



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Kuurosokeille tulkkaus tulkkien kokemana

Anne Ahokas

Viittomakielentulkkien monimuotoinen koulutusohjelma (240 op)

1/2017

www.humak.fi

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Anne Ahokas	Sivumäärä 32 ja 4 liitesivua
Työn nimi Kuurosokeille tulkkaus tulkkien kokemana	
Ohjaava opettaja Zita Kóbor-Laitinen	
Työn tilaaja ja työelämäohjaaja Suomen Kuurosokeat ry, KT Riitta Lahtinen	
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä kuurosokeiden tulkkien kokemuksia tulkkauksesta, opastuksesta ja kuvailusta sekä saada heidän arvioita omista taidoistaan. Opinnäytetyön tilaaja on Suomen Kuurosokeat Ry. Opinnäytetyössä pyrittiin vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin: Kuinka tulkit kokevat kuurosokeille tulkkauksen? Mikä on työssä stressaavaa? Mikä antaa työssä / työhön voimia?</p> <p>Tutkimus toteutettiin Webropol-kyselynä, joka lähetettiin Suomen Viittomakielen Tulkkien postituslistan kautta Uudenmaan, Hämeen ja Lapin alueen tulkeille. Kyselyyn vastanneet tulkit työskentelevät eri puolilla Suomea. Kysely toteutettiin maaliskuussa 2016 ja siihen vastasi 37 kuurosokeiden tulkkia. Kysymykset käsittelivät kommunikointia ja tulkkaus menetelmiä, joita tulkit käyttävät työssään. Kysely käsitteli myös tulkkien kokemuksia stressaavista ja palkitsevista tekijöistä työssä. Lopuksi tulkkien tuli arvioida omia tulkkaus-, kuvailu- ja opastustaitoja.</p> <p>Kommunikointimenetelmistä helpoimmaksi koettiin viittomakieli tai viitottu puhe vapaaseen tilaan. Toiseksi helpoimmaksi koettiin viittomakieli tai viitottu puhe taktiilisti. Haastavimpana tulkit pitivät sormittamista. Stressaavimpana tekijänä tulkit kokivat Kelan vaikutuksen tulkkaustyöhön ja toisaalta tilauksiin liittyvät epäselvyydet. Kuurosokealle tulkkauksessa palkitsevampana koettiin onnistuminen tulkkauksessa sekä kuurosokean asiakkaan palaute.</p> <p>Opinnäytetyö tuo aiempien tutkimusten vertailukohdaksi uudet tulokset ja kuurosokeiden tulkkien tämänhetkiset kokemukset. Opinnäytetyöstä on hyötyä sekä tilaajalle, tulkeille ja myöskin Kelalle. He voivat kehittää tulkkipalvelua, palvelun laatua, asiantuntijuutta ja täten tarjota asiakkaille parempaa palvelua.</p>	
Asiasanat Kuurosokeat, tulkkaus, stressi	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Anne Ahokas	Number of Pages 36
Title Interpreters Experiences of Interpreting to Deafblind People	
Supervisor Zita Kóbor-Laitinen	
Subscriber and Mentor The Finnish Deafblind Association, PhD Riitta Lahtinen	
Abstract <p>The purpose of this Bachelor`s thesis was to gather interpreters` experiences of the interpreting, guidance and evaluation skills. The Bachelor`s thesis was subscribed by The Finnish Deafblind Association, PhD Riitta Lahtinen.</p> <p>I carried out this study via Webropol. I sent the questionnaire via Finnish Sign language Interpreters` mailing list to interpreters in Uusimaa, Häme and Lapland in order to have answers around Finland.</p> <p>The questionnaire was sent in March 2016 and 37 interpreters working with deaf-blind people answered it. The questions dealt with communication and different interpreting methods as well as stress management. In the end interpreters had to evaluate their own interpreting skills.</p> <p>The following question were asked: How do interpreters working with deaf-blind experience the interpretation? What are some examples of things that cause stress at the workplace? What are the most rewarding aspects of your work?</p> <p>The easiest communication method was sign language. The second easiest was tactile signing. Tactile signing is a common means of communication used by people with both a sight and hearing impairment. Alphabet-based communication was considered to be the most difficult communication method. The deafblind manual alphabet is a method of spelling out words onto a deafblind person`s hand. Sign language interpreters think that the most stressing was the Social Insurance Institution of Finland influences to the work. In contrast, most rewarding thing was to succeed in interpreting and deafblinds comments.</p> <p>The Bachelor`s thesis examines the roles and functions of the Deafblind interpreters. This Bachelor`s thesis is useful for both the subscriber of the thesis and interpreters and the Social Insurance Institution of Finland (Kela).</p>	
Keywords Deafblind People, Interpretation, Stress	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 POHJOISMAINEN KUUROSOKEUDEN MÄÄRITELMÄ	5
3 TUTKIMUSKYSYMYKSET	6
4 AIEMMAT TUTKIMUKSET	6
4.1 Sujuva tulkkauk kuurosokeille	7
4.2 Tulkkien työstressin hallinta ja palautuminen	10
4.3 Stressinhallintaa ja stressin välttämiskeinoja	12
4.4 Tulkkien saama palaute	15
5 KYSELY	17
5.1 Tutkimustulokset	17
5.2 Kuurosokean asiakkaan tulkkia stressaavia tekijöitä	19
5.3 Kuurosokean asiakkaan tulkkia palkitsevia tekijöitä	22
5.4 Tulkkipari	25
5.5 Tulkkien itsearviointia taidoistaan	26
5.6 Tulkkauksen laatuun vaikuttavia tekijöitä	28
6 POHDINTA	31
LÄHTEET	
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on kuurosokeiden tulkkien kokemuksia tulkkauksesta, opastuksesta ja kuvailusta. Tilaaja on Suomen Kuurosokeat ry ja työelämäohjaajanani Suomen Kuurosokeat ry:n kommunikaatiopäällikkö, kasvatustieteen tohtori Riitta Lahtinen. Olen toteuttanut tutkimuksen kyselynä. Tavoitteena oli saada uutta tutkimustietoa Kuurosokeat ry:lle, jota myös tulkit voivat hyödyntää ammatissaan. Edellinen tutkimus on vuodelta 2004 Riitta Lahtisen ja Jaana Marttilan toteuttamana. (Lahtinen & Marttila 2004). Tämä opinnäytetyö on jatkoa ja täydennystä Lahtisen ja Marttilan tutkimukselle 2004 ja antaa tietoa kuurosokeiden tulkkien nykyisestä tilanteesta ja kokemuksista. Yhtäläisyyksiä ovat mm. kommunikointimenetelmät. Tutkimukseni etsii vastauksia tämän päivän kuurosokeiden tulkkien tilanteesta. Aikaahan on kulunut jo 12 vuotta Lahtisen ja Marttilan tutkimuksesta ja nyt on mielenkiintoista nähdä tämän hetkinen tilanne tulkkirintamalla, onko siihen tullut mitään muutoksia.

Itsekin olen työskennellyt kuurosokeiden parissa ja olen kiinnostunut muiden tulkkien kokemuksista kuurosokeille tulkkauksessa. Suomen Kuurosokeat ry:lle tieto on merkittävää heidän toimialueellaan. Tutkimuksen avulla kuurosokeiden tulkit voivat kehittää kuurosokeille tulkkautaitoa sekä parantaa tulkkauksen laatua. Myöskin Kelalle olisi hyötyä tutkimustuloksista kehittäessään heidän välitystoiminnataansa.

2 POHJOISMAINEN KUUROSOKEUDEN MÄÄRITELMÄ

Kuurosoikeus on toimintarajoite, joka on kuulon ja näön toimintarajoitteiden yhdistelmä ja rajoittaa henkilön suoriutumista ja osallistumista yhteiskuntaan. Sen tulee antaa tukea kuurosokealle erityispalveluin, tekemällä ympäristöstä esteettömän sekä myöntämällä teknisiä apuvälineitä. (Suomen Kuurosokeat ry 2011, 9.)

Näkö ja kuulo ovat tiedonsaannissa keskeisiä osa-alueita. Näiden osa-alueiden alenemat lisäävät tarvetta tiedonsaantiin lähietäisyydeltä muiden aistien, kuten tunto-

haju- ja makuaistien kautta. Myös muistin ja päättelykyvyn merkitys korostuu. Ympäristön mukauttaminen ja erityispalvelujen määrä riippuu siitä, onko aistien heikkeneminen alkanut ennen kielen kehitystä vai sen jälkeen. Näihin vaikuttavat myös kuulon ja näön toimintarajoitteiden aste ja onko henkilöllä muita toimintarajoitteita sekä onko kuurosokeus muuttuva tai pysyvä. (mt., 9.)

Kuurosokeus vaikuttaa henkilön toimintaan eri tavoin eri tilanteissa. Siksi jokaista tilannetta tulee arvioida erikseen. Kuurosokeana toimiseen vaikuttavat ympäristöön ja yksilöön liittyvät tekijät. Ne aiheuttavat mukauttamistarpeita erityisesti seuraavissa toiminnossa: tiedonsaanti, sosiaalinen vuorovaikutus ja kommunikaatio, tilaan orientoituminen ja itsenäinen liikkuminen ja jokapäiväisen elämän taidot, tarkka lähityöskentely, lukeminen ja kirjoittaminen. Palvelujen tuottaminen ja ympäristön muutostyöt vaativat moniammatillisia työtapoja ja erityisosaamista kuurosokeudesta. (mt., 9.)

3 TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tavoitteenani oli saada kyselytutkimuksen avulla vastaukset alla oleviin kysymyksiin ja laajentaa tutkimusta kuurosokeiden tulkkien kokemuksiin työskentelystä kuurosokeiden parissa. Mielestäni nämä tutkimuskysymykset olivat mielenkiintoisimpia ja ajankohtaisempia, joihin halusin saada vastaukset tutkimuksessani.

1) Kuinka tulkit kokevat kuurosokeille tulkkauksen?

1.1. Mikä on työssä stressaavaa?

1.2. Mikä antaa työssä/työhön voimia?

4 AIEMMAT TUTKIMUKSET

Kuurosokeille tulkkauksesta, opastuksesta ja kuvailusta on aiemmin tehty tutkimuksia. Riitta Lahtisen (2004) sujuva tulkkaus kuurosokeille on selvitys kuurosokeiden tulkinnon käytön kokemuksista (Lahtinen 2004.) Se on toteutettu projektina vuosina 2001 -2004.

Tämä tutkimus kokoaa kuurosokeiden näkökulmia tulkinkäytöstä. Omassa opinnäytetyössäni keskityn tulkkien näkökulmaan, kuinka he kokevat tulkkauksen kuurosokeille ja mitä menetelmiä he käyttävät sekä kuinka he arvioivat omia kommunikointitaitojaan. Myös Minttumäki ja Mäkinen (2015) ovat tutkineet tulkkien kokemuksia tulkkauksesta, stressistä ja palautteista opinnäytetyössään (Minttumäki ja Mäkinen 2015). Lisäksi Koponen ja Pulkkinen (2003) ovat tutkineet tulkkien saamaa negatiivista palautetta (Koponen ja Pulkkinen 2003).

Omassa tutkimuksessani uutta oli se, että tulkkipari nähtiin enemmän tukea antavana ja työtä helpottavana tekijänä eikä niinkään stressaavana tekijänä. ”*Kelan tulkkiparista tinkiminen stressaa.*” Opastamiseen liittyviä stressitekijöitä oli myös vaaratilanteissa opastaminen ym. haastavissa tilanteissa opastaminen. Uusien asiakkaiden tapaaminen aiheuttaa stressiä, jos asiakkaalla on profiilissaan laajasti kommunikointitapoja, tilanne on uusi, eikä tulkki ole päässyt käyttämään sosiaalisia pikaviestejä, opastusta tai kuvailua. Myös asiakkaat, jotka tarvitsisivat tulkin lisäksi avustajan tulkkaustilanteeseen sekä muistisairaat asiakkaat.

4.1 Sujuva tulkkaus kuurosokeille

Riitta Lahtisen ja Jaana Marttilan tekemä kuurosokeiden eri kommunikaatiomahdollisuudet-projektissa ja tulkinkäyttö tutuksi-projektissa, kirjassa Sujuva tulkkaus kuurosokeille 2, kuvataan tulkkausta kuurosokeille tehdyin kyselyn kautta. Tutkimus julkaistiin vuonna 2004. (Lahtinen & Marttila, 2004) Tähän tutkimukseen vastasi 43 tulkkia. Tulkeista kaikki ilmoittivat tekevänsä asioimis- ja vapaa-ajan tulkkausta. Suurin osa heistä ilmoitti tekevänsä myös kokoustulkkausta ja opiskelutulkkausta teki kuusi tulkkia. Yleisin kommunikaatiomenetelmä heillä oli viittomakieli taktiilisti. Toiseksi yleisin oli viittomakieli rajoittuneeseen näkökenttään ja kolmanneksi yleisin viitottu puhe rajoittuneeseen näkökenttään. Harvemmin käytettiin kirjoitustulkkausta pistenäytölle tai sormiaakkosia lähelle tai vapaaseen tilaan. (Lahtinen & Marttila, 2004, 13 -14)

Tulkkien mielestä kuurosokealle pitäisi selventää tulkin roolia ja työnkuvaa, puolueettomuutta, vaitiolovelvollisuutta ja etiikkaa. Tulkkien työaikoja ja taukojen tärkeyttä tulisi täsmentää kuurosokeille. Asiakkaan omaa aktiivisuutta eli tietoisuutta tulkkaus- ja

opastustavoista tulisi korostaa. Olisi toivottavaa, että kuurosokea uskaltaisi esittää omia toiveita. Se selventäisi yhteistyötä ja luottamusta (mt., 15.) Tutkimuksen mukaan tulkit saavat harvoin tietoa tulkin ja kuurosokean yhteisistä toimintatavoista liittyen tulkkaukseen, opastamiseen ja kuvailuun. Palautetta tulkit saavat asiakkailta yleensä harvoin.

Usein on vaikea tietää, saako asiakas selvää tulkkauksesta tai jääkö jotain epäselväksi. Vastauksien mukaan tulkkaus on jäänyt epäselväksi, jos asioissa edetään liian nopeasti tai on liian kiire, puhutaan päällekkäin ja liian nopeasti. Jos asiakas ei kerro, että ei ole kuullut tai ymmärtänyt, viittomia puuttuu tulkilta tai asiakkaalta tai ne ovat erilaisia, voi asia jäädä epäselväksi. Kuten myös, kun asia on outo tai vaikea tai sisältää uutta sanastoa ja termejä tai tulkin taidot eivät riitä. Lisäksi epävarmuutta aiheuttivat, kun asiakkaan taito ottaa vastaan ei ole riittävä tai ei ole aikaa palata epäselvään asiaan. Asiakkaan tai tulkin väsymys vaikuttaa tulkkaukseen sekä puhujan epäselvyys ja / tai epäloogisuus. Myöskin jos asiakas ei kiinnostu aiheesta tai asiakkaan kuulo ja näkö ovat huonontuneet tai valaistus on huono. Epävarmuutta aiheuttaa, kun asiakkaalta ei saa palautetta, joten ei tiedä, onko asiakas saanut selvää tulkkauksesta (mt., 25 - 26.)

Riitta Lahtisen ja Jaana Marttilan tutkimuksessa vuonna 2004 tulkit ovat arvioineet omia kommunikointitaitojaan. Asteikko oli seuraava: todella hyvät/ hyvät/ jokseenkin hyvät/ huonot/ en käytä. Tulkit kokivat viittomakielentaitonsa rajoittuneeseen näkökenttään, lähelle sekä taktiilisti hyväksi. Viitotun puheen taidon he kokivat rajoittuneeseen näkökenttään ja lähelle hyväksi sekä taktiilisti hyväksi tai jokseenkin hyväksi. Myöskin puhetaitoa ja induktion käyttötaitoa ja huulion käyttöä he arvioivat hyväksi. Suuraaksoilla kirjoittaminen käteen jakaantui puoliksi hyvään ja puoliksi jokseenkin hyvään taitoon. Kynällä paperille kirjoittamista suurin osa arvioi jokseenkin hyväksi. Näppäimistöllä tai Tella Touch- kirjoituskoneella kirjoittaminen oli jokseenkin hyvää. Sormiaakokset ja sormittamisen taito rajoittuneeseen näkökenttään, lähelle ja taktiilisti oli kaikkien tulkkien mukaan hyvä. Myös apuvälineiden käyttötaiton tulkit kokivat hyväksi. (mt., 27 - 29.)

Tärkeimpinä taktiiliviittomisen helpottavina tekijöinä tulkit kokivat hyvät ergonomiset seikat ja sen, että kuurosokea ottaa vastaan viittomista rennosti ja sen, että on tulkkipari ja saa taukoja sopivasti (mt., 29). Opastus voi olla fyysistä tai ei-fyysistä, jolloin kuurosokea kulkee tulkin perässä. Koulutusta opastukseen oli saanut 43:sta 37 tulkkiä. Koulutukseen toivottiin lisää käytännön opetusta ja kokeiluja sekä valvottuja harjoituksia. (mt.,32 - 33.)

Suurin osa tulkeista oli tyytyväisiä kuvailutaitoihinsa vain joskus. Yhtään ei koskaan tai aina vastausta ei tullut. Sanallisen kuvailun taidot tulkit arvioivat hyviksi ja rajoittuneeseen näkökenttään viitottua kuvailua jokseenkin hyväksi. Taktiilisti viitottu kuvailutaito oli suurimmalla osalla tulkeista hyvä. Kuvailutaitonsa piirtämällä keholle, esim. käteen tai selkään tulkit kokivat yhtä paljon jokseenkin hyväksi tai huonoksi. Kehon omilla liikkeillä kuvailun tulkit kokivat osaavansa jokseenkin hyvin. (mt.,37 - 38.) Pääasiassa kuvaillessaan ihmisten käyttäytymistä tulkit käyttävät viittomia, esim. naurua, itkua tai riitelyä, mutta myöskin sanoja, sovittuja merkkejä, piirtämistä tai ilmeitä. (mt., 38).

Taiteen ja kulttuurin tulkkauksessa suurin osa tulkeista toivoi kehittämistä maalausten ja piirrosten tulkkauksessa, patsaiden ja veistosten tulkkauksessa sekä muistomerkkien että maisemien tulkkauksessa. Kehittymistä toivottiin myös musiikin, rytmin ja laulun, tanssin, runojen, näytelmien sekä pantomiimien tulkkauksessa. Kehittymisen varaa koettiin myös harrastuksiin liittyvissä kuvailuissa (mt.,39 -40.)

Lahtisen ja Marttilan tutkimuksessa vuonna 2004 tulkit arvoivat valmiuttaan toimia tulkkiina kuurosokeille asteikolla erittäin riittävät, melko hyvin riittävät, keskinkertaisesti riittävät tai ei ollenkaan riittävät. Kaikissa seuraavissa alueissa tulkit kokivat valmiutensa melko hyvin riittäväksi: viittomakieli taktiilisti, viitottu puhe taktiilisti, viittomakieli rajoittuneeseen näkökenttään, viitottu puhe rajoittuneeseen näkökenttään ja lähelle viittominen. Myöskin valmius käyttää selkeää huuliota tulkkauksessa oli melko hyvin riittävä samoin kuin suuraakkosten käyttäminen, sormittaminen taktiilisti ja sormittaminen rajoittuneeseen näkökenttään sekä tulkkaus koko prosessina. Kirjoitustulkkauksessa suurin osa tulkeista oli tasolla keskinkertaisesti riittävä. Puheelle tulkkauksessa noin puolet tulkeista kokivat olevansa tasolla keskinkertaisesti riittävä samoin kuin yleistulkkauksessa, paritulkkauksessa ja induktiotulkkauksessa.

Apuvälineiden käytössä tulkit kokivat olevansa keskinkertaisesti riittäviä. Ympäristön kuvailussa, ympäristöön orientoitumisessa, keholle piirtämisessä ja opastuksessa tulkit kokivat onnistuvansa melko hyvin. Kehomerkkien käyttämisessä opastuksessa tulkit eivät kokeneet onnistuvansa ollenkaan riittävästi. Maalausten, piirrosten, patsaiden ja veistosten tulkkauksessa taidot tulkit arvioivat keskinkertaiseksi riittäviksi. Maisemien tulkkauksessa he arvioivat tasoksi melko hyvin riittävä. Musiikin, rytmin ja laulujen tulkkausten onnistuminen oli heidän mielestään tasoa keskinkertaisesti riittävä. Runojen tulkkausta tulkit eivät kokeneet ollenkaan riittäväksi. Harrastusten ja kilpailujen tulkkaus oli suurimmalla osalla tulkeista tasoa keskinkertaisesti riittävä. (mt., 45 - 49).

Tulkkien toimiessa asioimistulkkeina, vapaa-ajantulkkeina ja opiskelutulkkeina, heidän vaatimustaso vaihtelee tilanteesta riippuen. Epäselvyyttä viittomakielentulkkien kokemuksen mukaan aiheuttavat suuret tilaisuudet. Myös viittomakielentulkin roolin epäselvyys varsinkin kuurosokeiden asiakkaiden kanssa, mitä saa ja mitä ei saa tehdä. Epäselvyyttä ja miettimistä aiheuttaa myös uusi asiakas, josta ei saa etukäteistietoa ja muut asiat, joissa on etukäteistiedoissa puutteita. Uuden asiakkaan kanssa mietityttää myös mikä on paras kommunikointitapa ja löytyykö yhteinen "kieli". Taukojen suhteen viittomakielentulkit kertovat, että mietityttää olenko laiska vai järkevä vaatiessani taukoja. Epäselvyyden tunnetta aiheuttaa sekin, kun asiakas ei heti ymmärrä ja asiaa joutuu selittämään. Tulkit pohtivat, kuinka paljon pitäisi selittää sekä kuinka toimitaan, kun on kiire, pitäisikö silloin tulkata vai kuvailla enemmän. (mt., 16.)

4.2 Tulkkien työstressin hallinta ja palautuminen

"Työstressillä tarkoitetaan tilannetta, jossa työntekijä tuntee itsensä kykenemättömäksi selviytymään häneen kohdistuvista vaatimuksista ja odotuksista. Työstressin kehittymiseen vaikuttavat sekä työn että työntekijän ominaisuudet. Suomessa neljännes työntekijöistä kokee työstressiä." (Työterveyslaitos 2010, Suonsivu 2015, 36.) Työterveyspsykologi Kirsi Aholan (Inhimillinen tekijä 2014) mukaan stressi on prosessi, jonka avulla me selviämme tilanteista, joissa meidän rutiinimme ei riitä. Stressi aiheutuu meidän yksilöllisestä reagoitavastamme erilaisiin ärsykkeisiin, jotka sinänsä ovat neut-

raaleja. Puhumme yleensä niin sanotusta pahasta stressistä eli distressistä. Sitä koikiessamme sydämen syke kohoaa, verenpaine nousee ja kortisolin tuotanto lisääntyy. Stressi voi olla myös positiivista. Se saa meidät toimimaan ja toteuttamaan aikeemme (Minttumäki & Mäkinen 2015,10 -16).

Viittomakielentulkkit Minttumäki ja Mäkinen kertovat opinnäytetyössään (2015) stressiä aiheuttavista tekijöistä tulkkien elämässä ja työssä. Tulkki voi aiheuttaa stressiä itselleen, jos hän kokee riittämättömyyttä ja taitojen puutetta työssään. Ehkä tulkki ei ole saanut etukäteismateriaalia eikä ole voinut valmistautua tilanteeseen riittävän hyvin tai aihe on liian vaikea tai vieras. Joskus tilaus tulee samana päivänä eikä ole aikaa valmistautumiseen. Stressiä tulee kun tuntuu, ettei pysty antamaan parastaan tai toisaalta, jos stressaa liikaa ei myöskään pysty antamaan parastaan, eikä pysty tulkkamaan niin laadukkaasti kuin haluaisi. Riittämätön palautuminen ja liika tunnollisuus ovat myös tulkin stressin aiheuttajia. Riittämättömyyden tunne, uskalluksen puute ja tulkkauksessa epäonnistuminen koettiin stressaavina. (Minttumäki & Mäkinen 2015, 23.)

Tulkkipari koettiin joskus myös stressin aiheuttajana. Kun tulkkipari ei noudata sovittuja tulkkauksvuoroja eikä ole valmistautunut tilaisuuteen, siitä aiheutuu stressiä. Jos tulkkauksutilanteessa tulkit eivät saa apua ja tukea toisiltaan ja yhteistyö on toimimatonta, se aiheuttaa stressiä. Tulkkipari voi olla myös haluton tulkkauksutilanteen jälkeiseen keskusteluun ja palautteeseen. (mt.,24.)

Asiakas voi myöskin olla stressin aiheuttajana käytöksellään tai kommunikoinnillaan, kun asiakas on uusi ja on epävarmuus hänen käsialansa ymmärtämisestä. Asiakas saattaa hermostua, mikäli hän ei ymmärrä tai häntä ei ymmärretä. Toisinaan tulkit eivät pidä asiakkaiden vitseistä tai kommenteista. (mt., 24.)

Kela aiheuttaa stressiä antamalla tilauksia viime tipassa esimerkiksi peruuntuneiden tilausta tilalle korvaavia tilauksia, josta ei voi kieltäytyä. Viittomakielentulkilla saattaa olla myös tilanne, että on otettava kaikki tilaukset mitä saa ja pidettävä kalenteria auki mahdollisimman paljon, jolloin sekin on stressaavaa. Tilausten tullessa lyhyellä varoitussajalla, ei jää valmistautumisaikaa ja se lisää stressiä. Aina ei myöskään tiedä saako

tulkkiparin ja epävarmuus tästä luo lisää jännitettä. Työtilanteet ja työpäivien pituuksien vaihtelu on joillekin viittomakielentulkeille stressaavaa. Lähinnä silloin kun työtilanne on uusi tai aihe tuntuu koskettavalta. (mt., 25.)

On tilanteita, joissa ihmiset puhuvat päällekkäin ja silloin tulkkkaus on vaikeaa ja joutuu valitsemaan ketä tulkkkaa. Aina eivät tilanteessa olevat osapuolet ole riittävän tietoisia tulkin roolista ja tämäkin aiheuttaa tulkille vaikean tilanteen. Tulkkien työtahti on osalla tulkeista kiristynyt ja aikataulu on kiireinen. Välimatkojen kulkeminen tiukalla aikataululla stressaa, kun joutuu miettimään, ehtiikö seuraavaan paikkaan ajoissa. (mt., 25 - 27.)

Olennaista stressinhallinnassa on negatiivisten tunteiden hallinta. Positiivisen ajattelun ja ajatusten määrällä ei ole suurta merkitystä, jos negatiivisten tunteiden hallinta on heikkoa. Tunteiden säätelyn taito on opittavissa. (Räisänen 2012, 80 -81, 89). Yleistä ohjetta ei ole olemassa. Tunteiden säätely on jokaiselle yksilöllistä. Stressin kestäkykyyn vaikuttavat geenit, psyyke, ja luonne sekä erityisesti fyysinen kunto, ravinto ja uni. (Minttumäki & Mäkinen 2015,14.) Aivot kokevat tilanteen uhkaavana tai ei-uhkaavana ja sitten aivot arvioivat tilanteen ja analysoivat sitä. (mt.,14.)Työn ollessa kevyttä, kannatta harrastaa liikuntaa, josta saa hyvän olon tunnetta ja se kohottaa mielialaa ja itsetuntoa. Samalla kun se kohentaa ulkonäköä. (mt.,14.) Säännöllinen liikunta auttaa nukkumaan paremmin, parantaa verenkiertoa, lievittää erilaisia jännitystiloja sekä parantaa keskittymiskykyä (Aalto 2006, 37).

4.3 Stressinhallintaa ja stressin välttämiskeinoja

Kokemukseni mukaan tulkkien käyttämiä stressinhallintakeinoja on useita. Tulkkauksen läpikäyminen ja purkaminen tulkkiparin kanssa on hyvä tapa purkaa stressiä. Siten saa heti palautteen ja voi pohtia, mikä meni hyvin ja mitä olisi pitänyt tehdä toisin. Myös tulkkaustilanteen kokonaisuutta voi analysoida, asiakasta, kuulevaa osapuolta, paikkaa, ergonomisia seikkoja jne. Hyvä valmistautuminen tulkkaukseen kuuluu tulkin työhön ja se ennaltaehkäisee stressiä, jota kokee etukäteen tai tulkkaus tilanteessa. Eri-laisiin tilaisuuksiin tai luennoille pitäisi saada materiaali etukäteen hyvissä ajoin, että ehtii valmistautumaan huolella.

Minun työssäni olen havainnut, että moniin asioimistulkkauksiin ei voi saada etukäteismateriaalia, mutta aiheen mukaan voi valmentautua esimerkiksi alan sanastoa keräämällä. Tulkkaustilanteen jälkeen saatu palaute on myös tärkeä. Sitä voi saada kailta läsnä olleilta, asiakkaalta, kuulevalta osapuolelta tai tulkkiparilta. Suora palaute on aina paras. Ei tarvitse jäädä miettimään yksikseen vaan asiat tulevat selvitettyiksi heti paikan päällä. Negatiivisesta palautteesta saa halua kehittää tulkkaustaan ja positiivinen palaute taas rohkaisee eteenpäin siinä, minkä jo osaa.

Lahtisen ja Marttilan tutkimuksen mukaan tulkit ovat saaneet palautetta seuraavista asioista; viittomisen vauhti, keveys ja tyyli, keholle piirtäminen, uuden sanan sormitus ja nimien oikeellisuus, turvallisuus opastuksessa, käytös, rauhallisuus, yleiset toimintatavat, auttaminen, jos toimii väärin, paritulkkauksen käsialaerot, tulkin koko, suomen kielen murre puheessa, kuvailu tulkkausasento ja ergonomia. (Lahtinen & Marttila 2004, 23.) Työ itsessään tuottaa stressiä, mutta samoin se myös poistaa stressiä. Työn kautta saa iloa ja se palkitsee henkisesti kun huomaa olleensa tarpeellinen ja asiat tulevat hoidetuiksi.

Oman elämän kaikki sosiaaliset suhteet tuovat vaihtelua työssä käymiseen ja auttavat rentoutumaan. Tärkeimmät sosiaaliset suhteet ovat oma perhe tai ystävät. Harrastusten parissa arjen aherrus unohtuu ja mieli rentoutuu. Ulkoilu on hyvä tapa rentoutua ja virkistää aivotointia. Monet tulkit pitävät myös saunomista rentouttavana keinona purkaa stressiä. Jotkut tulkit pitävät käsitöiden tekemistä ja kokevat sen mukavana ja rentouttavana. Mikä tahansa harrastus, joka rentouttaa ja virkistää, on hyvä stressinhallintakeino. Säännölliset elämäntavat; riittävä uni, säännöllinen ruokailu, liikunta, auttavat vähentämään stressiä ja palautumaan hyvään vireystilaan. Minttumäen ja Mäkinen tutkimuksen mukaan tulkkien palautumiskyky on yksilöllinen, johon vaikuttavat myöskin tulkin luonne ja fyysinen kunto. Asioiden jättäminen viime hetkeen ja kiireeseen lisää stressiä, joten hyvällä valmistautumisella ja suunnittelulla välttää itsensä ajamisen uupumukseen asti. (Minttumäki & Mäkinen 2015, 31.) Elimistönkin pitää saada palautua (Aalto 2006, 33).

Aivotyöskentelykin tarvitsee taukoja. Aivot tarvitsevat ns. löysää aikaa prosessoidakseen uutta tietoa. Suurin osa tärkeästä prosessoinnista tapahtuu, kun olemme ulkopuolisten mielestä laiskoja tai täysin unessa. ”Löysä” aika mahdollistaa aivojen toimimisen parhaiten stressaavissakin tilanteissa (Räisänen 2012, 70.) Psykkiset taidot kuten realistinen optimismi, kyky palautua vastoin käymisistä, kyky ylläpitää toivoa ja henkilökohtainen tehokkuus ovat henkistä kestävyyttä, joka on opittavissa. Tunnetta ja varmuutta omasta osaamisesta voi oppia harjoittelemalla. Perityt ominaisuudet ja ympäristön vaikutus persoonallisuuteen vaikuttavat osaltaan stressinsietokykyyn. (mt., 89,90,102.)

Tunnollisen suorittajan tulisi muistaa, ettei ota kaikkea työtä ja vastuutehtäviä, joita hänelle tarjotaan. Työmäärää kannattaisi vähentää asteittaisesti. Hänen pitäisi pyrkiä noudattamaan normaaleja työaikoja, sulkemaan matkapuhelin ja sähköposti edes yhdeksi illaksi viikossa. Hänen pitäisi rentoutua ja nauttia vapaa-ajasta ilman huonoa omaatuntoa. Suorittajan tulisi huolehtia itsestään. Hänen pitäisi pyrkiä antamaan aikaa ihmissuhteille ilman erityistä tavoitetta tai ohjelmoitua toimintaa ja opetella suvaitsevaisuutta muita kohtaan. (mt., 138 -141.)

Kuormittumisen ja epävireisyyden voi palauttaa sopivaksi vireystilaksi täsmällisin keinoin vaikuttamalla kokonaisvaltaisesti kehoon, mieleen ja tunteisiin. Tämä on itsehoitoa tai itsehuoltoa. Sen perustana ovat 1. tunnistaa oman kehon ja mielen reaktiot ja kuinka kuormittuminen vaikuttaa niihin 2. löytää päivittäin itselle sopivat tavat purkaa kuormitusta 3. mahdollistaa riittävä lepo sekä aikaa rauhoittumiseen ylikuormittuneena. (Satri 2014, 168.) Voimanlähde on nähdä kauneutta siellä, missä muut eivät sitä näe. Etsiä ilonaiheita asioista, joita harvat huomaavat – katsoa lähelle ja nähdä kauas. (mt., 195.) Uutena stressin säätelykeinoina työyhteisöissä on suuntaus kulttuuriin, henkisyteen ja luontoon. Kulttuurin harrastajat ovat terveempiä kuin ne, jotka eivät sitä harrasta ollenkaan. (Nissinen 2012, 216, 219.) Henkisyys on arvoja ja elämän merkityksen ajattelua, kokemuksia ja käyttäytymistä (mt., 223). Luonnossa voi palautua ja virkistyä niin henkisesti, fyysisesti kuin sosiaalisestikin. (mt.,228).

Menestymisen takana on keskittyminen olennaiseen ja itsensä johtamiseen eli oleminen itsensä kanssa sinut. Mielen johtamisen lisäksi on tärkeää myös johtaa tunteita

haluamaansa suuntaan, saavuttaa tasapaino tunteiden kanssa. Tie menestymiseen ei ole suoraviivaista. Askelia tulee eteenpäin ja välillä harhaan, mutta virheistä kannattaa ottaa oppia. Ole armollinen itsellesi, se on oikotie onneen. Muista kuitenkin motivoida itseäsi, konkreettisella tavalla tai tietyn olotilan kautta. Voita epäonnistumisen pelkosi. Ajattele itseäsi onnistujana. Muista pysyä uskollisena itsellesi niin huomaat tavoitteesi elää itseäsi varten toteutuvan (Karilahti 2014, 185 -199.)

4.4 Tulkkien saama palaute

Tulkit saavat palautetta sekä asiakkailta että tulkkiparilta. Sekä myönteinen että kielteinen palaute on tulkeille hyvin tärkeää. Koska tulkit tuntevat epäonnistumisia haastavassa työssä myös positiivinen palaute on tärkeää. Kriittinen palaute on kuitenkin vielä tärkeämpää, jotta tulkki voisi arvioida suoritustaan ja asettaa kehitystavoitteita sekä parantaa tulkkaukseen.

Tulkki joutuu tekemään työtänsä oman persoonansa kautta. Palaute voi herättää vastaanottajassa sekä positiivisia että negatiivisia tunteita (Koponen & Pulkkinen, 2003,8). Selvitymisstrategiana eli coping-keinona negatiivisen palautteen tilanteessa käytetään erilaisia tapoja toimia. Yleisin tilanteessa käytettävä keino on vastuunkanto. Se on oman toiminnan kriittistä pohdintaa ja läpikäymistä. Tulkki voi myös pyytää asiakkaalta anteeksi tilanteen kulkua, jos on kokenut siinä tehneensä virheitä tai epäonnistuneensa. Tulkki ymmärtää vastuunkannossa itse olevansa ongelman aiheuttaja.

Tulkit käyttävät myös suunnitelmallista ongelmanratkaisua tilanteen purkamiseen. Positiivinen uudelleenarviointi ja itsekontrolli ovat myös yleisesti käytettyjä coping-keinoja käsiteltäessä negatiivista palautetta. Positiivisen uudelleen arvioinnin kautta tulkki pyrkii negatiivisen palautteen jälkeen olemaan parempi tulkki. Itsekontrollia käyttäessä tulkki voi olla kertomatta tilanteesta kenellekään ja pyrkiä toimimaan arvostamansa tulkin tavoin. Leikin laskeminen tilanteen käsittelyssä ja tilanteen vähättely on myös joidenkin tulkkien käyttämä coping-keino. Työvuodet vaikuttavat siten, että etäännyksen ja sosiaalisen tuen käyttö vähenevät coping-keinoina, mitä kauemmin on ollut työssä. Tilalle tulee enenevässä määrin syyattribuutioiden käyttö. Sisäinen syyattributio tarkoittaa, että teot ja toiminta ovat selitettävissä ihmisestä itsestään johtuvina

ja hänen aikaansaaminaan. Ulkoinen syyattribuutio tarkoittaa, että tapahtumat johtuvat ulkopuolisista tekijöistä, joihin ihmisellä ei ole ollut mahdollisuutta vaikuttaa. Henkilö, joka turvautuu useimmiten vaihtuvaan sisäiseen syyattribuutioon, omaa vahvimman motivaation. Coping-keinot voidaan jakaa aktiivisiin eli tehtäväkeskeisiin ja passiivisiin eli tunnekeskeisiin (Koponen & Pulkkinen 2003, 9). Tulkit kokevat, että saavat palautetta harvoin ja että ovat itse vastuussa tilanteen onnistumisesta.

Yksi menestymisen edellytys on, että ihminen kykenee vastaanottamaan ja käsittelemään myös työhönsä liittyvää negatiivista palautetta. Tasapainon palauttamiskeinoina tulkit käyttävät, kuten edellä on jo mainittu, esimerkiksi keskustelua kollegan kanssa, ystävälle soittamista, huumoria, järjestelyä, lenkkeilyä. (Koponen & Pulkkinen 2003, 8.)

Negatiiviseksi palautteeksi koettiin, jos asiakas ei tilaa samaa tulkkiä uudelleen. Myöskin jos asiakas antaa palautetta ymmärtämisen vaikeudesta, tulkin viittomakielestä tai viittomakielen valinnoista. Negatiiviseksi palautteeksi koettiin myös tulkin taitoihin tai tilanteen sujumiseen liittyvät kommentit. Palautteen voi tulkita asiakkaan käytöksestä muun muassa asiakkaan nopea poistuminen tulkkauksipaikalta tulkkauksen jälkeen tai keskittyminen muuhun kuin tulkkaukseen. Asiakas voi kritisoida, jos tulkki lähtee toiseen tulkkaukseen kesken tulkkauksen. Negatiivisena palautteena voitiin kokea myös tulkkiparin kritiikki tai oma kritiikki. Omana kritiikkinä tulkki kokee omat tunteukset siitä, että tilanne ei ole sujunut hyvin. Tulkit kokivat myös negatiivisena palautteena toimimattomat henkilökemiat sekä palautteen tulemisen kiertoteitse. Tulkkauksitilanteen epäonnistumiseen koettiin syynä useimmiten olevan heikko vireystila tai huono kielenhallinta, viittomakielen tuottamisen ja ymmärtämisen ongelmia tai huono etukäteisvalmentautuminen. (Koponen & Pulkkinen 2003, 15 -16.)

5 KYSELY

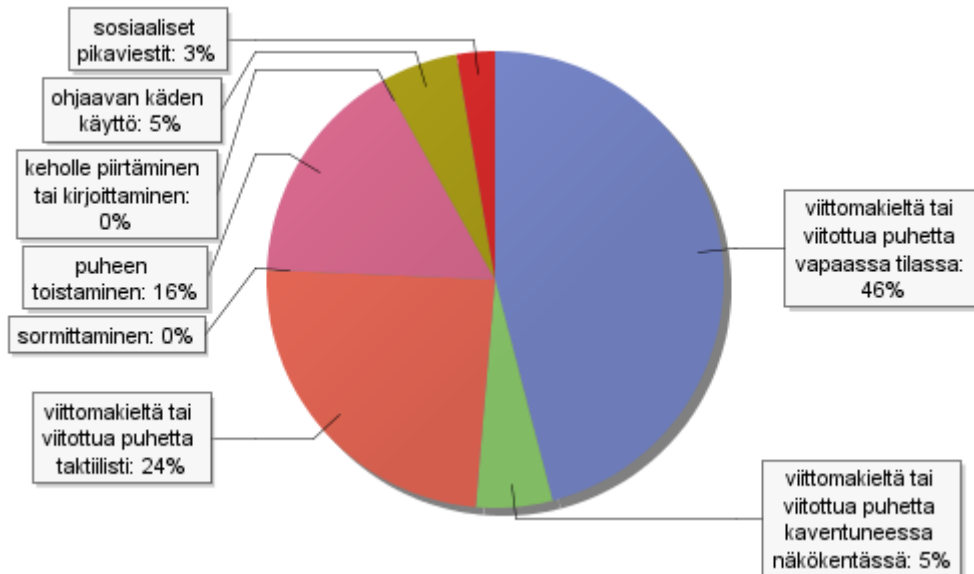
Tutkimukseni on kvalitatiivinen eikä sen tutkimustuloksia voida yleistää. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus kuvaa todellista, moninaista elämää. Tulokset vaikuttavat toisiinsa siten, ettei niitä voida jakaa mielivaltaisesti osiin. Tulokset voivat olla monen suuntaisia ja tutkimustuloksessa pyritään kokonaisvaltaisuuteen (Hirsijärvi & Remes & Sarajärvi, 161.) Tutkimus suosii metodeja, jossa tutkittavien näkökulmat pääsevät esille (mt., 155). Valitsin tutkimusmenetelmäksi kyselytutkimuksen, jonka avulla saan usealta tulkilta vastauksen nopeasti ja helposti. Kysely on tutkimusmenetelmänä kohtalaitse helppo ja nopea tapa saada tietoa tulkkien kokemuksista. Kyselytutkimuksen haasteena on kuitenkin onnistuneen kyselylomakkeen tekeminen, johon käytinkin paljon aikaa ja vaivaa. (mt., 195.)

Tein Webropol-kyselyn, jossa on 19 kysymystä kuurosokeiden tulkeille. Sain Suomen Viittomakielen tulkeilta postituslistat alueittain, joista valitsin kolme aluetta: Uudenmaan, Hämeen ja Lapin alueet. Lähetin kyselyn Webropolin kautta näiden alueiden tulkeille, koska halusin täten saada vastauksia hajanaisesti ympäri Suomea. Lähetin kyselyni noin 240:lle kuurosokeiden tulkille ja sain vastauksia yhteensä 37 eli noin 15% tulkeista vastasi kyselyyn.

5.1 Tutkimustulokset

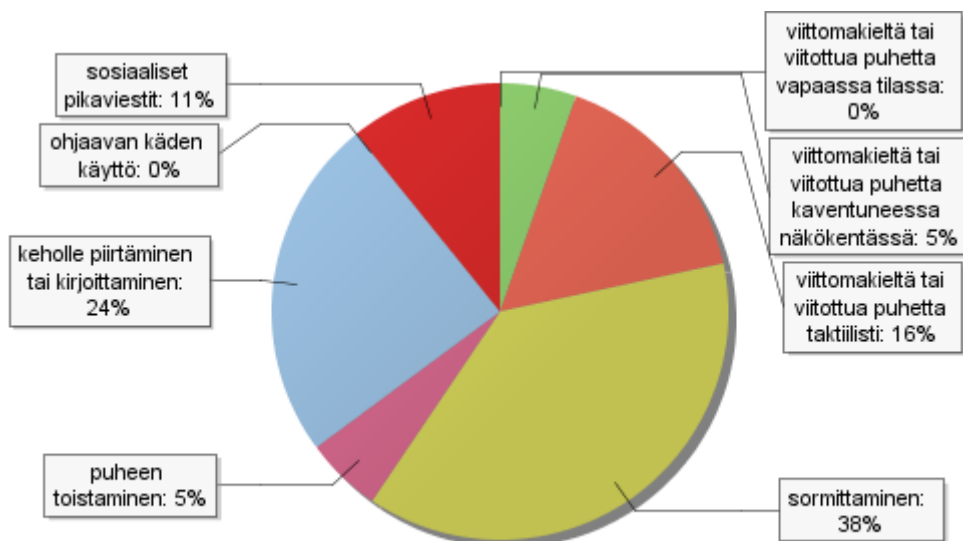
Suurin osa kyselyyn vastanneista oli toiminut kuurosokeiden tulkkeina yli 10 vuotta. Muutoin vastaajat jakaantuivat tasaisesti alle 2 vuodesta yli 10 vuoteen. Kommunikaatiossa ja kuurosokean kanssa tulkkausessa, kuvailussa ja opastuksessa heillä oli käytössä kaikki menetelmät: viittomakielellä tai viitotuilla puheella vapaassa tilassa, kaivattuneessa näkökentässä tai taktiilisti, sormittaen, puhetta toistaen, keholle piirtäen tai kirjoittaen, ohjaavaa kättä käyttäen tai sosiaalisin pikaviestein. Vähiten näistä oli käytössä sormitus.

Edellä mainituista helpoimmaksi ja parhaiten onnistuvaksi tulkit kokivat viittomakielen ja viitotun puheen käytön vapaassa tilassa (46 %). Seuraavaksi helpoimmaksi tulkit kokivat viittomakielen ja viitotun puheen käytön taktiilisti (24 %) (kuva 1).



Kuva1 Minkä kommunikointitavan tai viestintämenetelmän koet kuurosokean asiakkaan kanssa tulkkauksessa, kuvailussa ja opastuksessa helpoimmaksi ja koet onnistuvaksi siinä parhaiten?

Vastaavasti haastavimpina tulkit kokivat sormittamisen (38 %), keholle piirtämisen ja kirjoittamisen(24 %) sekä viittomakielen tai viitotun puheen taktiilisesti (16 %) (Kuva 2).



Kuva 2 Minkä kommunikointitavan tai viestintämenetelmän koet kuurosokean asiakkaan kanssa tulkkauksessa, kuvailussa ja opastuksessa haastavimmaksi?

5.2 Kuurosokean asiakkaan tulkkia stressaavia tekijöitä

Tutkimukseni mukaan kuurosokealle tulkkauksessa, kuvailussa ja opastuksessa stressaavimpana tekijänä koettiin Kelan vaikutus. Tutkimukseni mukaan toiseksi stressaavimpana koettiin tilauksiin liittyvät epäselvyydet ja kolmanneksi haastavat työtilanteet.

Seuraavassa tuon esiin kyselyyn vastanneiden mielipiteitä stressaavista tekijöistä. Vastaajien mukaan Kela aiheuttaa stressiä esimerkiksi jakamalla työtilanteita liian lyhyellä varoitusajalla. Tilaustiedot voivat olla puutteelliset, asiakasprofiilit eivät pidä paikkaansa, eikä siten pysty valmistutumaan riittävästi, vaikka taidolliset kyvyt ovatkin riittävät. Tulkkiparia ei saa riittävälläkään perusteilla, minkä koetaan myös stressaavana. Pitkätkin tilaukset välitetään vain yhdelle tulkille tai jaetaan aamu- ja iltavuoroksi eikä välitetä paritulkkauksena. *"Kelan tulkkiparista tinkiminen stressaa."* Eräs vastaaja päätteli, että tällaisella toiminnalla Kela pyrkii säästämään kuluissa.

Vastaajien mielestä Kela ottaa huomioon enemmän asiakkaan toiveet kuin tulkin asiantuntemuksen tai jaksamisen. Stressiä aiheuttaa myös, jos keikka on vaikean matkan päässä, se on haastava, etukäteismateriaalia ei saa eikä aikaa valmistautumiseen ole. Ei tiedetä paikallaolevia henkilöitä ja asiakas on tiedetysti vaativa. Lisäksi kotona on ollut sairas lapsi.

Pitkät työpäivät aiheuttavat stressiä. Silloin ei ehdi pitämään kunnollisia taukoja. Ne ovat rankkoja tulkeille ja kuurosokeille, jotka eivät voi vaihtaa vuoroa eivätkä halua pitää taukoa, ellei sitä ohjelmassa ole. Jopa 12 - 16 tunnin työpäiviä tulkki joutuu tekemään yksin. Jos tilaus on päivähintainen tuote, siihen ei saa tulkkiparia. Syynä voi myös olla, että asiakas on tehnyt yhden pitkän tilauksen, jolloin yksi tulkki joutuu tekemään sen, mutta jos asiakas olisi tehnyt kaksi perättäistä tilausta, olisi saatu kaksi tulkkia. Vastaajien kommentoissa tuodaan esiin seuraavia huomioita. Kelan välityksessä ei ymmärretä tulkkien työoloja, eikä käytetä harkintaa (maalaisjärkeä). Kela toimii autoritäärisesti, ellei heidän ehtojensa mukaan toimi, se uhkaa poistaa tilauksen tulkin kalenterista. Työnantajakin on ollut voimaton tilanteen edessä, neuvottelut eivät ole auttaneet. Vaihtoehdoksi jää töiden tekeminen Kelan ehdoilla. Ikävintä asiassa on,

että kaikkia ei kohdella samoin edes samassa tilanteessa riippuen välittäjästä ja tulkin neuvottelutaidoista.

Suomen Kuurosokeat ry ja Kuurojen Liitto ovat tehneet kanteluja Kelalle ja yhdenvertaisuusvaltuutetulle. Aiheena on ollut kuurojen oikeus käyttää kuuroja tulkkeja kotimaassa kuin ulkomaillakin. Samalla he ovat pohtineet kuurojen tulkkien asemaa ja kuurosokeiden oikeutta vaikuttaa tulkkauksen laatuun toivomalla kuuroja, viittomakielisiä tulkkeja.

Kyselyyni vastaajat kertovat, että turvallisuudesta ja vaaratilanteista huolehtiminen sekä opastaminen haastavissa tilanteissa ovat stressaavia, varsinkin jos asiakas ei käytä valkoista keppiä tai ota opastusotetta. Tällaisten asiakkaiden kanssa liikkuminen kaupungilla tai liikenteessä aiheuttaa stressiä ja vie voimia. Myöskin kiire opastuksessa lisää sitä. Haastavia ovat myöskin asiakkaat, jotka eivät kuuntele ohjeistuksia loppuun tai hermostuvat, jos tulkki ei ymmärrä heti heitä. Haastavaa on myöskin tavata uusi kuurosokea asiakas, jonka profiilissa on laajasti kommunikointitapoja tai hänen kommunikaationsa ei ole etukäteen tiedossa. On mietittävä, kuinka ottaa ensikontaktin asiakkaaseen ja alkaa selvittämään tilanteen kommunikointitapaa. Varsinkin, jos tilauksessa ei ole aikaa tutustua kuurosokeaan tai asiakas tulee myöhässä ja kaiken pitäisi sujua. Stressiä lisää, jos kuurosokea on tottunut käyttämään samoja tulkkeja, joiden kanssa kaikki sujuu, mutta itse ei tiedä kuinka asiakas haluaisi kommunikoida (näkeminen, kehoviestit ym.).

Eräs vastaajista kertoo tottuneesta tulkinkäyttäjämästä, joka odottaa tulkilta sujuvaa ja laadukasta tulkkausta, mutta tulkki itse on kokenut epävarmuutta suhteessa asiakkaan odotuksiin. Toimiessaan jo kauemmin tulkkina, mutta kuurosokeille vasta muutaman vuoden ajan, hän saa harvoin tilauksia kuurosokeille. Siksi useimmat kuurosokeat asiakkaat ovat vielä tuntemattomia ja oman osaamisen arviointi on vaikeaa ja tilauksia on ollut vasta vähän. Stressaavaa on siis uudet asiakkaat ja uusi tilanne sekä ettei ole päässyt käyttämään sosiaalisia pikaviestejä, opastusta ja kuvailua lähes ollenkaan. Etukäteen mietityttää tuleeko opastusta ja kuinka se sujuu. Myöskin uusi ympäristö ja tilanne ovat haastavia, esimerkiksi kuurosokea tuntee kadut ja kaupungin paremmin kuin tulkki ja alkaa opastaa kuvailun perusteella. Jos tapaamispaikkana on julkinen

paikka, jännittää löytääkö asiakkaan ja veikö se paljon aikaa ja löytääkö itse kaikki paikat, joihin olemme menossa.

Kyselyyn vastanneet tulkit kertovat seuraavista kokemuksistaan. Voi esimerkiksi olla, ettei tilauksesta saatu kuvaus ei vastaa varsinaista tulkkausta ollenkaan, asiakkaalla voi olla useita tulkkausmenetelmiä ja niihin omat tulkkinsa. Kelan antamat tiedot eivät vastaa asiakkaan todellista kielellistä taitoa. Samassa tilauksessa voi olla eri tavoin kommunikoivia asiakkaita. Erään vastaajan mukaan on stressaavaa, kun asiakas on vaikeaselkoinen ja hän tarvitsisi avustajan tai työntekijän tulkin lisäksi, mutta häntä ei ole. Tällaisessa tilanteessa lähteminen töihin ei ole mukavaa. Asiakkaankin toiveet voivat olla vastoin tulkin etiikkaa. Hän voi tarvita avustamista ja ohjausta, joka ei kuulu tulkille. Joskus näistä asioista voidaan keskustella, mutta toisinaan se on mahdotonta. Onneksi näitä tilanteita on kuitenkin vähän.

Kuurosokeiden tulkit kertovat, että stressiä aiheuttaa, kun asiakkaalle ei ole selvää, mitkä työt kuuluvat tulkille ja mitkä ei. Tulkin työ on eri kuin avustajan. Asiakkaan toimintakyky tulisi riittää suoriutumiseen ja päätöksentekoon muutoin tulkin vastuu on liian suuri. Useat asiakkaamme ovat jo iäkkäitä ja ikä on tuonut mukanaan sairauksia (huono liikuntakyky, muistisairaudet, kielen tuottamisen ja ymmärtämisen heikkeneminen jne). Näistä johtuen tulkki joutuu tekemään töitä, jotka hänelle eivät kuulu. Opastaminen voi olla turvatonta liikkumisen takia tai asiakasta pitää työntää pyörätuolissa.

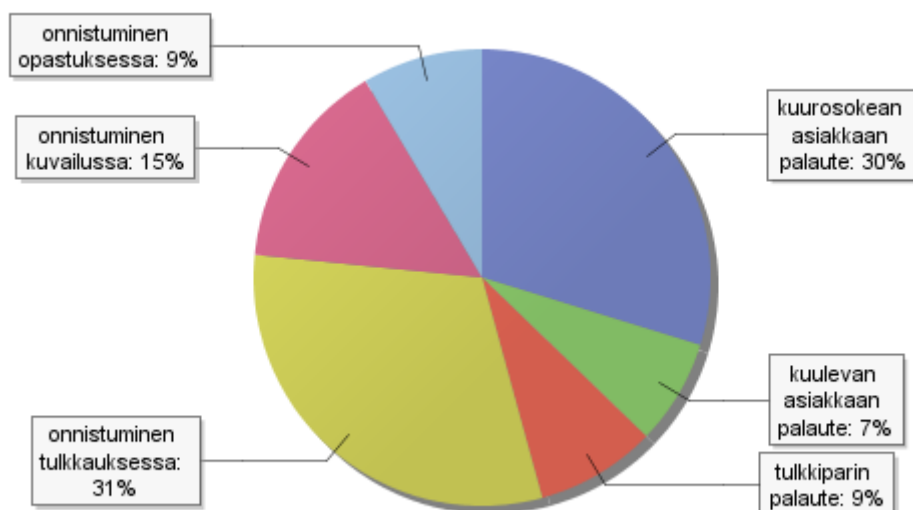
Kyselyssä tuli myös ilmi, että muistisairauksien vuoksi asiakkaalle pitää selittää minne ollaan menossa ja mitä tekemässä eli ohjailevaa toimintaa. Myöskin kielellinen tuottaminen ja ymmärtäminen iäkkäällä asiakkaalla alkaa heiketä, joten molemmin puolinen ymmärtäminen on vaikeaa ja väärinymmärtämisen riski kasvaa. Erään vastaajan mukaan tulkin roolista tulee häilyvä, kun joutuu *"tulkitsemaan"* asiakasta. Näissä tilanteissa viittomakielinen ohjaaja olisikin parempi vaihtoehto. Tällaisia tilanteita tulee työssäni vastaan vähintään viikoittain. Stressaavia ovat asiakkaat, jotka käyttävät tulkkia kun avustajien tunnit eivät riitä. Oma ammattitaito menee hukkaan, kun avustaja voisi tehdä työn. Asiakkaalle ei myönnetä avustajatunteja, mutta hän käyttää kalliimpia tulkkitunteja.

Stressiä tulkeille aiheuttavat myös päihde ja/ tai mielenterveysongelmaiset asiakkaat, jolloin tulkkaustilanteet ovat etukäteen arvaamattomia. Stressaavaa on kiireinen ohjelma, jossa on kuurosokean kanssa haastavaa pysyä mukana. Se aiheuttaa ymmärtämisen ongelmia, eikä pysty tulkkaamaan kaikkea kuulemaansa. Stressaavia tilanteita on, kun paikalla on paljon muita tulkkeja ja asiakkaita. Muille tilanne tuntuu olevan tuttu ja muut tietävät *”missä mennään”*. Stressaa, kun tulkkipari ei suostu taukoon, vaikka mahdollisuus siihen olisi. Samoin, jos kemit eivät sovi yhteen tulkkiparin tai asiakkaan kanssa. Kokeneemmalle tulkille tulee stressiä, kun joutuu kantamaan suuremman vastuun työstä. Tulkkaukseen ei pitäisi asennoitua harjoittelu mielessä. Tulkkipari antaa tukea väärin ja sekoittaa tulkkausta. Olisi parasta, jos itse saisi valita tulkkiparin, jonka kanssa työ sujuisi loistavasti!

”Lähde ei aina tulkin pyynnöistä huolimatta ota huomioon taktiilitulkkauksen hitautta ja viivettä”. Kuuleva ei ehdi kuunnella kuurosokeaa, koska kommunikaatio on hidasta. Stressaavaa on ollut, kun huomaa, että omat taidot eivät riitä laadukkaaseen tulkkaukseen kuurosokealle asiakkaalle. Myös jos asia on liian haastavaa kielellisessä tulkkauksessa omiin taitoihin nähden sekä kuurosokean asiakkaan tulkkaaminen puheelle. Myös työmatkat koettiin stressaavina, kun päivät ovat pitkiä, ilman taukoja.

5.3 Kuurosokean asiakkaan tulkkia palkitsevia tekijöitä

Kuurosokeille tulkkauksessa lähes yhtä paljon palkitseviksi koettiin onnistuminen tulkkauksessa (31 %) ja kuurosokean asiakkaan palaute (30 %). Edellisiin verrattuna lähes puolet vähemmän palkitsevana, kolmanneksi tärkeimpänä, koettiin onnistuminen kuvailussa (15 %). Muut vaihtoehdot olivat lähes tasan; onnistuminen opastuksessa (9 %), tulkkiparin palaute (9 %) ja kuulevan asiakkaan palaute (7 %) (Kuva 3).



Kuva 3 Mikä palkitsee tulkkia kuurosokeille tulkkauksessa?

Kyselyyn vastanneet tulkit saivat omin sanoin kertoa positiivisista kokemuksista kuurosokean asiakkaan tulkkauksen, opastuksen ja kuvailun yhteydessä. Tulkkien kokemuksen mukaan tärkeintä on asiakkaan suora palaute siitä, että asiakas on tyytyväinen tulkkaukseen. Palkitsevaa on myös tulkkauksen onnistuminen siten, että asiat tulevat hoidettua ja kaikki osapuolet ovat tyytyväisiä. Kuulevan palaute yleensä on, että: *”Sehän sujui hyvin, ihan kuin ei olisi ollut tulkkia ollenkaan. Voin kuvitella, että asiakas puhui ihan itse.”* Palkitsevaa tässä on, että asiakkaan asiat ovat tärkeimmät eikä tulkkaus ole keskipisteenä. Asiakas on täysin mukana. Asiakkaan suora palaute on mukavaa, olipa se kielteistä tai myönteistä. Tärkeää on myös, että asiakas pääsee osallistumaan keskusteluun. Se on palkitsevaa. Samoin kuin silloin, kun asiakas on tyytyväinen ja toivoo saavansa jatkossakin saman tulkin. Tulkkia oli kehattu hyväksi, koska viittomista oli helppo ymmärtää. *”Ihanaa on kannustavat palautteet ja se kun kuurosokea myös kärsivällisesti ja hyvällä mielellä opettaa käytänteitä Tulkille.”*

Parasta on se, että on pystynyt mahdollistamaan kuurosokeille täysivaltaisen toimimisen poistamalla kommunikoinnin, kohtaamisen ja osallistumisen esteet. Hienoa on saada asiakas kokemaan yhteenkuuluvuutta ja osallistumaan tilanteisiin.

Eräs tulkki koki onnistumisena asiakkaan luottamuksen ja se edesauttaa parempaan suoritukseen hänen kanssaan. Jos asiakkaan kanssa on hankausta, se vaikuttaa työhön ja voi tulla pelkoja omia virheitä kohtaan (jos asiakas alkaa puuttua niihin).

Tulkin työssä pitää tulla toimeen ja ymmärtää erilaisia ihmisiä ja tapoja. Olemalla itselle joustava myös haasteellisissa tilanteissa, kokee onnistumisen myös ammattilaisena. Positiivisena kokemuksena on ollut tunnesävyjen välittyminen tulkkaustilanteessa esimerkiksi asiakkaan reagoiminen huumoria välitettäessä sekä sopeutuminen asiakkaan tarpeisiin. Tuntuu hyvältä, kun taktiili asiakas ymmärtää vitsin. Kun pystyn ajattelemaan, kuinka hän mahdollisesti ajattelee ja siten onnistun tulkkauksessa. Positiivista on, kun asiakas tuntee ajan menevän nopeasti. Myöskin asiakkaan kommentit siitä, että asiat sujuvat hyvin ja liikkuminen meni mukavasti. Opastuksesta kaupungilla asiakas totesi, että taisimme olla tulkille tutussa ympäristössä kun liikkuminen oli niin sujuvaa.

Eräs tulkki koki palkitsevana löytämällä asiakasta kiinnostavat asiat kuvailtavaksi, osu-
misen asian ytimeen. Toinen tulkki sai ulkopuoliselta ihmiseltä kehuja, että osasi sa-
nottaa näkemänsä hyvin ja yllättyi, että kuurosokea osallistui keskusteluun ja ymmärsi
tulkkausta. Myös työskentely kuurosokeiden avustajien kanssa sekä paritulkkaus pu-
heelle tulkkaustilanteissa on ollut sujuvaa. Eräs tulkki onnistui tulkatessaan samanai-
kaisesti taktiilisti kommunikoivalle kuurosokealle asiakkaalle ja kapeannäkökenttään
sekä puheentoistoa vastaanottavalle asiakkaalle. Lisäksi hän teki pikaviestintää
omalle asiakkaalleen. Kaikki kolme asiakasta osallistuivat ja pysyivät mukana. Ilahdut-
tavaa on kun kokeillaan ensimmäistä kertaa asiakkaalle selkään piirtämistä ja asiakas
hämmästyä kuinka paljon siitä saa tietoa esim. tilasta.

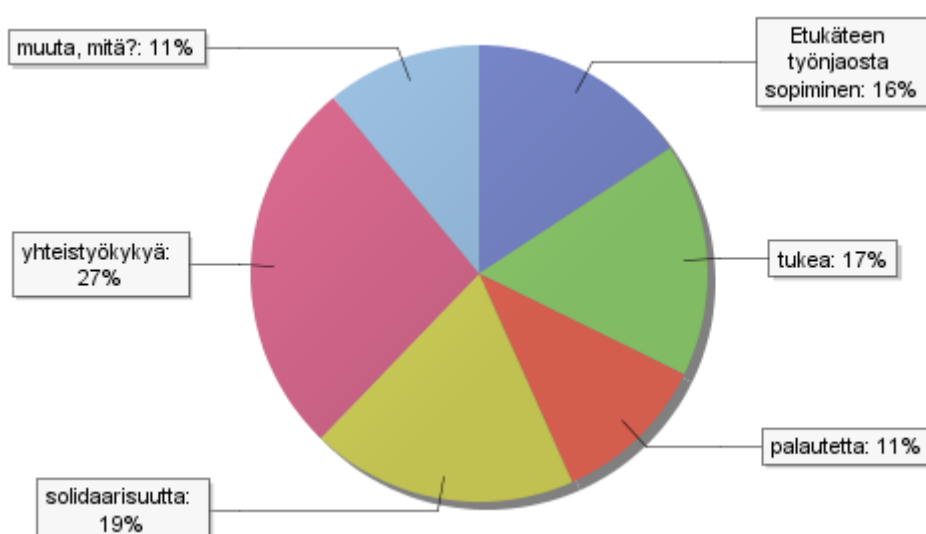
Positiivisena kokonaisuutena eräälle tulkille oli, kun oli pitkä tulkkaus- ja opastuspäivä,
jossa kävimme monessa paikassa ja asiakas sanoi päivän päätteeksi: *”olipas mukava
päivä.”* Toinen tulkki sai opastamisessa haasteellisessa maastossa asiakkaan tyyty-
väiseksi ja sai positiivista palautetta. Eräs tulkki kertoi ollessaan pitkällä leirillä ja tutus-
tuessamme asiakkaan kanssa luontoon tulkaten, kuvaillen ja opastaen uudessa ja
haastavassa ympäristössä. Asiakas sai tahtomaansa tietoa, koska tiedän enemmän

kasveista, linnuista ja eläimistä kuin yleensä tulkit. Yksi tulkki koki positiivisena palautteena asiakkaaltaan sen, että hän oli saanut tulkkauksestani tai kuvailustani enemmän tietoa samasta tilanteesta kuin toisen tulkin kanssa ollut kuurosokea.

Asiakkaan saatua hoidettua asiansa hyvin esimerkiksi kun asiakas löytää uudet vaatteet tai muuta, se palkitsee. Myös kun huomaa ympäristöstä kuurosokeaa kiinnostavia kohteita ja hän haluaa tietää niistä lisääkin ja haastavan opastustilanteen jälkeen saa positiivisen palauteen turvallisuudentunteesta. Eräs tulkki kertoo, että on tehnyt tulkkausta kuurosokeille vasta vähän, mutta samoin kuin viittomakielelle tulkkauksessa on tärkeää tilanteen sujuminen ja se, että asiakas ymmärtää tulkkausta ja asiakkaiden tarpeiden huomioiminen. Toinen tulkki kokee positiivisena sen, kun on aikaa paneutua kaikkiin osa-alueisiin, kuvailla riittävästi esimerkiksi toiminnallisessa tilanteessa. Eräs tulkki sai taidenäyttelyn jälkeen positiivista palautetta kuvailusta ja piirtämisestä puheen tukena, kun taas toinen tulkki koki onnistumisen musiikin kuvailussa kuurosokealle, kuuroutuneelle asiakkaalle ja kuurosokea pystyi eläytymään tilanteeseen.

5.4 Tulkkipari

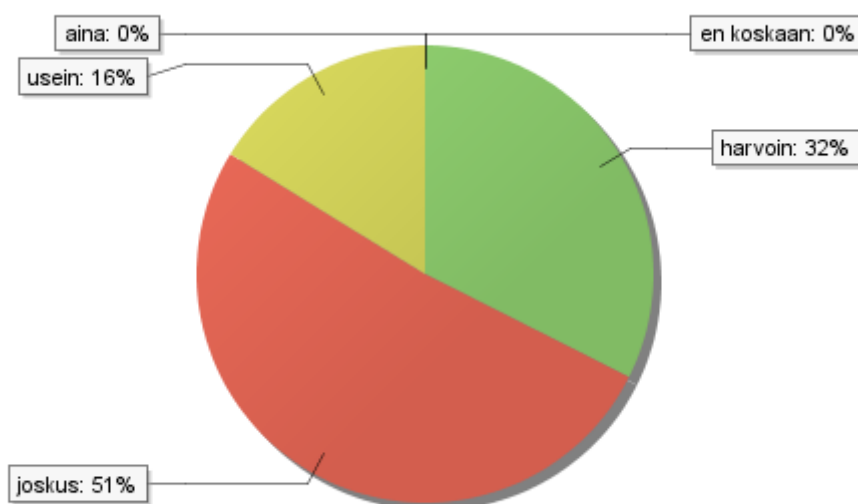
Tulkkiparilta toivottiin ehdottomasti eniten yhteistyökykyä (27 %), sitten solidaarisuutta (19 %), tukea (17 %) ja etukäteen työnjaosta sopimista (16 %) ja vähiten palautetta (11%) (Kuva 4).



Kuva 4 Mitä tulkki toivoo tulkkiparilta?

Muita asioita, joita toivottiin tulkkiparilta, olivat omien taitojen realistista arviointia. Eräs tulkki haluaisi myös tulkkiparin olevan rohkea ilmaisemaan, jos hän itse tulkkaa väärin tai huonosti. Tulkkiparilta toivottiin asiaankuuluvaa pukeutumista, joustavuutta, täsmällisyyttä, tunnollisuutta työssä, sosiaalisia taitoja sekä läsnäoloa koko tulkkauksen ajan. Tulkkiparilta toivottiin myös yhteydenottoa etukäteen, jos ei ole tuttu tulkki, vinkkejä asiakkaan tulkkauksen menetelmistä, jos asiakas on tulkkille tutumpi, rentoa työtekkoa, johon lopputuloksena on loistava tulkkauksen ja tyytyväinen asiakas.

Palautteen saamisesta asiakkailta suurin osa tulkeista saa palautetta joskus (51 %), noin kolmasosa harvoin (32%) ja muutamat saavat palautetta usein (16%). Kaikki vastanneista tulkeista (37) pitivät palautteen saamista tärkeänä. (Kuva 5)



Kuva 5 Saako tulkki palautetta kuurosokealta asiakkaalta?

5.5 Tulkkien itsearviointia

Tulkit arvioivat kuurosokealle tulkkauksen, opastuksen ja kuvailun taitojaan hyvin taiseesti hyviksi. Parhaimmaksi tulkit arvioivat tulkkauksaitonsa kuurosokealle asiakkaalle viittomakielellä. Toisaalta heikoimmaksi he arvioivat kuurosokean asiakkaan puheelle tulkkauksen. Arvioita tulkeilta oli tullut useissakin taulukoissa numeroille 1-2.

Ehkä syynä näihin arvioihin ovat mahdollisuudet harvoin kuurosokealle tulkkami-
seen.(Taulukot 1 -7)

Taulukko1. Tulkkaustaito kuurosokealle asiakkaalle viittomakielellä

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
erittäin huono	0	0	5	22	10	erittäin hyvä	37	4,14

Tulkit kokivat parhaimmaksi oman taitonsa viittomakielellä tulkatessaan kuurosokealle asiakkaalle.

Taulukko 2. Tulkkaustaito kuurosokealle asiakkaalle viitotulla puheella.

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
erittäin huono	0	2	9	18	8	erittäin hyvä	37	3,86

Viitotulla puhella tulkkausta tulkit arvioivat hieman huonommaksi kuin viittomakielellä tulkkausta. Kuitenkin suurimmalla osalla arvio oli nro 3-5.

Taulukko 3. Tulkkaustaito taktiilisti vastaanottavalle kuurosokealle asiakkaalle.

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
erittäin huono	0	3	11	13	10	erittäin hyvä	37	3,81

Taktiilisti viitottaessa hajonta oli suurempi, nro 3-5 välille arvio oli jakautunut tasaisesti ja muutama oli arvioinut taitonsa nro 2.

T 3-5 Taulukko 4. Tulkkaustaito kaventuneeseen näkökenttään.

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
erittäin huono	0	1	8	18	10	erittäin hyvä	37	4

Kaventuneeseen näkökenttään tulkkaustaito oli edellistä parempi. Vain yksi oli arvioinut taitonsa numerolla 2, muilla oli arvio nro 3-5.

Taulukko 5. Kuurosokean asiakkaan puheelle tulkkaustaito.

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
erittäin huono	1	0	15	17	3	erittäin hyvä	36	3,58

Kuurosokean asiakkaan puheelle tulkkaustaito arviot olivat pääasiassa nro 3-5, mutta yksi tulkeista oli arvioinut taitonsa numerolla 1.

Taulukko 6. Kuvailutaito kuurosokealle asiakkaalle

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
erittäin huono	0	2	14	16	5	erittäin hyvä	37	3,65

Kuvailutaito keskittyi keskimäärin numeroille nro 3-4, myös numerolle 5 oli tullut arvioita ja numerolle 2.

Taulukko 7. Kuurosokean asiakkaan opastustaito

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
erittäin huono	0	2	5	23	7	erittäin hyvä	37	3,95

Opastustaito keskittyi vahvasti numerolle 4, mutta myös numerot 2,3 ja 5 saivat arvioita.

5.6 Tulkkauksen laatuun vaikuttavia tekijöitä

Monien vastaajien mielestä tulkkauksen laatuun tulkkauksen-, kuvailu-, ja opastustilanteissa kuurosokealle vaikuttavat tulkkauksenaikaiset tulkinnat, tulkin tilannetaju, tulkin ja asiakkaan yhteistyökyky, tilanteen ja/tai asiakkaiden tuttuus, tulkin kuvailu- ja opastustaidot.

Lisäksi vastaajien avoimissa vastauksissa tuli esille seuraavia kokemuksia. Uusissa paikoissa on vaikeaa, kun asiakas kysyy, onko tietty henkilö paikalla, eikä tunne henkilöä. Ehkä tuttu tulkki tietäisi. Tilanne on sujuvampaa tutussa ympäristössä ja tuttujen ihmisten parissa, myös kuvailukin on laadukkaampaa ja sitä on helpompi pitää yllä tutussa ympäristössä. Parasta on yhteispeli, jolloin kuurosokea esim. antaa viittomia. Samoin on myös tulkkiparien kanssa. Hyvästä yhteistyöstä jää hyvä mieli kaikille.

Eräs tulkki kertoi saavansa kuurosokeille tulkkauksia vähän, joten lähtö keikalle saattaa jännittää, koska rutiinin puuttuessa on epävarmuutta. Myöskin opastus ja kuvailutaitoihin tarvitsisin harjoitusta. Eräessä toisessa tilanteessa Kela aiheutti stressiä, kun ei ymmärtänyt viittomakielestä tulkkaamisen vaikeutta kaventuneeseen näkökenttään. Samaan aikaan ei voi seurata viittomakielistä luentoa ja tulkata kaventuneeseen näkökenttään. Tulkkipari tulkkasi luennon puheelle. Tulkkiparin saaminen vaikuttaa laatuun.

Erään tulkkiparin lisäksi ryhmässä oli viittomakielen ohjaaja. Tulkit keskittyivät tulkkaamaan, viittomakielen ohjaaja avustamaan, joten tulkit saivat tauot sillä aikaa. Täten oli aikaa keskustella yhteistyöstä ja tulkkauratkaisuista päivän mittaan. Ohjaajalla oli tauot tulkkauksen aikana. Kun kaikki olivat paikalla, ohjaaja piirsi asiakkaan selkään pohjapiirustuksen paikasta, joka oli hänen opastusvastuullaan.

Laatuun vaikuttavat tulkin ja asiakkaan yhteistyötaidot ja sopivuus kyseiselle asiakkaalle ja oma vireystila. Tulkkiringit ovat tämän vuoksi tärkeitä, koska asiakkaille sopivat erilaiset tulkit, jollekin tomera, toiselle sosiaalisesti taitava ja kolmannelle kielellisesti taitava tulkki. Tilannetajukin on tärkeää. Taktiilitulkkauksessa on tärkeää säännölliset mahdollisuudet tavata kuurosokeita ja päästä tekemään työtä. Jos on pitkä aika sen tekemisestä, kestää aikaa totutella. Suuri merkitys on myös asiakkaan tuttuudella, erityisesti käännettäessä suomen kieleen päin. Asiakkailla on ilmaisutapansa ja voi kestää hetken, että pääsee siihen sisälle. Mitä enemmän tapaat ja tulkaat asiakasta, sen paremmin se sujuu. Siksi tulkkiringit ovat hyvä asia. Tilanteen tuttuus ei niinkään vaikuta, vaikkakin sen voi huomioida. Suurin osa työstämme sijoittuu uusiin tilanteisiin ja siihenkin tottuu. Jos asiakas informoi etukäteen tilanteesta ja tulkki kokee, että voi kysyä mm. opastukseen ja kuvailuun liittyvistä toiveista. Mitä paremmat etukäteistiedot saa, sen paremmin voi valmistautua. Varsinkin ulkomaanmatkoilla ja retkillä se on tärkeää, koska siellä ei ole paikanpäällä samoin mahdollisuuksia selvittää asioita.

Asiakkaan tuttuus vaikuttaa, jolloin tietää, mitkä asiat kiinnostavat asiakasta ja on helpompi kohdistaa kuvailua esim. haluaako kuvailua kauppareissulla vai ei. Todellisuus-

nessa ei kaikkea ehdi eikä tarvitse kuvailla, mutta kokemus opettaa, mikä on olennaista. Tulkkauksen laatuun vaikuttavat, jos asiakkaalla ja tulkillä on samat intressit, jolloin molemmilla on tietoa asiasta, joka asiakasta kiinnostaa. Myös opastuksessa tietää asiakkaan haasteet esim. tasapainon, portaat jne. Myös se, että asiakas osaa olla opastusotteessa. Ennakointi on helpompaa, sillä yhteistyö on tärkeää.

Tutun asiakkaan kommunikointitavat tekevät tilanteen sujuvaksi. Harjoittelun kautta olen saanut työhöni rutiinia, jota voi soveltaa jokaiselle asiakkaalle. Laatuun vaikuttavat tulkin tulkkauksenaikataidot ja kokemus kuurosokeille tulkkauksesta. Kokenut ja taitava kuurosokeiden tulkki voi olla huono viittomakielen tulkki tai päinvastoin. Tärkeää on myöskin paritulkkauksen toimivuus ja joustavuus.

Tulkin tilannetaju on tärkeää ja ns. kokoaikainen läsnäolo. Aina ei ole tärkeintä huippu tulkkauksenaikataito vaan tilanteen sujuminen kaikkia tyydyttävällä tavalla. Tilanteisiin joutuu sopeutumaan nopeasti, kapeasta näkökentästä viittominen vaihdettava taktiiliksi. Olen tottunut siihen ja se sujuu. Ympäristön huomioimista siinä tapahtuvine muutoksineen (*silmät selässäkin*) ja asioiden ennakoimisesta, että kuurosokea saa tiedon välittömästi eikä viiveellä ympäristön tapahtumista.

Tärkeää on oma perusosaaminen ja ammattitaidon ylläpitäminen sekä asiakkaan toimiminen itsenäisesti. Erään vastaajan mukaan on helppoa toimia tulkkina, kun asiakas osaa ilmaista itseään ja on itsenäinen. Silloin hänen mukaan ei ole tärkeää, tuntee asiakkaan ennestään. Kun taas asiakkaalla, jolla on puutteita muistissa tai kielellisessä ilmaisussa, on hyötyä tuttuudesta.

Järjestötyöntekijöiltä saatu tieto tai muilta kuurosokeiden kanssa työskenteleviltä saatu tieto asiakkaista tai tilanteista on hyvin tärkeää esimerkiksi vertaistukikurssilla. Asiat voivat vaikuttaa tulkkaukseen tai ovat tilanteen erityispiirteitä. Laatuun vaikuttaa ehdottomasti aika. Kun on kiire, ei pysty keskittymään kuvailussa olennaiseen. Myös asiakkaan tapa kommunikoida, kuinka asiakas kuulee, vaikuttaa laatuun. Jos kommunikointi on hankalaa, jää kuvailu vähemmälle. Laatuun vaikuttaa ehdottomasti tulkkauksenaikataidot sekä etukäteistiedot asiakkaasta ja tulkkauksenaikataidosta. Kuurosokean kanssa ollaan

yhteistyössä yleensä niin intensiivisesti, että yhteistyö, tilannetaju, joustavuus ja maalaisjärki ovat merkittäviä. *”Lisäksi sydämen sivistys ja empatia (inhimillisuus ja toisten sekä itsensä kunnioittaminen), henkilökemiat”*

6 POHDINTA

Olin valinnut tutkimukseksi toteuttamisen Webropol- kyselyllä. Sen avulla sain hyvin uutta tietoa Lahtisen ja Marttilan tutkimuksen (2004) jatkoksi ja vertailukohdaksi. Tulkit kokivat ja arvioivat osaamisensa eri kommunikointimenetelmiä käyttäen lähes vastavalla tavalla nyt kuin vuonna 2004, taulukoissa 1-5. Kuvailutaidoissa tulkkien kokemusten mukaan on tapahtunut kehitystä. Nyt tulkit arvioivat kuvailutaitojaan numeroilla tyydyttävästä kiitettävään, kun Lahtisen ja Marttilan tutkimuksessa kuvailutaitoihin tulkit olivat tyytyväisiä vain joskus. Mielestäni kehitys kuvailutaidoissa voi johtua siitä, että kuvailua on tutkittu ja kehitetty viime vuosina paljon. Lisäksi kuvailu on nykyään merkittävä osa tulkin kuurosokeille tulkkauksen erikoistumisopinnojen koulutusta. Opastustaidot koettiin aiemmin melko hyväksi ja nyt arvio oli keskimäärin hyvä.

Tutkimuksen tekeminen oli mielenkiintoista, vaikkakin kysymyksiä piti muokata useaan kertaan ja miettiä, kuinka niiden avulla saisi vastaukset mahdollisimman hyvin tutkimuskysymyksiini. Kuurosokeiden tulkeilla oli kokemuksia toisillekin tulkeille jaettavaksi. Niiden purkaminen oli aikaa vievää, mutta antoisaa.

Kysely onnistui hyvin ja sain vastauksia tutkimuskysymyksiini sekä paljon vastuksia avoimiin kysymyksiini. Tutkimuskysymykseni olivat: **1) Kuinka tulkit kokevat kuurosokeille tulkkauksen? 1.1. Mikä on työssä stressaavaa? 1.2. Mikä antaa työssä/työhön voimia?**

Stressaavampana tekijänä nykyisessä tutkimuksessani koettiin Kelan vaikutus työhön. Kela aiheuttaa stressiä jakamalla työtilanteita liian lyhyellä varoitusajalla, jolloin niihin ei ehdi valmistautua. Tilaustiedot ovat puutteellisia eivätkä asiakasprofiilit aina pidä paikkansa. Tulkiparia ei tahdo saada. Hankalana koettiin myös Kelan autoritääriäinen asema. Kelan osuus stressaavana tekijänä tuli esille myös Mäkisen ja Minttumäen oppinäytetyössä. Tilauksiin liittyvät epäselvyydet ovat siksi hankalia, kun tulkki ei voi

itse niihin vaikuttaa ja joutuu vain sopeutumaan niihin. Tämä tuli esille myös Lahtisen ja Marttilan tutkimuksessa sekä Mäkisen ja Minttumäen opinnäytetyössä. Myös haastavat työtilanteet stressaavat. Kyselyn asetelussani (kysymys nro 5): Mitkä asiat stressaavat kuurosokeille tulkkauksessa, kuvailussa ja/tai opastuksessa? kysymyksen muoto taulukkona ei ollut ihan onnistunut. Taulukkoa oli hieman vaikea tulkita, mutta nämä kolme kohtaa kyllä erottuivat siitä selvästi stressaavimmiksi. Muita yhteisiä stressaavimpia asioita kyselyni ja Lahtisen ja Marttilan tutkimuksen kanssa oli kiire. Itse saan melko harvoin tilauksia lyhyellä varoitusajalla ja jos asiakkaat ovat entuudestaan tuttuja, en koe tilannetta stressaavana. Jos asiakas ei ole tuttu, on tilanne mielestäni hieman stressaavampi.

Toinen tutkimuskysymykseni oli, mikä antaa työssä/työhön voimia. Eniten koettiin työhön saatavan voimia oman tulkkauksen onnistumisen kautta ja lähes yhtä paljon kuurosokean asiakkaan palautteesta. Kolmanneksi palkitsevana koettiin onnistuminen opastuksessa. Myös tulkkiparin ja kuulevan osapuolen palautteesta saatiin voimia. Itse saan voimia, kun koen itseni tarpeelliseksi ja huomaan, että kuurosokea asiakas on tyytyväinen. Koen myös jatkuvan kehittymisen tärkeänä.

Tulkkien mielipiteet kuurosokealle tulkkauksesta eivät ole yleistettävissä. Kysely perustuu henkilökohtaisille mielipiteille. Ne ovat luotettavia, mutta henkilökohtaisia. Tutkimuksen otos koostuu Uudenmaan, Lapin ja Hämeen alueen tulkeista. Vastanneita oli noin 15% alueen kuurosokeiden tulkeista. Otos on riittävä, mutta ei kovin laaja.

Työn mielekkyyttä ja laadun paranemista uskoisin tulkkien kokevan, jos Kela jakaisi työt riittävän ajoissa ja myöskin tulkit saisivat tarvittaessa tulkkiparin tilauksiin. Uskon, että myös Kelan toiminta kehittyy koko ajan ja tulevaisuus tuo tulkeillekin paremmat työolosuhteet.

LÄHTEET

- Aalto, Riku 2006. Työelämän selviytymisopas- käytännön ohjeita työhyvinvointiin. Jyväskylä: WSOY.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Karilahti, Anne 2014. Vapaaksi! Luo itse oma elämäsi. Helsinki: A Bonnier Group Company.
- Koponen, Niina & Pulkkinen, Elina 2003. Viittomakielen tulkkien coping- keinot ja syyattribuutiot negatiivisessa palautetilanteessa. Diakonia-Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Viitattu 25.4.2016 http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Turku2003/KoponenPulkkinen03.pdf
- Lahtinen, Riitta 2004. Sujuva tulkkaus kuurosokeille. Selvitys kuurosokeiden tulkinnäytön kokemuksista. Kuurosokeiden eri kommunikaatiomahdollisuudet- projekti (2001-2005). Raportti 2. Suomen kuurosokeat ry. Julkaisuja B2/2004.
- Lahtinen, Riitta & Marttila, Jaana 2004. Sujuva tulkkaus kuurosokeille 2. Selvitys tulkeille tehdystä kyselystä. Kuurosokeiden eri kommunikaatiomahdollisuudet -projekti ja Tulkin käyttö tutuksi -projekti. Raportti 3. Suomen Kuurosokeat ry. Julkaisuja B3/2004.
- Mäkinen, Eija & Minttumäki, Saritta 2015. ”Hyvä työporukka on kuin turvaverkosto” : Tulkkien kokemuksia stressistä ja stressinhallinnasta. Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Viitattu 25.4.2016 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201504295470>
- Nissinen, Leena 2012. Rajansa kaikella. Miten estää myötätuntuupuminen? Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Räisänen, Kirsi 2012. Työstressirokotus. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Satri, Jaana 2014. Sisäinen lepatus. Herkän ihmisen tietokirja. Helsinki: Basam books oy.
- Suomen Kuurosokeat Ry 2011. Pohjoismainen kuurosokeuden määritelmä. Helsinki: Suomen Kuurosokeat ry.
- Suonsivu, Kaija 2015. Kohti riittävyttä – matkalla työhyvinvointiin. EU: Työterveyslaitos

LIITTEET

Liite 1, Kysely

Kuurosokeille tulkkaus, kuvailu ja opastus tulkkien kokemana. Kysely on Humanistisen Ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä varten. Toivon, että vastaisit kyselyyn, mikäli teet tai olet tehnyt kuurosokeille tulkkausta.

1. Kuinka kauan olet toiminut kuurosokeiden tulkkina?

- 0-2 vuotta
- 2-5 vuotta
- 5-10 vuotta
- yli 10 vuotta

2. Millä tavalla kommunikoit ja millaisia menetelmiä käytät viestintään kuurosokeiden kanssa tulkkauksessa, kuvailussa ja opastuksessa?

- viittomakielellä tai viitotulla puheella vapaassa tilassa
- viittomakielellä tai viitotulla puheella kaventuneessa näkökentässä
- viittomakielellä tai viitotulla puheella taktiilisti
- sormittaminen
- puheen toistaminen
- keholle piirtäminen tai kirjoittaminen
- ohjaavan käden käyttö
- sosiaaliset pikaviestit

3. Minkä edellä mainituista koet helpoimmaksi ja koet onnistuvasi siinä parhaiten?

- viittomakielellä tai viitotulla puheella vapaassa tilassa
- viittomakielellä tai viitotulla puheella kaventuneessa näkökentässä
- viittomakielellä tai viitotulla puheella taktiilisti
- sormittaminen
- puheen toistaminen
- keholle piirtäminen tai kirjoittaminen
- ohjaavan käden käyttö
- sosiaaliset pikaviestit

4. Mikä edellä mainituista on mielestäsi haastavinta?

- viittomakielellä tai viitotulla puheella vapaassa tilassa
- viittomakielellä tai viitotulla puheella kaventuneessa näkökentässä
- viittomakielellä tai viitotulla puheella taktiilisti
- sormittaminen
- puheen toistaminen
- keholle piirtäminen tai kirjoittaminen
- ohjaavan käden käyttö
- sosiaaliset pikaviestit

5. Mitkä asiat stressaavat kuurosokealle tulkkauksessa, kuvailussa ja/tai opastuksessa? Aseta stressaavat tekijät järjestyksessä niin, että stressaavin on 1 ja vähiten stressaavin on 10. Voit valita myös esimerkiksi vain kolme stressaavaa tekijää.

- asiakkaat
- tulkkipari
- työmatkat
- kiire
- haastavat työtilanteet
- työilmapiiri
- oma osaaminen, sen arvioiminen tai riittämättömyys
- tilauksiin liittyvät epäselvyydet
- valmistautuminen
- Kela

6. Kerro omin sanoin kokemuksistasi stressaavista työtilanteista.

7. Mikä näistä vaihtoehdoista palkitsee eniten sinua kuurosokeille tulkkauksessa? Valitse korkeintaan kolme.

- Kuurosokean asiakkaan palaute
- Kuulevan asiakkaan palaute
- tulkkiparin palaute
- Onnistuminen tulkkauksessa
- Onnistuminen kuvailussa
- Onnistuminen opastuksessa

8. Kerro omin sanoin positiivista kokemuksistasi kuurosokeille tulkkauksen, kuvailun ja opastamisen yhteydessä.

9. Mitä toivot tulkkiparilta?

- Etukäteen työnjaosta sopiminen
- tukea
- palautetta
- solidaarisuutta
- yhteistyökykyä
- muuta, mitä?

10. Saatko palautetta asiakkaalta?

- en koskaan
- harvoin
- joskus
- usein
- aina

11. Pidätkö palautetta tärkeänä

- kyllä
- en

Tulkkauksetaitojen arvioiminen

12. Arvioi tulkkauksetaitoasi kuurosokealle asiakkaalle viittomakielellä. Asteikolla 1-5 niin, että 1 on erittäin huono ja 5 erittäin hyvä.

13. Arvioi tulkkauksetaitoasi kuurosokealle asiakkaalle viitotulla puheella. Asteikolla 1-5 niin, että 1 on erittäin huono ja 5 erittäin hyvä.

14. Arvioi tulkkaustaitoasi taktiilisti vastaanottavalle kuurosokealle asiakkaalle. Asteikolla 1-5 niin, että 1 on erittäin huono ja 5 erittäin hyvä.

15. Arvioi tulkkaustaitoasi kaventuneeseen näkökenttään. Asteikolla 1-5 niin, että 1 on erittäin huono ja 5 erittäin hyvä.

16. Arvioi kuurosokean asiakkaan puheletulkkaustaitoasi. Asteikolla 1-5 niin, että 1 on erittäin huono ja 5 erittäin hyvä.

17. Arvioi kuvailutaitoasi kuurosokealle asiakkaalle. Asteikolla 1-5 niin, että 1 on erittäin huono ja 5 erittäin hyvä.

18. Arvioi kuurosokean asiakkaan opastustaitoasi. Asteikolla 1-5 niin, että 1 on erittäin huono ja 5 erittäin hyvä.

19. Mitkä asiat ovat mielestäsi vaikuttaneet tulkkauksen laatuun tulkkaus-, kuvailu- ja opastustilanteissa kuurosokealle? (Esimerkiksi: tulkkaustaidot, tulkin tilannetaju, tulkin ja asiakkaiden yhteistyökyky, tilanteen ja /tai asiakkaiden tutuus, tulkin kuvailu- ja opastustaidot). Kerro vapaasti.

Liite 2, kyselyn saatekirje

Hei,

Olen Helsingin Humanistisen Ammattikorkeakoulun viittomakielentulkin monimuotoisen koulutusohjelman opiskelija, Anne Ahokas. Teen opinnäytetyötä Suomen Kuurosokeat ry:lle. Opinnäytetyö perustuu kyselyyn, joka kartoittaa tulkkien kokemuksia kuurosokealle asiakkaalle tulkkauksesta, opastuksesta ja kuvailusta.

Tavoitteena on kartoittaa nykyistä näkymää ja vertailla sitä aiempaan tutkimukseen, jonka Riitta Lahtinen ja Jaana Marttila ovat tehneet vuonna 2004. Täten Kuurosokeat ry saa uutta tietoa, siitä millaisena tulkit kokevat tulkkauksen, kuvailun ja opastuksen kuurosokealle asiakkaalle. Opinnäytetyön tavoitteena on myös jakaa tulkeille tietoa, jotta he voisivat kehittää tuottamansa palvelun laatua.

Vastaaat kyselyyn anonymisti ja huolehdiin, ettei vastauksiasi voida yhdistää kenkään asiakkaaseen eikä tulkkiin.

Toivonkin teidän tulkkien, jotka teette tai olette tehneet tulkkausta kuurosokeille asiakkaille, innostustuvan ja vastaavan kyselyyni, sillä jokainen vastaus on arvokas ja tärkeä!
Kiitos!

Ystävällisin terveisin,
Anne Ahokas