasta ja toinen esitti puhevammaisten tulkkia ja viittomakielistä asiakasta. Hoitajaa esitti kättilöopiskelija Heta Varhia.

Suunnittelimme esitteiden sisältöjä haastatteluista saatujen vastausten perusteella. Monta mainintaa saaneet asiat, kuten tulkki ei ole avustaja (8 mainintaa), olivat heti sisällössä mukana. Ensimmäiset versiot esitteistä olivat todella raakaversioita. Ensimmäisessä versiossa oli keskeneräisiä lauseita, kuten ”Asiakas on menettänyt vain puhekykynsä”, ranskalaisia viivoja ja huutomerkkejä. Muokkasimme lauseita ja lähetimme ne kommentoitaviksi ohjaajillemme. Saatuamme kommentit, jatkoimme työstämistä niiden mukaan.

Esitteiden toteutusvaiheet tammikuusta 2015 maaliskuuhun 2015:

1. Raakaversiot ohjaajille, kirjallinen palaute
2. Ensimmäinen oikoluku ja korjaukset
3. Toiset versiot ohjaajille, suullinen palaute
4. Toinen oikoluku ja korjaukset
5. Esitteiden muodon suunnittelu, tekstien järjestäminen esitepohjiin ja muiden asiantuntijoiden konsultointi ja palaute
6. Kuvaukset, kuvien valitseminen, esitteiden muodon hyväksyminen
7. Esitetekstien muokkaaminen ja korjaaminen esitepohjissa
8. Oikoluku ja suomen kielen viimeistely
9. Esitetekstit valmiina, lopullisten esitetiedostojen toteutus
10. Esitetiedostot valmiina

Halusimme kertoa esitteissä, kuinka tulkkauspalvelu on laissa määritelty. Raakaversioissa oli lause: ”Suomessa tulkkaus on lainmukaista toimintaa.” Palautteissa saimme siihen kommentin, että tulkkaus ei ole rikollista toimintaa. Toiseen versi-

oon muokkasimme kappaletta: ”Tulkkaus on laissa velvoitettua toimintaa Suomessa. Kelalla on vastuu tulkkauspalvelun järjestämisestä. Pääsääntöisesti asiakas tilaa tulkin itse Kelan kautta. Esimerkiksi sairaaloiden ja poliisin vastuulla on huolehtia tulkin tilaamisesta suoraan tulkkifirmasta.” Saimme tähän palautteeksi, että kappaleessa oli paljon tärkeää asiaa muutamassa lauseessa. Muokkasimme tekstiä niin, että tulkkaukseen liittyvät lait ja tulkkauspalvelu yleisesti olivat yksi kappale ja toisessa kappaleessa käsiteltiin viranomaisten ja muiden tahojen tulkkauspalvelun järjestämisvastuuta.

Esitteen etusivulle halusimme jotain perustietoa tulkkauslasta. Aluksi suunnitelimme lakiasioista kerrottavan etusivulla, mutta lopulta päädyimme asiakkaisiin ja kommunikaatiomenetelmiin. Etusivulta on siten heti nähtävissä, mistä asiasta esitteissä kerrotaan. Emme halunneet korostaa asiakkaiden vammoja vaan kommunikointimenetelmiä. Esimerkkien ja kuvien avulla esittelemme muutaman kommunikointimenetelmän.

Viittomakielen tulkkauksessa oli selvempää se, että tulkkaustilanteen ohjeisiin ei tarvita niin tarkkaa kuvausta, sillä tulkkaustilanteet ovat selvempiä verrattuna puhevammaisten tulkkaukseen. Puhevammaisten tulkkauksessa piti pohtia, mitä tulkkaustilanteesta kerrotaan ja kuinka asiakaspalvelijaa ohjataan. Oli haastavaa tehdä selkeät ohjeet, koska puhevammaisten tulkkaustilanteet ja kommunikointimenetelmät voivat olla hyvin erilaisia. Mietimme eri tapoja, kuinka kertoa kommunikointimenetelmien mahdollisesta hitaudesta ja kuinka ohjata asiakaspalvelijaa puhumaan ja toimimaan.

### 6.3 Esitteiden käyttö

Emme opinnäytetyön teon aikana löytäneet tahoa, jolla olisi ollut resursseja painaa valmistamiamme esitteitä. Valmiit esitetiedostot löytyvät opinnäytetyömme liitteinä (LIITE 5: Kuinka toimia tulkkia käyttävän asiakkaan kanssa – viittomakielen tulkki, LIITE 6: Kuinka toimia tulkkia käyttävän asiakkaan kanssa – puhevammaisten tulkki). Esitteiden tiedostot on suunniteltu painotuotteiksi. Kokeilimme

kuitenkin tulostaa tiedostot sekä värillisenä että mustavalkoisena. Tekstin ja kuvien laatu toimii myös tulostettuina. Näin jokainen voi halutessaan itse tulostaa esitteitä.

Suosittellemme esitteitä liitettäväksi jokaisen asiakaspalvelua sisältävän työpäivän perehdytysmateriaaliin. Tulkin kanssa toimiminen on helpompaa sen jälkeen, kun on ensin saanut tietoa asiasta. Esitteet ovat lyhyitä tietopaketteja tulkin kanssa toimimisesta ja niistä on hyötyä kaikissa asiakaspalvelua sisältävissä työaloissa.

Monet haastateltavista olivat innostuneita jakamaan esitteitä. Esitteitä voi itse tulostaa tai niiden linkin voi liittää esimerkiksi sähköpostiviesteihin. Haastatteluissa nousi esiin ajatuksia, missä muissa kuin tulkkaustilanteiden yhteyksissä voisi antaa esitteitä ja minne paikkoihin esitteitä voisi jakaa. Esitteitä voisi antaa Turun yliopistollisen keskussairaalan kuulokeskukseen, asuntoloihin, sosiaalitoimeen tai omaisille.

Diakin tulkkikoulutukseen kuuluu kolmannen vuoden syksyllä oppimistehtävä ”Tulkin työstä tiedottaminen”. Tehtävään kuuluu tutustua valmiisiin tiedotusmateriaaleihin ja laatia niiden pohjalta tiedotustilaisuus pidettäväksi jollekin yhteistyötaholle. Oppimistehtävän yhtenä perusteena on moniammatillinen yhteistyö. (Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a.) Opiskelijoiden pitämässä tiedotustilaisuudessa opiskelijat voisivat jakaa opinnäytetyössämme valmistamiamme esitteitä.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyössämme valmistimme esitteet tulkkia käyttävän asiakkaan kanssa toimimisesta koskien viittomakielen ja puhevammaisten tulkkausta. Aineistonkeruumenetelmänä käytimme haastattelua. Haastatteluissa kysyimme kahdeksalta viittomakielen ja puhevammaisten tulkilta, mitä tietoa tulkkaustilanteista esitteissä tulisi olla. Saimme haastatteluista tehdessämme uusia näkökulmia tulkkausalalle ja ammatillisuutemme kasvoi työn tekemisen myötä. Oli antoisaa keskustella tulkkauksen ammattilaisten kanssa erilaisista tulkkaustilanteista.

Esitteet olisivat varmasti hyvin erilaiset, jos esitteiden teolle olisi ollut rajattomasti aikaa. Tekstiä voisi hioa yhä uudestaan ja palautetta voisi kysyä aina vain uusilta tulkkauksen, suomen kielen ja kirjoittamisen asiantuntijoilta. Opinnäytetyömme esitteillä oli rajattu aikataulu, ja teimme sen mihin ammattitaidollamme ja asiantuntijoiden palautteiden avulla pystyimme. Emme olisi pystyneet valmistamaan laadukkaita esitteitä, elleimme olisi saaneet apuja esimerkiksi taiton ja suomen kielen ammattilaisilta. Huomasimme käytännössä, kuinka tärkeää moniammatillinen yhteistyö on. Olemme tyytyväisiä lopullisiin esitteisiin ja opimme työtä tehdessämme paljon yhdestä tulkin työkielestä, suomen kielestä. Oli mielenkiintoista analysoida sanoja ja lauseita sekä pohtia vaihtoehtoisia tapoja ilmaista asioita saamamme palautteen kautta.

Tehtyjen haastattelujen jälkeen pohdimme, olisimmeko voineet haastatella myös muiden alojen kuten viestinnän tai kirjoittamisen ammattilaisia. Tällöin olisimme saaneet ehkä laajemman näkökulman esitteiden tekoa varten. Olisi ollut mielenkiintoista haastatella ihmisiä, jotka eivät itse ole tulkkausalalla, millaisia asioita esitteissä tulisi olla ja minkä muotoisia ja tyyllisiä esitteiden olisi hyvä olla. Esitteiden muokausvaiheessa, jos aikaa olisi ollut enemmän, olisimme voineet kysyä mielipiteitä useampien eri alojen ammattilaisilta.

Jatkoideana opinnäytetyöllemme on tehdä esitteet esimerkiksi kirjoitustulkeista ja puhuttujen kielten tulkeista. Hyödyllistä olisi myös tehdä yleisesite tulkeista,

koska tulkkauksen alat lähentyvät toisiaan koulutuksellisesti ja tulkeilla on jo käytössä yhteinen asioimistulkin ammattisäännöstö. Tulkin kanssa toimisen ohjeita voisi jatkaa videoilla, jotka toisivat visuaalisesti ilmi sitä, kuinka tulkkauksilanne toimii. Lyhyet videot olisi helppo liittää sähköpostiin, jossa tulkki ottaa ensimmäisen kerran yhteyttä uuteen yhteistyökumppaniin keskustellakseen tulkkauksesta.

## LÄHTEET

- Atula, Sari 2012. Afasia (aivolähtöinen puhehäiriö). Lääkärikirja Duodecim. Viitattu 30.9.2014.  
[http://www.terveyskirjasto.fi/terveysportti/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00557](http://www.terveyskirjasto.fi/terveysportti/tk.koti?p_artikkeli=dlk00557).
- Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a. Opetussuunnitelma. Viittomakielen tulkin koulutusohjelma 2011. Viitattu 13.3.2015.  
<http://www.diak.fi/hakijalle/Hakeminen%20koulutuksiin/Koulutusohjelmat/viittomakielentulkin%20ko/Sivut/default.aspx>.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a. Toteutussuunnitelma. Ammatilaisena opiskeluympäristössä. Viitattu 17.3.2015.  
[https://soleops.diak.fi/opsnet/disp/fi/ops\\_OpetTapTeks/tab/tab/sea?opettap\\_id=3693550&stack=push](https://soleops.diak.fi/opsnet/disp/fi/ops_OpetTapTeks/tab/tab/sea?opettap_id=3693550&stack=push).
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2007. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Juhani Aaltola ja Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 25–43.
- Hallintolaki 2003/434, 6.6.2003. Viitattu 13.3.2015.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>.
- Huuhtanen, Kristina 2012a. Mitä kommunikointi on? Teoksessa Kristina Huuhtanen (toim.) Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiokeinot Suomessa. Helsinki: Kehitysvammaliitto, oppimateriaalikeskus Opike, 11–24.
- Huuhtanen, Kristina 2012b. Kommunikointi elein ja viittomin. Teoksessa Kristina Huuhtanen (toim.) Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiokeinot Suomessa. Helsinki: Kehitysvammaliitto, oppimateriaalikeskus Opike, 27–30.
- Huuhtanen, Kristina 2012c. Merkit ja merkkijärjestelmät. Teoksessa Kristina Huuhtanen (toim.) Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiokeinot Suomessa. Helsinki: Kehitysvammaliitto, oppimateriaalikeskus Opike, 58–62.
- Hynynen, Heidi; Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2010. Elämä käsillä: viittomakielentulkin ammattikuva. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.



Kela 2014. Tulkkauspalveluiden kilpailutus. Viitattu 3.2.2015.

<http://www.kela.fi/valitut-palveluntuottajat>.

Kela 2015. Vammaisten tulkkauspalvelut. Viitattu 3.2.2015.

<http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut>.

Kuurojen Liitto ry 2011. Tulkkirekisterin säännöt. Viitattu 18.3.2015.

<http://www.kl-deaf.fi/Page/415932db-8b5a-4765-9df0-394957cd59ba.aspx>.

Kuurojen Liitto ry 2015. Alustava tiedote tulkkirekisterin ylläpidon lakkauttamisesta. Viitattu 12.4.2015.

<http://www.kl-deaf.fi/fi-FI/uutiset/uutinen/?groupId=1ce45fc2-06ff-4d19-924c-67939a0bd93c&announcementId=31d3f447-b27e-4d5d-956c-0439e34de20d>.

Kyngäs, Helvi; Kääriäinen, Maria; Poskiparta, Marita; Johansson, Kirsi; Hirvonen, Eila & Renfors Timo, 2007. Ohjaaminen hoitotyössä. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Lahtinen, Riitta 2006. Kuurosokeille tulkkaus – haasteellista ja vaihtelevaa. Teoksessa Niina Hytönen ja Terhi Rissanen (toim.) Käden käänteessä: viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa ja käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura, 182–198.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785, 17.8.1992. Viitattu 13.3.2015.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785#L2P3>.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812, 22.9.2000.

Viitattu 13.3.2015.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#LP24>.

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. 2010/133, 19.2.2010. Viitattu 3.2.2015.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100133?search%5Btype%5D>.

Marttila, Jaana 2006. Kuurosokeiden tulkkipalveluopas: tietoa tulkkipalvelusta ja tulkkauksesta. Helsinki: Suomen kuurosokeat.

Myhkyrä, Svetlana 2011. Asioimistulkin käsikirjasarja 1-2-3-4. Raisio: Sem Consulting Oy 5.

- Nissinen, Eila 2005. Puhevammaisten tulkkipalvelun erikoisammattitutkinnon mahdollisuudet kommunikaation edistäjänä. Teoksessa Juhani Laurinkari & Anja Saarinen (toim.) Sanoman sanoiksi – näkökulmia puhevammaisten tulkkipalveluun. Helsinki: Stakes, 50–60.
- Oikeusministeriö 2014. Erillinen viittomakielilaki edistäisi viittomakielisten oikeuksia. Viitattu 2.2.2015.  
<http://oikeusministerio.fi/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2014/09/erillnenviittomakielilakiedistaisiviittomakielistenoikeuksia.html>.
- Ojutkangas, Krista; Larjavaara, Meri; Miestamo, Matti & Ylikoski, Jussi 2009. Johdatus kielitieteeseen. Helsinki: Wsoy.
- Papunet 2005a. Kuvat kommunikoinnissa. Helsinki: Tikoteekki.
- Papunet 2005b. Opas kommunikoinnin mahdollisuuksiin. 6. painos. Helsinki: Tikoteekki
- Papunet 2007. Opas puhevammaisten tulkkipalveluista. 2. painos. Tikoteekki.
- Papunet 2015. Opas puhevammaisten tulkkipalveluista. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry. Viitattu 19.3.2015.  
[http://papunet.net/sites/papunet.net/files/materiaalia/Julkaisut/tulkkaukspalveluopas\\_2014\\_netti.pdf](http://papunet.net/sites/papunet.net/files/materiaalia/Julkaisut/tulkkaukspalveluopas_2014_netti.pdf).
- Perusopetuslaki 1998/628, 21.8.1998. Viitattu 13.3.2015.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>.
- Skaten, Ingeborg 2013. The Power of the Profession, taken for granted? Teoksessa Beppie van den Bogaerde, Liivi Hollman, Marinella Salami (toim.) Be aware! : power and responsibility in the field of sign language interpreting : proceedings of the 20th efsli Conference Vienna Austria, 14th-16th september 2012. Zurich : European Forum of Sign Language Interpreters, 86–95.
- Suomen perustuslaki 1999/731, 11.6.1999. Viitattu 13.3.2015.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/1999073>.
- Suomen Puhevammaisten Tulkit ry i.a. Yhdistyksen tarkoitus. Viitattu 9.1.2015.  
<http://www.puhevammaistentulkit.fi/>.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014a. Koulutus. Viitattu 13.3.2015.  
<http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit/koulutus>.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014b. Ammatti. Viitattu 18.3.2015.  
<http://www.tulkit.net/ammatti>.

Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014c. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Viitattu 5.3.2015.

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

Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma 2010. Helsinki: Kuurojen liitto: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.

Viittomakielinen työntekijä – yksi meistä i.a. Viitattu 17.3.2015.

[http://www.kl-deaf.fi/File/5319b14e-05d4-4093-a909-581b8bd08bf7/Viittomakielinen%20ty%C3%B6ntekij%C3%A4%20-%20yksi%20meist%C3%A4\\_korj.pdf](http://www.kl-deaf.fi/File/5319b14e-05d4-4093-a909-581b8bd08bf7/Viittomakielinen%20ty%C3%B6ntekij%C3%A4%20-%20yksi%20meist%C3%A4_korj.pdf).

von Tetzchner, Stephen & Martinsen, Harald, 1999. Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin. Suomentaja Launonen, Kaisa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Yle uutiset 2015. Eduskunta hyväksyi viittomakielilain. Viitattu 17.3.2015.

[http://yle.fi/uutiset/eduskunta\\_hyvakysi\\_viittomakielilain/7863955](http://yle.fi/uutiset/eduskunta_hyvakysi_viittomakielilain/7863955).

## LIITTEET

### LIITE 1: Asioimistulkin ammattisäännöstö

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

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

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

#### Asioimistulkin eettiset ohjeet

1. Tulkilla on salassapitovelvollisuus.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.
4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä.
5. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
6. Tulkki tulkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.

8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiannon aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.
9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.
10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkaustilanteessa.
11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

Suomen viittomakielen tulkit ry 2014. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Viitattu 5.3.2015. <http://www.tulkit.net/ammatti/asioimistulkin-ammattisaannosto>.

## LIITE 2: Haastattelukutsu

Olemme Diakonia-ammattikorkeakoulun neljännen vuosikurssin opiskelijoita. Kati Varhia opiskelee viittomakielen tulkkausta ja Hilkka Virtanen puhevammaisten tulkkausta. Teemme nyt opinnäytetyötä, joka valmistuu keväällä 2015.

Opinnäytetyössämme valmistamme kaksi tulkin käytön esitettä, joiden työnimet ovat ”Mikä on viittomakielen tulkki?” ja ”Mikä on puhevammaisten tulkki?”. Esitteet on tarkoitettu kuuleville asiakaspalvelijoille tiedoksi ja opastukseksi. Esitteet ovat tiiviitä informaatiopaketteja siitä, kuinka tulkin kanssa toimitaan.

Esitteitä varten haastattelemme tarkoituksenmukaisesti valitun pienen joukon viittomakielen ja puhevammaisten tulkkeja, jotta saamme alalla toimien ajatuksia esitteiden sisällöistä. Haastattelut toteutetaan kasvotusten, AC-yhteydellä, Skypen välityksellä tai puhelimitse. Kaikki vastaukset käsitellään anonyymisti. Haastattelun dokumentit (mm. sähköpostit ja muistiinpanot) ovat vain Kati Varhian ja Hilkka Virtasen nähtävissä.

Toivomme, että osallistutte haastatteluun sillä jokainen mielipide on tärkeä.

Ilmoittaudu haastatteluun viimeistään 16.11.2014 osoitteeseen [kati.varhia@student.diak.fi](mailto:kati.varhia@student.diak.fi) ja kerro toiveistasi haastattelu-aikaan ja -tapaan.

Kiittäen

Kati Varhia ja



Hilkka Virtanen



### LIITE 3: Haastattelukysymykset

1. Koetteko, että tulkin käytön esitteelle kuuleville asiakaspalvelijoille olisi tarvetta kentällä? Miksi on tai miksi ei?
2. Mitkä ovat tärkeimpiä asioita, jotka esitteessä tulisi mielestänne mainita?
3. Mitä muita asioita oppaassa voisi olla hyvä olla? Mitä muita asioita teille tulee esitteeseen liittyen mieleen?
4. Millaisia tilanteita teille on käynyt tulkatessanne asiointia kuulevan asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä? Mikä tilanteissa on mennyt hyvin tai missä asioissa olisi parannettavaa?
5. Mitä haluaisitte sanoa esitteen avulla kuulevalle asiakaspalvelijalle tulk-kaustilanteesta, asiakkaista, tulkin roolista tai jostakin muusta?
6. Mitä ajatuksia teille herää esitteen ulkonäöstä? Millainen sen teidän mielestänne olisi hyvä olla?

Voitte vapaasti kertoa vielä jotakin muuta:

## LIITE 4: Haastatteluiden luokiteltu aineisto

Tulkki ei ole avustaja	8	Puhutaan asiakkaan/tulkin päälle	2
Puhuminen/katsomien asiakkaaseen, ei tulkkiin	6	Ei tarvitse muuttaa puhetta	1
Tulkin tilaaminen	4	Tulkin sijoittuminen	1
Tulkki välittää vain viestiä ja on kommunikoinnin mahdollistaja	4	Tulkin etiikka	1
Vaitiolovelvollisuus	3	Tulkin neutraalius	1
Sairaalan yms. velvollisuus tilata	3	Eri kieli- ja kulttuurin välinen tulkkaus	1
Mitä tulkki tekee	3	Tulkki tarvitsee taukoja	1
Kommunikointi/tulkkaus voivat viedä aikaa	3	Tulkki ei ole vastuussa selkeiden ohjeiden antamisesta	1
Papereiden antaminen asiakkaalle, ei tulkille	2	Lääkkeet ja muut vaikeat nimet kirjallisena	1
Tulkille ei voi sanoa: älä nyt tulkkaa tätä	2	Tulkki ei ole epäkohtelias, kun ei vastaa mitä kuuluu kysymyksiin	1
Itsemääräämisoikeus: asiakas vastaa itse asioistaan	2	Tulkkauspalvelu lyhyesti, Kela, laki	1
Tulkin rooli	2	Vaikka ei ole puhekykyä, on silti järkeä	1
Tulkkauspalvelu on ilmaista asiakkaalle	2	Hoidettava asia on tärkein	1
Rohkeus kysyä, jos on epävarma jostain tulkkaustilanteeseen liittyvästä	2	Puhevammaisesta asiakkaasta ei aina näy, että tarvitsee tulkkia	1
Puhevammaisten tulkki sekoitetaan usein viittomakielen tulkkiin	2	Puhevammaisuuden määritelmä	1
Tulkki auttaa asiakasta vastauksen löytämisestä, ei tee sitä asiakkaan puolesta, keskustelua	2	Kuka saa tulkin	1
Puhu rauhallisesti yksi asia kerrallaan	2	Tulkkipäätös	1
Selkokielen käyttö, kyky kysyä eri tavalla, alttius selittää	2	Anna tulkille työrauha	1
Mihin tulkkia voi käyttää	2	Osa tarvitsee tulkkausta myös puhutun viestin ymmärtämiseen	1
Eri asiakasryhmiä	2	Tulkin käyttö on helppoa	1
Kommunikaatio/tulkkaus tavat	2	Asiakas ei vaihda tahallaan varattuja aikoja vaan siihen voi vaikuttaa tulkin saanti	1



## LIITE 5: Kuinka toimia tulkkia käyttävän asiakkaan kanssa – viittomakielen tulkki

# Kuinka toimia **tulkkia** käyttävän asiakkaan kanssa

## **viittomakielen tulkki**

Asiakas voi olla kuuro, kuuroutunut, huonokuuloinen tai kuurosokea. Asiakkaan äidinkieli on viittomakieli tai hän käyttää jotakin muuta menetelmää kommunikointiin. Tällaisissa tilanteissa tarvitaan viittomakielen tulkkiä.

**Teksti** Kati Varhia ja Hilka Virtanen  
**Kuvat** Kimmo Turtiainen  
**Taitto** Olli-Pekka Kurppa



Suomessa tulkkausta tarvitsevien oikeudet turvataan perustuslaissa. Kela järjestää tulkkauksen vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulain mukaisesti. Yleensä asiakas tilaa tulkin itse Kelan kautta. Tulkkauspalvelu on asiakkaalle maksutonta.

Kelan lisäksi tulkkauspalvelujen järjestämisvastuu kuuluu terveydenhuollolle, sosiaalihuollolle, kunnan perusopetukselle ja viranomaisille, esimerkiksi poliisille ja oikeuslaitokselle. Näiden tahojen vastuulla on huolehtia tulkin tilaamisesta tulkkausalan yrityksestä ja vastata tulkkauksen kustannuksista.

### Tulkin rooliin kuuluu

- *viestin välitys*
- *salassapitovelvollisuus*

Tulkki ei ole asiakkaan avustaja.

Tulkki tulkkaa kaiken kuulemansa, esimerkiksi puhelimen soimisen tai samassa tilassa käydyn keskustelun.



Tulkaustilanne on aina kaikkien keskusteluun osallistuvien ja tulkin yhteistyötä. Hyvä yhteistyö takaa sujuvan tulkaustilanteen.

Voit aina kysyä tulkkaukseen liittyvistä asioista lisätietoa asiakkaalta.

LIITE 6: Kuinka toimia tulkkia käyttävän asiakkaan kanssa – puhevammaisten tulkki

# Kuinka toimia tulkkia käyttävän asiakkaan kanssa

## puhevammaisten tulkki

Asiakas on puhevammainen henkilö, jolla on käytössä kommunikointimenetelmä, esimerkiksi kuvat tai viittomat. Tällaisissa tilanteissa tarvitaan puhevammaisten tulkkia.

**Teksti** Kati Varhia ja Hilka Virtanen  
**Kuvat** Kimmo Turtiainen  
**Taitto** Olli-Pekka Kurppa



Suomessa tulkkausta tarvitsevien oikeudet turvataan perustuslaissa. Kela järjestää tulkkauksen vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulain mukaisesti. Yleensä asiakas tilaa tulkin itse Kelan kautta. Tulkkauspalvelu on asiakkaalle maksutonta.

Kelan lisäksi tulkkauspalvelujen järjestämisvastuu kuuluu terveydenhuollolle, sosiaalihuollolle, kunnan perusopetukselle ja viranomaisille, esimerkiksi poliisille ja oikeuslaitokselle. Näiden tahojen vastuulla on huolehtia tulkin tilaamisesta tulkkausalan yrityksestä ja vastata tulkkauksen kustannuksista.

### Tulkin rooliin kuuluu

- *viestin välitys*
- *salassapitovelvollisuus*

Tulkki ei ole asiakkaan avustaja.

Keskustelutilanteeseen kannattaa varata aikaa, koska erilaisten kommunikaatiomenetelmien käyttö voi viedä aikaa. Puhu normaalisti. Esitä yksi kysymys kerrallaan ja odota vastausta rauhassa. Tärkeitä asiat voit antaa asiakkaalle kirjallisena.



Tulkkaustilanne on aina kaikkien keskusteluun osallistuvien ja tulkin yhteistyötä. Hyvä yhteistyö takaa sujuvan tulkkaustilanteen.

Voit aina kysyä tulkkaukseen liittyvistä asioista lisätietoa asiakkaalta.