

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## OPINNÄYTETYÖ

### **Tulkatut kokoukset kaksikielisessä työyhteisössä**

Viestintää ja yhteistyötä  
suomen kielellä ja suomalaisella viittomakielellä

*Noora Sonninen*

Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op)

04/2011

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Viittomakielentulkin ko.

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Noora Sonninen	<b>Sivumäärä</b> 42 ja 9 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Tulkatut kokoukset kaksikielisessä työyhteisössä - Viestintää ja yhteistyötä suomen kielellä ja suomalaisella viittomakielellä	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Hanna-Kaisa Turja	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> TKI-HUMAK Otto, Helmi Koukka	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Opinnäytetyön tilaaja oli TKI-HUMAK Otto, joka on Humanistisen ammattikorkeakoulun viittomakielialan yksikön tutkimus- ja kehittämistoimintakeskus. Opinnäytetyön tavoitteena oli vertailla Humanistisen ammattikorkeakoulun ja toisen vastaavanlaisen asiantuntijaorganisaation kaksikielisiä tulkattuja kokouksia ja tehdä niiden pohjalta toimintamalli. Aihe rajattiin yhteistyöhön ja viestintään. Ensimmäinen tutkimuskysymys ja sen alakysymys oli miten tulkin ja muiden kokoukseen osallistujien yhteistyö toimii tällä hetkellä Humanistisessa ammattikorkeakoulussa ja toisessa asiantuntijaorganisaatiossa sekä kuinka yhteistyötä voidaan tehdä. Toinen tutkimuskysymys alakysymyksineen kuului millaista kaksikielisen työyhteisön viestintä ja vuorovaikutus on kokouksissa ja kuinka osallistujien kaksikielisyys vaikuttaa viittomakielentulkin työhön. Aihetta tarkasteltiin viittomakielentulkin näkökulmasta ja aiheesta haastateltiin viittä tulkkiä. Kolme heistä oli tulkannut Humanistisen ammattikorkeakoulun kokouksissa ja kaksi toisen asiantuntijaorganisaation kokouksissa.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua, joka ohjaa haastattelua oikeisiin teemoihin, mutta samalla antaa haastateltaville vapautta kertoa aiheesta monitahoisesti. Haastattelut toteutettiin tammi-helmikuussa 2011. Kaksi haastattelua toteutettiin parihaastatteluna ja yksi yksilöhaastatteluna. Haastatteluiden pohjalta tehtiin toimintamallin, kuinka yhteistyötä ja viestintää voisi kehittää Humanistisessa ammattikorkeakoulussa. Tämä malli on vain yksi ehdotus, kuinka yhteistyötä voitaisiin tehdä. Mallia voidaan kuitenkin soveltaa eri työyhteisöille sopivaksi ja käyttää ideoiden herättelijänä.</p> <p>Haastatteluiden mukaan tulkit ovat varsin tyytyväisiä jo nyt yhteistyöhön osallistujien kanssa. Toiveena nousi ennakkotiedon ja -materiaalin saaminen, jotta työtä ei tarvitsisi tehdä kiireellä. Kukaan haastatelluista ei kuitenkaan halunnut vaatia materiaalia tai tietoa. Myös osallistujilta saatu tuki koettiin positiivisena ja toimivana. Tukea annettiin esimerkiksi täydentämällä, korjaamalla tai lisäyksillä osallistujien puheenvuoroissa. Kokoukset koettiin tavallisina työtilauksina, vaikkakin haasteellisina. Kokousten viestintä on nopeaa ja kielten eri lainalaisuudet tuovat haastetta tulkkaukseen. Haastateltavat olivat huomanneet kaksikielisten vaihtavan kieleltä toiselle kokouksen aikana, mutta kokivat heillä olevan siihen oikeus. Kielen vaihtaminen ei ollut tulkeille ongelma, mutta se vaatii tulkeilta nopeaa havainnointia.</p>	
<b>Asiasanat</b> kokoukset, tulkkaus, yhteistyö, kaksikielisyys, kielen vaihto, viestintä, viittomakieli	

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**The Degree Programme in Sign Language Interpretation**

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Noora Sonninen	<b>Number of Pages</b> 42 and 9 attachment pages
<b>Title</b> Interpreted meetings in bilingual work community – Communication and cooperation in Finnish and Finnish sign language	
<b>Supervisor(s)</b> Hanna–Kaisa Turja	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> TKI-HUMAK Otto, Helmi Koukka	
<b>Abstract</b> <p>The subscriber of the thesis was TKI–HUMAK Otto, which is the research and development unit of the degree programme in sign language interpretation at the HUMAK University of Applied Sciences. The purpose of the thesis was to compare interpreted bilingual meetings at the HUMAK University of Applied Sciences and another professional organisation and create a pattern to use in this type of meetings. The topic was limited to cooperation and communication. The first research question was how the cooperation between the interpreter and other participants work at the HUMAK University of Applied Sciences and in what other ways they could cooperate. The other research question was what is the communication and interaction in a bilingual work community like, and how the bilingualism of the participants influences the work of a sign language interpreter. The topic was examined from the point of view of a sign language interpreter by interviewing five interpreters. Three of them had interpreted in meetings at the HUMAK University of Applied Sciences and two in other professional organisations.</p> <p>The research method was a half-structured interview. In this method the interviewee is lead to the right themes while leaving them the freedom to discuss the topic freely. The interviews were carried out during January and February, 2011. Two of them were pair interviews and one was an individual interview. On the basis of the interviews a pattern on how the cooperation and communication could be developed at the HUMAK University of Applied Sciences was created. The pattern is purely a proposition that can be adapted to different work communities or as a basis for other patterns.</p> <p>According to the interviews the interpreters were rather satisfied with the cooperation with other participants. However, they hoped to receive enough foreknowledge and other material in order to be able to prepare themselves better in advance. Yet, none of the interviewees wanted to claim material or information. The support from the other participants was considered positive. The support was mainly complements, corrections and additions in the participant's own comments. Meetings were considered regular tasks, although challenging ones. The communication in meetings is fast and the different nature of languages makes interpreting challenging. The interviewees had noticed that bilingual participants tend to switch language during the meeting which they are entitled. Language switch is not a problem for interpreters but it needs quick observing and reacting.</p>	
<b>Keywords</b> meetings, interpreting, cooperation, bilingualism, language switch, communication, sign language	

## SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
1 JOHDANTO	5
2 TUTKIELMAN PERUSTA	7
2.1 Tutkimuskysymykset ja tavoitteet	7
2.2 Työn tarpeellisuus	8
3 VIESTINTÄ KOKOUKSISSA	8
3.1 Viestinnän moniulotteisuus	10
3.2 Sanaton viestintä	11
3.3 Kokous ryhmäviestintätilanteena	12
3.4 Kuka on kaksikielinen?	14
3.5 Kaksikielisyys ja kielivalinnat	15
4 TULKKAUS KOKOUKSISSA	16
4.1 Viittomakielentulkin työ	17
4.2 Tulkkaus ja yhteistyö	18
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TUTKIMUSAINEISTO	19
5.1 Tutkimusmenetelmä	19
5.2 Tutkimusaineisto	22
6 AINEISTON ANALYYSI	23
6.1 Kokoukset	24
6.2 Kokouksissa tulkkaaminen	25
6.2.1 <i>Tulkausta helpottavat asiat</i>	26
6.2.2 <i>Tulkausta vaikeuttavat asiat</i>	28
6.3 Tulkkausratkaisuja kokouksissa	30
6.4 Yhteistyö, tuki ja palaute	32
6.5 Osallistujat	34
6.6 Kaksikielisyys ja sanaton viestintä	35
7 POHDINTA	38
LÄHTEET	41
LIITTEET	43

## 1 JOHDANTO

Yrität saada sovittua ulkomailla itsellesi majoituksen vieraalla kielellä, mutta kommunikointi ei suju. Olet ulkomailla kokouksessa, jossa yrität ymmärtää vierasta kieltä puhuvaa henkilöä ja sitä mitä hän selittää. Molemmissa tilanteissa toivoisit paikalle tulkkia, joka ratkaisisi kommunikaatio-ongelman. Myös kaksikielisten työyhteisöjen palaverissa ja kokouksissa tarvitaan tulkkia, joka tilataankin paikalle. Miksi sitten viestintä ja yhteistyö eivät edelleenkään toimi moitteettomasti?

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kartoittaa ja selvittää Humanistisen ammattikorkeakoulun kaksikielisen työyhteisön tulkattujen kokousten sujumista viittomakielentulkin näkökulmasta. Keskityn kokouksiin, joissa käytettävät kielet ovat suomen kieli ja suomalainen viittomakieli. Palaveri ymmärretään melko vapaamuotoisena ja tavallisesti varsin lyhytkestoisena neuvonpitona. Palaveri on vuorovaikutteinen, eikä siellä välttämättä pyydetä puheenvuoroja. Kokous on palaveria määrämuotoisempi ja sidottu sääntöihin. Kokouksen muodollisuus riippuu laeista, yhteisön säännöistä ja kokouksen luonteesta. Palaverin, neuvottelun ja kokouksen välinen raja onkin häilyvä. (Vaahtio 2008, 24–25.) Tutkielmassani keskityn Humanistisessa ammattikorkeakoulussa usein pidettäviin vapaamuotoisiin kokouksiin, jotka häilyvät palaverien ja kokousten määrittelyn välissä. Keskityn vapaamuotoisiin kokouksiin, sillä uskon niissä esiintyvän enemmän haasteita tulkkauksen kannalta. Työpaikkakokoukseen, kuten muihinkin pienempiin ryhmätilanteisiin, liittyy paljon tulkkaukseen vaikuttavia asioita. Näitä ovat muun muassa puheenvuorojen nopea vaihtuminen ja kertominen kuka puhuu milloinkin. (Humphrey & Alcorn 2007, 162.) Kaksikielisten henkilöiden ollessa mukana he saattavat myös vaihtaa kieltä toiseen (Grosjean 1982, 128). Tämä tietenkin vaikuttaa myös tulkin työhön.

Keskityn tutkielmassani kaksikielisten työyhteisöjen viestintään sekä tulkin ja kokouksen osallistujien yhteistyöhön. Tarkastelen viestintää ja yhteistyötä tulkin näkökulmasta, sillä uskon tulkkien pystyvän vaikuttamaan työolosuhteisiinsa ja kokouksen sujumiseen, jos heillä on tietoa kuinka toimia. Tutkimuskysymyksiä on kaksi, joista molemmat on jaettu alakysymyksiin. Ensimmäinen tutkimuskysymys on miten tulkin ja muiden kokoukseen osallistujien yhteistyö toimii tällä hetkellä Humanistisen am-

mattikorkeakoulun ja toisen asiantuntijaorganisaation kokouksissa. Alakysymys kuuluu kuinka kokouksen osallistujat voivat tehdä yhteistyötä tulkin kanssa. Toinen tutkimuskysymys alakysymyksineen on millaista kaksikielisen työyhteisön viestintä ja vuorovaikutus on kokouksissa sekä kuinka osallistujien kaksikielisyys vaikuttaa viittomakielentulkin työhön. Tutkielman tavoitteena on kahden eri organisaation työyhteisön kokouksia vertailemalla saada Humanistiselle ammattikorkeakoululle ja heidän kokouksissaan tulkkaukselle toimintamalli. Nämä organisaatiot ovat Humanistinen ammattikorkeakoulu ja toinen vastaavanlainen asiantuntijaorganisaatio. Mallissa ehdotetaan, kuinka kaksikielisissä työyhteisöjen kokouksissa tulkin ja osallistujien yhteistyötä sekä viestintää saataisiin kehitettyä. Tutkielmastani ja mallista voi olla hyötyä tulkkien lisäksi kuuroille ja muille kokouksen osallistujille, jotka myös huomavat jos kokous ja sen tulkkaukset eivät suju hyvin. Mallista osallistujat voivat saada keinoja parantaa omalta osaltaan kokouksen sujumista.

Opinnäytetyöni tilaaja on TKI–HUMAK Otto, joka on Humanistisen ammattikorkeakoulun viittomakielialan yksikön tutkimus- ja kehittämistoiminnan keskus. TKI–HUMAK Otto toimii Kuopion ja Helsingin kampuksilla, ja niiden kautta toteutetaan viittomakielialan yksikön erilaisia hankkeita, esimerkiksi tulkkauksen laadun kehittämishankkeita. Hankkeiden lisäksi Otto toteuttaa myös maksupalvelutoimintaa, joka muodostuu tulkkaus- ja opetuspalveluiden myynnistä sekä muista viittomakielialan asiantuntijapalveluista. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2010.) Tilaaja haluaa tutkielman kautta kehittää viittomakielialaa ja tulkkien työtä.

Tutkielmani toisessa luvussa kerron tutkimuskysymykseni ja pohdin työn tarpeellisuutta, jonka jälkeen luvuissa kolme ja neljä keskityn viestintään, kaksikielisyteen sekä tulkkaukseen. Luvussa viisi kerron tutkimusmenetelmästä ja aineistosta, johon paneudutaan kuudennessa luvussa. Työn päättää pohdinta ja toimintamalli löytyy liitteistä.

## 2 TUTKIELMAN PERUSTA

Tässä luvussa tuon esille tutkimuskysymykset ja tavoitteet sekä pohdin työn tarpeellisuutta. Kerron lyhyesti myös tutkimusmenetelmästä, johon tutkielmani analyysi-osio pohjautuu.

Rakennan puolistrukturoitujen teemahaastatteluiden pohjalta Humanistiselle ammattikorkeakoululle toimintamallin, kuinka työyhteisön kokouksen viestintää sekä tulkin ja osallistujien yhteistyötä voisi kehittää. Haastateltavia oli viisi ja he kaikki ovat viittomakielentulkkeja. Kolmella haastateltavista on kokemusta Humanistisen ammattikorkeakoulun kaksikielisen kokousten tulkkaamisesta. Kaksi haastateltua tulkkia ovat osa asiantuntijaorganisaation henkilökuntaa ja heillä molemmilla on kokemusta kaksikielisten kokousten tulkkaamisesta. Kaikilla haastateltavilla tulkeilla on kokemusta vapaamuotoisten kokousten tulkkaamisesta.

### 2.1 Tutkimuskysymykset ja tavoitteet

Kokoukset ja niissä tulkkaaminen on laaja aihealue, josta voi tutkia kaikkea aina tulkin ennakoivaltautumisesta osallistujien kokemuksiin tilanteista. Tämän takia tutkielma on rajattu tulkin ja osallistujien yhteistyöhön sekä kaksikielisen- ja kulttuurisen työyhteisön viestintään. Rajauksen käsittelyn ulkopuolelle on siis jätetty esimerkiksi etäyhteyden kautta pidettävät kokoukset. Tutkielma on tehty tulkin näkökulmasta, ottaen huomioon kuitenkin muut kokouksen osallistajat. Tilaaja TKI–HUMAK Otto antoi työn rajaukselle suuntaa, mutta lopullinen rajaus tehtiin yhdessä. Myös työn tavoitteet päätettiin yhteisymmärryksessä.

Tutkielman tavoitteena on tuoda ratkaisumalleja liittyen kaksikielisten työyhteisöjen kokousten tulkkaamiseen. Tutkimuskysymyksiä on kaksi.

1. Miten tulkin ja muiden kokoukseen osallistujien yhteistyö toimii tällä hetkellä Humanistisen ammattikorkeakoulun kokouksissa ja toisen asiantuntijaorganisaation kokouksissa?

- 1.1 Kuinka kokouksen osallistujat voivat tehdä yhteistyötä tulkin kanssa?
2. Millaista kaksikielisen työyhteisön viestintä ja vuorovaikutus on kokouksissa?
  - 2.1 Kuinka osallistujien kaksikielisyys vaikuttaa viittomakielentulkin työhön?

## 2.2 Työn tarpeellisuus

Tutkielmani tavoitteena on tehdä yksi mahdollinen toimintamalli kaksikielisiin kokouksiin (liite 5). Aihealuetta ei ole aikaisemmin tutkittu, eikä tällaista mallia ole tehty. Malli voi tarjota uutta tietoa ja ratkaisumahdollisuuksia kaksikielisille työyhteisöille, sen jäsenille sekä tulkeille.

Tulkkipalvelun kehittymisen myötä kuuroille viittomakielisille tarjoutuu yhä enemmän mahdollisuuksia kouluttautua eri aloille (Salmi & Laakso 2005, 415). Kouluttautuminen mahdollistaa viittomakielisille erilaisten työpaikkojen saamisen, jolloin myös viittomakielentulkki tulkkaa hyvin erilaisissa työpaikoissa. Kuurot henkilöt tilaavat tulkin muun muassa kokouksiin, työhaastatteluihin ja koulutuksiin (Frishberg 1990, 131). Tämän takia toimintamalli kokouksiin on tarpeellinen.

Mallissa ehdotetut toimintatavat eivät ole ainoita mahdollisia tapoja, joten mallia kannattaa soveltaa työyhteisöön sopivaksi ja ottaa mallista vain työyhteisöön sopivat toimintatavat. Malli pohjautuu vain viiden tulkin haastatteluihin, joten mallin toimintatavat eivät ole välttämättä kaikille sopivia. Malli voi silti toimia hyvänä ideoiden herättäjänä. Käsittelen haastateltavien käsityksiä kokouksista, yhteistyöstä ja tuesta luvussa kuusi.

## 3 VIESTINTÄ KOKOUKSISSA

Viestintä on jokaiselle meille tuttua, sillä se ympäröi meitä. Viestintä on monimutkainen ja epätarkkaa, mutta elämälle olennaisen tärkeää (Humphrey & Alcorn 2007, 1). Viestinnästä löytyykin paljon tutkimuksia ja kirjallisuutta. Tekijöitä on monia, jolloin

myös viestinnän määritelmiä ja näkökulmia aihealueeseen löytyy yhtä monta. Viestintään kuuluu niin sanallinen kuin sanatonkin viestintä (Burgoon, Hunsaker & Dawson 1994, 122). Viestintä ei ole siis vain sitä mitä me sanomme, vaan myös sitä mitä me teemme.

Organisaatio ja työyhteisö sen osana ovat luonteeltaan sosiaalisia rakennelmia. Ihmiset yksilöinä rakentavat organisaation, jolla ei ole tahtoa tai päämäärää. (Seppänen-Järvelä 2009, 31.) Työyhteisö taas on ihmisryhmittymä, joka pyrkii järjestelmällisesti tiettyihin tavoitteisiin voimavarojaan säätelemällä. Voimavaroihin kuuluu esimerkiksi viestintä, jota on suunniteltava, johdettava ja valvottava. (Åberg 2000, 56, 225.) Työyhteisön viestintä tarkoittaa sellaisten sanomien vaihtamista työyhteisön osien välillä, joka tekee mahdolliseksi eri tilanteissa työyhteisön tavoitteiden toteutumisen. Viestintä liittyy työyhteisön osat toisiinsa ja ympäristöönsä sekä ylläpitää organisaatiota. Työyhteisön viestintä ei ole samanlaista kuin kahden henkilön tai pienryhmän viestintä, sillä sitä harjoitetaan organisoiduissa puitteissa, jotka vaikuttavat viestinnän järjestelyihin. Viestintä on myös tavoitteellista ja tekniset viestimet, kuten tietokoneet, ovat käytössä. Jo vuonna 1985 Åberg kehitti niin sanotun ”Åbergin pitsamallin”, josta ilmenee viestinnän viisi funktiota. Nämä funktiot ovat toiminnan tukeminen, työyhteisöjen profiloiminen, informointi, kiinnittäminen eli työhön perehdyttäminen ja vuorovaikutuksessa oleminen. Näiden funktioiden takia työyhteisössä viestitään. (Åberg 1989, 62–63; Åberg 1997, 31–33.) Kokouksissa viestinnän ensimmäistä funktiota voidaan suunnitella eli miettiä palveluiden ja tuotteiden tuottamista ja niiden siirtämistä asiakkaille. Humanistisessa ammattikorkeakoulussa tämä voisi tarkoittaa muun muassa opetuksen suunnittelua. Kokouksissa voidaan myös päättää profiilista, kertoa työyhteisön tapahtumista eli informoida työntekijöitä ja siellä työyhteisön jäsenet voivat olla sosiaalisessa vuorovaikutuksessa toistensa kanssa.

Monelle työyhteisölle kokoukset ovat arkipäivää. Kokouksessa viestinnän tärkeys korostuu, kun asioista pitäisi pystyä tekemään päätöksiä yhdessä. Kaksikielisessä työyhteisössä viestinnän sujuminen ei aina ole itsestäänselvyys, mutta tällöin tulkki on usein viestin välittäjänä.

### 3.1 Viestinnän moniulotteisuus

Jokainen meistä on joskus kokenut, kuinka toinen ihminen ei ymmärrä mitä itse on juuri kertonut. Hän saattaa vastata oudosti ja joudut kertomaan asiasi uudestaan. Tai ehkä et ole edes huomannut koko väärinkäsitystä, ennen kuin toisen henkilön toiminta sen paljastaa. Tällöin viestintä on epäonnistunut. Toisaalta joskus toisen henkilön kanssa voi huomata kommunikoinnin sujuvan loistavasti ja mitään ongelmia ymmärtämisessä ei ole.

Viestintä on monimutkainen tapahtuma, jonka vaikutuksia ei aina voida arvioida. Viestinnässä teknisen prosessin lisäksi on kysymys myös ihmisten välisistä suhteista. (Juholin 2001, 18.) Tapahtuman monimutkaisuudesta kertoo myös se, että viestinnälle on monia erilaisia määritelmiä. Useimmiten määritelmissä samaa mieltä ollaan kuitenkin siitä, että viestintä on prosessi (Burgoon, Hunsaker & Dawson 1994, 18–19; Åberg 2000, 54). Viestintä on myös vuorovaikutusta viestin lähettäjän ja vastaanottajan välillä, joka vaikuttaa molempiin viestijöihin, sekä persoonallista ja symbolista toimintaa, jossa jaetaan säännöt tai koodit. (Burgoon ym. 1994, 18–19.)

Monet ovat varmasti elämänsä aikana huomanneet, että ihmiset ovat erilaisia viestijöitä, toiset taitavampia kuin toiset. Viestinnässä pitäisi ottaa huomioon, ettei viesti vain omilla ehdoillaan ja itseään ajatellen, vaan ottaa toiset huomioon. Onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä on toisten huomioonottamisen lisäksi monia: havaintokyky, muisti, älykkyys, mielipiteet, asenteet, mielikuva sanoman lähettäjästä, lähteen luotettavuus, häiriöt, sosiaalinen ympäristö, viestintätilanne, viestinnän kanava, sanomien kilpailu ja niin edelleen. (Wiio 1978, 19–21.) Kaksikielisessä työyhteisössä toisten huomioiminen tarkoittaa myös tulkin huomioimista, sillä ellei tulkille anneta mahdollisuuksia työskennellä, ei viestintä onnistu halutulla tavalla. Toisen henkilön voi ottaa huomioon esimerkiksi miettimällä, ehtiikö tulkki kääntää katseensa viittojaan ja tulkaamaan viestin alusta loppuun asti. Viestinnän onnistumiseen vaikuttavat toisaalta myös monet sellaiset asiat, joihin itse ei voi vaikuttaa tai voi vaikuttaa vain vähän. Vaikka osa viestintätaidoista opitaan normaalin kehittymisen aikana, osa taidoista voidaan saavuttaa opetuksen kautta ja vaatii tietoista oppimista. Tällaisia taitoja voivat olla neuvottelutaidot, ongelmanratkaisutaidot ryhmässä ja monenlaiset muutkin usein työelämässä tarvittavat viestintätaidot. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 43,

89.) Nämä parantavat mahdollisuuksia viestinnän onnistumiseen. Onnistuminen ei kuitenkaan ole varmaa, kuten Wiion laissakin todetaan. Ensimmäisen lain mukaan viestintä yleensä epäonnistuu paitsi vahingossa. (Wiio 1978, 15.)

Kun puhutaan viestinnästä tai kommunikaatiosta, kannattaa huomioida myös vuorovaikutus. Viestintä ja vuorovaikutus tuntuvat olevan lähes synonyymejä keskenään, vaikka molemmilla on useita erilaisia määritelmiä. Yhden määritelmän mukaan vuorovaikutus on prosessi, jossa luodaan, ilmaistaan, havaitaan ja tulkitaan viestejä ja reagoidaan niihin. Kuten viestinnän, myös vuorovaikutuksen katsotaan olevan dynaamista, jatkuvaa ja muuttuvaa. Vuorovaikutuksen ominaispiirteitä ovat dynaamisuuden lisäksi sosiaalisuus, funktionaalisuus, symbolisuus ja kontekstuaalisuus. Kontekstuaalisuudella tarkoitetaan viestintätilannetta, esimerkiksi työryhmän kokousta tai keskustelua, tai tilanteen laajempaa yhteyttä eli esimerkiksi organisaatiota tai kulttuuria. Kontekstin perusteella määräytyvät viestinnän säännöt ja normit. Työryhmissä vuorovaikutuksen funktiona voi olla tiedon jakaminen, uusien ideoiden tuottaminen ja ryhmän toiminnan ylläpitäminen ja kehittäminen. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 43–46, 89.)

### 3.2 Sanaton viestintä

Viestintään kuuluu myös sanaton viestintä, jolla voi olla yhden arvion mukaan jopa 60% merkitys koko viestinnästä (Burgoon, Hunsaker & Dawson 1994, 122). Toista voi tuskin koskaan lukea kuin avointa kirjaa, mutta sanaton viestintä antaa paljon tietoa. Sanattomia viestinnän koodeja ovat muun muassa kinesiiikka, proksemiikka, haptiikka, parakieli ja fyysinen olemus. Kinesiikkaan kuuluvat muun muassa liikkeet, katse ja asennot. Proksemiikka on tilan käytön tarkastelua, jossa voi erottaa kaksi erilaista tilaan liittyvää tarvetta: henkilökohtaisen ja alueellisen tilan tarpeen. Proksemiikkaan kuuluu myös kehon orientaatio ja istumisjärjestely. Haptiikka liittyy kosketukseen. Kosketuksen avulla voidaan ilmaista vaikka välittämistä tai kannustamista, ja sillä voidaan myös säädellä viestintäkumppanin käyttäytymistä. Parakieli eli vokaaliikka on äänen tempoa, rytmiä, voimakkuutta, artikulaatiota, taukoja, änkytystä ja niin edelleen. Fyysiseen olemukseen kuuluu paino, pituus, ihon väri, sukupuoli, vaatteet

ja monia muita joko muuttamattomia tai muutettavia asioita. (Burgoon, Hunsaker & Dawson 1994, 125; Jyväskylän yliopiston kielikeskus 2010.)

Sanaton viestintä on siis tunteiden ja asennoitumisen ilmaisukieli, jonka avulla luodaan, ylläpidetään ja vaikutetaan vuorovaikutukseen. Työpaikan kokouksissa ilmeet, äänensävyt ja jopa tilajärjestelyt voivat vaikuttaa siihen, miten kielelliset ilmaisut esimerkiksi yhteistyöhalukkuudesta ymmärretään. (Huotari ym. 2005, 44.) Jos henkilö on kaksikielinen ja vaihtaa kieltä toiseen, myös sanaton viestintä saattaa muuttua. Tutkimustietoa sanattoman viestinnän vaihtumisesta on kuitenkin vain vähän. (Hammers & Blanc 2000, 193.) Tulkille on varmasti haasteellista poimia sanattoman viestinnän merkitykset tulkkeeseensa mukaan. Voi olla, että henkilö itsekään ei tunnista tekevänsä jotain ja viestivänsä esimerkiksi kehonsa käytöllä negatiivista asennoitumista asiaa kohtaan. Toisaalta voidaan miettiä, tarvitseeko tulkin ottaa sanatonta viestintää huomioon tulkkeessaan ja jos tarvitsee, niin missä määrin? Voiko tulkki luottaa siihen, että osallistujat huomioivat ympäristöään aktiivisesti, eikä tulkin tarvitse kertoa siitä tulkkeessaan? Tulkkeessa kuitenkin pitäisi tulla esiin puheenvuoron sävy, jonka voi huomata myös henkilön sanattomasta viestinnästä, kuten ilmeestä. Luvussa kuusi käsitellään haastatteluista nousseita asioita, kuten tulkkavaatko haastateltavat sanatonta viestintää vai eivät ja vaikuttaako se muuten tulkkaukseen.

### 3.3 Kokous ryhmäviestintätilanteena

Kokous voi olla kahden ihmisen välinen, pienryhmäkokous tai satojen ihmisten kokous. Tutkielmassani keskityn pienryhmäkokouksiin, jotka ovat usein vapaamuotoisempia kuin isommat kokoukset ja toisaalta haastavampia tilanteena kuin kahdenkeskisen kokous. Kahdenkeskisessä kokouksessa, jossa tarvitaan tulkkia, ei ole yleensä kaksikielisiä osallistujia. Tällöin osallistujat eivät vaihda käyttämäänsä kieltä kokouksen aikana, joka on mahdollista isommassa kokouksessa. Kahdenkeskisessä kokouksessa osallistujien on myös helpompi huomioida toinen puheenvuoroissaan, mikä auttaa tulkin työtä. Pienryhmäviestinnässä keskinäisessä vuorovaikutuksessa on kolmesta viiteentoista osallistujaa (Goldhaber 1981, 23–24).

Ryhmä muotoutuu vuorovaikutuksessa ja usein sille on ominaista jatkuvuus. Ryhmällä on jokin perustehtävä, esimerkiksi työn tekeminen. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 15.) Vuorovaikutuksen kautta ryhmä siis muotoutuu, mutta Kuneliuksen (1997) mukaan myös rakentaa ja vahvistaa ryhmän, kuten työyhteisön, yhteisyyttä. (Juholin 2001, 18.) Vuorovaikutuksen ja viestinnän merkitystä työyhteisölle ei siis pidä väheksyä.

Ryhmän prosessiin vaikuttavat neljä tekijää, jotka vaihtelevat eri tilaisuuksissa. Nämä tekijät ovat ryhmä itse (koko, kuka ryhmässä on mukana, jäsenten koheesio), tehtävä (päättösten tekemistä, ideoiden ja tiedon keräämistä), konteksti (ryhmän kulttuuri, aikarajoitukset) ja teknologia. (Burgoon, Hunsaker & Dawson 1994, 261.) On aivan eri asia keskustella ystävien kanssa tulevista juhlista ruokapöydän ympärillä kuin sopia työryhmässä vieraiden ihmisten kanssa tulevista rakennusprojekteista videoneuvottelussa. Voidaan myös miettiä, kuinka paljon ryhmän prosessiin ja viestintään vaikuttaa se, kuinka paljon minkäkin kieliryhmän edustajia on paikalla. Jos viittomakieliset henkilöt ovat enemmistönä jossain kokouksessa, kuinka tämä vaikuttaa ryhmän toimintaan ja esimerkiksi puheenvuorojen etenemiseen? Jos kaksi henkilöä viittoo yhtä aikaa, on muiden valittava, kumpaa henkilöä katsoo. Onko tällaisissa kokouksissa siten vähemmän päällekkäisiä puheenvuoroja? Nämä neljä ryhmän prosessiin vaikuttavaa tekijää todennäköisesti vaikuttavat myös viestintään, esimerkiksi kielen rekistereihin.

Työyhteisöllä on omat toimintatapansa, jotka voivat konkretisoitua esimerkiksi palaverikäytännöissä. Elämäntapa on sitoutunut osaksi organisaatiokulttuuria. (Seppänen–Järvelä 2009, 33.) Tilanteilla on siis jo oma historiansa osallistujien kautta, ja jokaisen osallistujan omat tiedot ja kokemukset ovat mukana vuorovaikutuksessa ja siten vaikuttavat siihen. Viestintään vaikuttavat oletettavasti osallistujien lisäksi myös aihe ja tilanne. Kokousta pidettäessä taustalla vaikuttavat siis henkilöt itse ja ihmisten muodostaman työyhteisön tavat. Yksi haastatelluista tulkeista kertoikin, kuinka osallistujat saattavat itse tietää puolesta sanasta mistä puhutaan, mutta tulkki ei ymmärrä mitään. Työyhteisön toimintatavat saattavat vaikuttaa myös kokousten puheenvuorojen ottamiseen, tulkin huomioimiseen ja esimerkiksi siihen annetaanko tulkeille ennakkomateriaalia.

### 3.4 Kuka on kaksikielinen?

Kaksikielisyyden määrittelyssä voidaan havaita paljon vaihtelua. Usein kaksikielinen määritellään henkilöksi, jolla on tietoa ja osaamista enemmän kuin yhdestä kielestä. Kaksikielisyys on kuitenkin tätä monimutkaisempi ja -ulotteisempi asia, josta tutkijat eivät ole yhtä mieltä. (Butler & Hakuta 2010, 114.)

Kaksikielisyyden määritelmässä löytyy toistensa ääripäitä. Se voi tarkoittaa kahden kielen täydellisen sujuvaa puhumista tai Macnamaran (1967a) ehdottamaa henkilöä, jolla on vähimmäisosaaminen yhdessä kielen taidossa: kuulunymmärtämisessä, kirjoittamisessa, lukemisessa tai puhumisessa. Näiden ääripäiden välissä on monta määritelmää, jotka yrittävät ottaa huomioon kaksikielisyyden moniulotteisuuden. Esimerkiksi Grosjeanin (1985a) mukaan kaksikielinen henkilö on enemmän kuin kaksi yksikielisyyttä yhdessä, sillä henkilö on kehittänyt oman ainutkertaisen kielikäyttäytymisen. (Hamers & Blanc 2000, 6–7.) Baker (1997, 6–9) puolestaan pohtii, milloin henkilö voidaan katsoa kaksikieliseksi eli mitä taitoja hänen pitäisi hallita. Näihin taitoihin hän laskee mukaan kuuntelemisen, lukemisen, puhumisen ja kirjoittamisen, mutta myös Skutnabb–Kankaan (1981) ehdotuksen viidennestä taidosta eli ajattelemisen. Nykysuomen sanakirja määrittelee kaksikielisyyden ”kahta kieltä puhuva; jossa puhutaan tai käytetään kahta kieltä” (Nykysuomen sanakirja 1966, 153).

Kaksikielisyyden määritelmästä voidaan vetää johtopäätös, että yksikielinen henkilö tarkoittaa henkilön taitavan yhden kielen. Yksi- ja kaksikielisyyden ero ei kuitenkaan ole selvärajaista, sillä usein henkilöt vaihtelevat täysin yksikielisyydestä tasapainoiseen kaksikielisyteen (Hamers & Blanc 2000, 251). Yksi- ja kaksikielisyyden eroa voi miettiä jokainen. Jos henkilö pystyy kommunikoimaan arjen tilanteissa jollain toisella kielellä kuin äidinkielellään, onko hän silloin kaksikielinen? Kuuro henkilö voi osata viittomakielen lisäksi kirjoittaa ja lukea toista kieltä. Onko hän silloin kaksikielinen? Voiko henkilö itse määritellä onko yksi- vai kaksikielinen? Se, kuinka näihin kysymyksiin vastaa, kertoo myös kuinka itse määrittelee kaksikielisyyden ja sen kriteerit.

### 3.5 Kaksikielisyys ja kielivalinnat

Kaksikieliset henkilöt valitsevat kielen yleensä tiedostamatta ja ilman erityistä yritystä. On hankala sanoa, kuinka kaksikieliset henkilöt valitsevat sopivan kielen tietyn henkilön kanssa tietyssä tilanteessa. (Grosjean 1982, 130, 135.) Kielen valinta on kuitenkin vahvasti sidoksissa kontekstiin (Butler & Hakuta 2010, 119). Valintaan vaikuttavista tekijöistä voidaan mainita muun muassa osallistujat, tilanne ja sen virallisuus tai epävirallisuus, diskurssin sisältö ja vuorovaikutuksen funktiot (Butler ym. 2010, 119; Grosjean 1982, 136; Ritchie & Bhatia 2010, 339). Jos vaikuttavia tekijöitä tarkastellaan lähemmin, voidaan huomata paljon sellaisia piirteitä, jotka vaikuttavat myös yksikielisten kielenkäyttöön. Vaikuttavia asioita nimittäin ovat osallistujien tuttuus, ikä, sosioekonominen status, läheisyys ja asenne kieltä kohtaan. Myös tilanne ja sen virallisuus, yksikielisten henkilöiden läsnäolo ja heidän huomioonottaminen tai sulkeminen ulos keskustelusta, tiettyjen aiheiden helpompi hallinta toisella kielellä, oman statuksen nostaminen ja niin edelleen vaikuttavat valintaan. Jos joku kysyy jollain tietyllä kielellä asiaa, usein samalla kielellä vastataan. Eri kieliä käytetään myös eri muodoissa, sillä esimerkiksi viittomakielellä ei ole kirjoitusmuotoa, jolloin suomen kieli on kirjoituskieli. Osa tekijöistä vaikuttaa enemmän kielen valintaan kuin toiset, mutta myös tekijöiden yhteismerkityksellä on väliä. (Grosjean 1982, 135–145.)

Tulkatussa työkokouksessa ei ketään ole tarkoitus jättää keskustelun ulkopuolelle, päinvastoin. Kuitenkin monet luetelluista tekijöistä ovat hyvin mahdollisia syitä kielen vaihtamiseen myös työkokouksessa. Viittomakieli on hyvin visuaalinen kieli, joten voi olla, että kaksikieliset haluavat selvittää joitain asioita juuri viittomakielellä. Asia on mahdollisesti helpompi ja nopeampi selittää viittomakielellä visualisuuksensa takia kuin suomen kielellä. Myös yksikielisen henkilön kanssa keskusteleminen hänen omalla kielellään, ilman että tulkin tarvitsee välittää juuri tälle kyseiselle henkilölle viestiä, vaikuttaa mahdolliselle perusteelle kielen vaihtamiseen kokouksen aikana. Tällöin keskustelijat saavat suoran viestintäyhteyden toisiinsa, mikä ei kylläkään vielä takaa onnistunutta viestintää. Kielen vaihtaminen voi perustua myös kohteliaisuuteen. Jos henkilö osaa kahta kieltä, voi hän kohteliaisuuttaan puhua yksikieliselle henkilölle tämän omalla kielellään, eikä tulkin välityksellä. Kuurot viittomakieliset kuuluvat kieli- ja kulttuurivähemmistöön ja täyteen tasa-arvoon kuulevien kanssa on vielä matkaa

(Salmi ym. 2005, 458–459). Tämän takia viittomakielen käyttäminen voi korostaa kohteliaisuutta sekä kielen ja kulttuurin arvostamista, joita tulkin koulutuksessa opiskellaan. Voidaan miettiä, näkyykö kohteliaisuus molempiin kieliin päin, jos toinen kieli on valtakieli ja toinen puolestaan vähemmistökieli. Huomioidaanko tällöin herkemmin vähemmistökieliset kuin valtakielen puhujat? Viittomakieltä ja puhuttua kieltä osaava henkilö voi halutessaan käyttää myös viitottua puhetta, jolloin kaikki tietävät mistä puhutaan.

Haastatteluissa käsiteltiin kielen vaihtamista ja kaikki haastateltavat tunnistivat ilmiön. He myös kertoivat omia huomioitaan, milloin kieltä vaihdetaan. Näissä huomioissa on selvästi nähtävissä samoja asioita kuin mitä esimerkiksi Grosjean (1982) on listannut. Huomioita käsitellään myöhemmin luvussa 6.6.

#### 4 TULKKAUS KOKOUKSISSA

Jos on kyseessä kaksi- tai monikielinen työyhteisö, tarvitaan yhteisiin kokouksiin tulkki. Kansaneläkelaitos (2010) hoitaa vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut ja määrittelee mitä yleistulkkaukseen kuuluu. Yleistulkkauksella tarkoitetaan asiakkaan työssä käymiseen, asiointiin, yhteiskunnallisen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistymiseen tarvitsemaa tulkkausta. Työpaikan kokoukset kuuluvat siis yleistulkkauksen piiriin. Kansaneläkelaitos jakaa yleistulkkauksen perustason ja vaativan tason tulkkaukseen. Vaativan tason tulkkausta ovat tulkkaustilanteet, jotka sisältävät esimerkiksi teatteriesitysten tai muiden vaativien kulttuuritapahtumien tulkkauksista tai oikeudenkäyntien tulkkauksista. Vaativan tulkkaustilanteen katsotaan olevan myös seminaarin, kongressin ja niitä vastaavien tilanteiden tulkkaus, henkisesti ja kognitiivisesti kuormittavien tilaisuuksien tulkkaus, sekä pitkäkestoinen eli yli kaksi tuntia kestävä yhtäjaksoinen tulkkaus. (Kansaneläkelaitos 2010.)

Tämän mukaan kokoustulkkaukset eivät välttämättä ole vaativan tason tulkkaustilanteita, elleivät ne ole kognitiivisesti kuormittavia tai yli kaksi tuntia kestäviä tilaisuuksia. Mitä kognitiivisesti kuormittavat tulkkaustilanteet sitten ovat? Työpaikoilla käytetään usein oman alan sanastoa, joka on vierasta tulkille. Tällöin tilanne voisi olla tulkille

kognitiivisesti kuormittava. Toisaalta jos tulkki käy säännöllisesti kyseisellä työpaikalla tulkkaamassa, sanasto voi tulla hänelle hyvin tutuksi. Milloin tilanne siis olisi kognitiivisesti kuormittava ja kuuluisi vaativan tason tulkkaukseen? Työpaikan kokousten tulkkaamista ei voi yleistää aina vaativan tason toimeksiannoksi.

#### 4.1 Viittomakielentulkin työ

Tulkit ovat viestinnän ammattilaisia. Tulkkausprosessissa vastaanotetaan lähdetekstiä, ymmärretään tekstin merkitys ja viestin lähettäjän aikomus, tehdään kielellinen ja kulttuurinen muutos, jonka jälkeen tuotetaan sama viesti tulokielelle. (Humphrey & Alcorn 2007, 1, 149.) Tulkin työ ja ammatti käsittää kuitenkin enemmän kuin vain pelkän tulkkauksen. Tulkki on myös kahden kielen ja kulttuurin asiantuntija, joka on herkkä huomaamaan ympäristötekijöitä, jotka vaikuttavat viestiin (Humphrey ym. 2007, 153). Tulkki noudattaa myös ammattisäännöstöä, johon hänen työnsä pohjautuu (Suomen viittomakielen tulkit ry 2010).

Yllä on mainittu vain joitain tulkin taitovaatimuksia. Eri ihmiset voivat kokea tulkin tärkeimmäksi taidoksi eri asioita. Yksi voi pitää tärkeimpänä kielten osaamisen, toinen puolestaan tilanteenhallintataitoa ja kolmas eettisten periaatteiden hallintaa. Tulkin ammattitaitovaatimuksia onkin yhtä paljon kuin on hyvän viestijän taitovaatimuksia (Hietanen 2007, 277). Näitä vaatimuksia käsiteltiin luvussa kolme ja todettiin, että onnistunut viestintä vaatii paljon jokaiselta viestijältä ja tilanteelta.

Tulkkaus voi tapahtua joko simultaanisesti tai konsekutiivisesti. Simultaanitulkkauksessa tulkataan samanaikaisesti kun henkilö puhuu. Konsekutiivitulkkaus on peräkkäistulkkausta eli tulkki tulkaa vasta henkilön puheenvuoron jälkeen. (Hietanen 2007, 286–287.) Simultaanitulkkauksessa viestintä henkilöiden välillä tapahtuu siis vain pienellä viiveellä verrattuna konsekutiivitulkkaukseen. Viittomakielen ja puhutun kielen tulkkaaminen voidaan toteuttaa helposti simultaanisti, sillä viittomakieli on visuaalinen kieli. Jos tulkataan samassa tilassa kahdella puhutulla kielellä, samanaikainen puhuminen voi olla hankalaa ja kuuleminen häiriintyy. Tämä ei yleensä ole ongelmana viittomakielelle tai viittomakielestä tulkattaessa. Jos paikalla on kuitenkin kaksikielisiä henkilöitä, häiritseekö tulkkaus heitä? Esimerkiksi jos kaksikielinen hen-

kilö viitto ja samanaikaisesti kuulee kuinka tulkki tulkkaa, vaikuttaako se puhujaan? Tämä kysymys nousi esille myös haastatteluissa.

## 4.2 Tulkkauksen ja yhteistyön

Kokouksissa tulkki työskentelee pienessä ryhmässä, joka vaikuttaa tulkin kielenkäyttöön, puhujien tarkoituksiin, äänen voimakkuuteen ja niin edelleen. Pienryhmässä on kolmesta kahteenkymmeneen ihmistä. Yleensä pienryhmässä on enemmistönä kuulevia asiakkaita. Vuorojen vaihtuminen on varsin nopeaa, joka tekee tulkkauksesta haastavampaa. Tilanne voi olla haastava myös siksi, että tulkin pitää osoittaa, kuka puhuu, ilmaista sanojen tunnelataus ja vaihdella tulkkauksieltä viitotusta kielestä puhuttuun kieleen nopeassakin tahdissa. Pienryhmätilanteiden tulkkauksen on yksi vaikeimmista tapahtumista, jonka takia tällaisiin tulkkauksitilanteisiin suositellaan kokeneempää tulkkia. (Humphrey & Alcorn 2007, 159–162.)

Päivittäisessä vuorovaikutuksessa vaihdamme jatkuvasti kielen lajia ja koodia. Tällaiseen lajin tai koodin vaihtamiseen, eli esimerkiksi tapaan pyytää lasi vettä, vaikuttaa Ervin–Trippin (1968) mukaan neljä eri tekijää: tapahtumapaikka, -aika ja tilanne, osallistujat, aihe ja vuorovaikutuksen tarkoitus. Kuitenkin jos on kyse kaksikielisestä tilanteesta, osa henkilöistä voi vaihtaa kielen koodin lisäksi kieleltä toiselle, joka tekee tilanteesta monimutkaisemman. (Grosjean 1982, 127–128.) Kun kaksikieliseen tapahtumaan tilataan tulkki välittämään kieltä, tilanteen pitäisi helpottua ainakin yksikielisille osallistujille. Riittääkö tulkin oma ammattitaito kuitenkin pysymään näiden vaihteluiden mukana? Vaikuttaako tähän tulkin työkokemus ja missä määrin? Vaikka tulkki on varautunut tulkkamaan tilanteessa molemmilla kielillä, voi yhtäkkäinen kielenvaihtuminen hämmentää tulkkia hetken. Jos kyseessä on paritulkkauksen puheenvuorojen tulkkauksen voi olla helpompaa. Voidaan myös miettiä, voivatko kokouksen muut osallistujat tukea tulkkia niin, että jokainen voi tehdä työnsä paremmin? Entä kuinka tulkit kokevat mahdollisen tuen? Tuen antamisen voi kokea omaa ammattitaitoaan loukkaavaksi, mutta toisaalta sen avulla voidaan saavuttaa mahdollisimman hyvä lopputulos. Pyrin opinnäytetyössäni löytämään kysymyksiin vastaukset haastatteleamalla tulkkia.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TUTKIMUSAINEISTO

Tutkimuskohteena ovat Humanistisen ammattikorkeakoulun sekä toisen asiantuntijaorganisaation kaksikieliset työyhteisön kokoukset. Tutkielman tavoitteena on selvittää puolistrukturoitujen teemahaastatteluiden avulla, kuinka viestintä kaksikielisessä työyhteisön kokouksessa toimii sekä kuinka osallistujat voivat tehdä tulkin kanssa yhteistyötä. Haastatteluista nousseiden asioiden pohjalta teen lopulta toimintamallin, jossa esitän kuinka yhteistyötä voitaisiin tehdä (liite 5).

Lähetin haastattelupyynnöt viittomakielialan tulkkaus- ja opetuspalveluja tarjoavalle yritykselle sekä asiantuntijaorganisaatiolle joulukuussa 2010 ja toteutin haastattelut tammi- ja helmikuussa 2011 (liite 1 & 2). Haastatteluista kaksi toteutettiin parihaastatteluna ja yksi yksilöhaastatteluna. Tutkielmasta aiheutuvat kulut ovat lähinnä matkakuluja.

### 5.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkielmani on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkielma, jonka tyypillisiä piirteitä ovat ihmisen käyttäminen tiedonkeruun instrumenttina, laadullisten metodien käyttäminen aineiston hankinnassa, kohdejoukon valitseminen tarkoituksenmukaisesti, tutkimussuunnitelman muotoutuminen tutkimuksen edetessä, tapausten käsitteleminen ainutlaatuisina, joka vaikuttaa aineiston tulkintaan ja niin edelleen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160). Tutkielmani tutkimusmenetelmä onkin teemahaastattelu, jossa olin itse tiedonkeruun instrumentti.

Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 203). Haastattelussa edetään haastatteluja ennen valittujen teemojen ja kysymysten kautta. Teemahaastattelussakin pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuskysymysten mukaisesti, joten kysyttävät teemat ja kysymykset ovat tarkoituksenmukaisia. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 77.) Tutkielmani teemat ovat kokous, osallistujat, sanaton viestintä ja puhe, kaksikielisyys sekä tulkkaus. Haastat-

teluissani teemojen järjestys ja kysymykset eivät olleet kaikissa haastatteluissa samassa järjestyksessä, mutta jokaisessa haastattelussa kysyttiin lähes samat kysymykset. Jonkin verran muutoksia haastatteluihin toi se, oliko haastateltava tulkkina tullut Humanistisen ammattikorkeakoulun kokouksissa. Jos haastateltava ei ollut näissä kokouksissa tullut, kysymyksistä jätettiin niihin liittyvät kysymykset pois tai kysymykset kysyttiin hieman muokattuina (liite 3 & 4). Haastateltujen henkilöiden anonyymiyden takaamiseksi haastattelupyynnöistä ja -kysymyksistä on poistettu näkyvistä muun muassa paikkojen nimet.

Teemahaastattelu on keskustelua, mutta sillä on etukäteen päätetty tarkoitus (Eskola & Suoranta 1999, 86; Eskola & Vastamäki 2007, 25; Virtual statistics 2010). Jotta haastattelu pysyisi keskusteluna, ei yleensä kannata käyttää pitkiä kysymyslistoja vaan pikemminkin ennalta laadittua teemarunkoa. Teemarungon tarkoituksena on varmistaa, että jokaisen haastateltavan kanssa käydään läpi halutut teemat. Haastateltavasta riippuen osa teemoista ohitetaan nopeammin, kun taas toisesta teemasta voi löytyä paljonkin kerrottavaa. (Eskola ym. 2007, 35–36.) Haastatteluissani käytin kuitenkin etukäteen tehtyjä haastattelukysymyksiä teemojeni tukena. Tämän tarkoituksena oli varmistaa, että halutuista asioista varmasti keskusteltiin haastateltavan kanssa. Teemarunko tai kysymykset on hyvä testata koehaastattelulla, jolloin mahdolliset puutteet tulevat ilmi (em. 39–40). Koehaastattelin yhtä henkilöä ennen varsinaisia haastatteluja, jonka jälkeen tein tarpeelliset parannukset haastattelurunkoon. Koehaastattelun lisäksi kävin tammikuussa 2011 seuraamassa Humanistisen ammattikorkeakoulun kampuspalaveria, jotta sain itse jonkinlaisen käsityksen, millaisista kokouksista on kyse. Näin myös haastattelukysymyksiä oli helpompi tehdä.

Haastatteluissa käytän puolistrukturoitua teemahaastattelua, koska sen kautta uskon nousevan esiin paljon sellaisia asioita, joita ei muuten tulisi ilmi. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2007, 200) toteavat, että haastattelun valinta tutkimusmenetelmäksi perustuu usein myös etukäteistietoon, että aihe tuottaa vastauksia monitahoisesti ja moniin suuntiin, sekä haluan selvittää ja syventää saatavia tietoja. Nämä asiat ovat myös tutkimusmenetelmäni valinnan perustana. Tutkielmaani haastattelumenetelmä sopii hyvin myös sen takia, että tällöin haastateltavaksi pystyin valitsemaan henkilöt, joilla on kokemusta tutkittavasta asiasta (Eskola & Suoranta 1999, 18; Tuomi & Sarajärvi 2002, 76). Pystyin siis valitsemaan haastatteluihin henkilöt, jotka olivat toimineet

tulkkina vapaamuotoisissa kokouksissa, osa heistä juuri Humanistisen ammattikorkeakoulun kokouksissa.

Tein kaksi parihaastattelua, joka on ryhmähaastattelun alalaji (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61). Haastateltavat itse toivoivat parihaastattelua kiireidensä takia. Parihaastattelun etuna koin sen, että toinen pystyi jatkamaan tai kommentoimaan sitä, mitä toinen tulkki vieressä oli juuri sanonut. Ryhmähaastattelussa osanottajat kommentoivat asioita melko spontaanisti, tekevät huomioita ja tuottavat monipuolista tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Ryhmähaastattelun avulla saa myös nopeasti tietoa samanaikaisesti useammalta vastaajalta ja kulut ovat yleensä pienemmät. (Hirsjärvi ym. 2001, 61–63.)

Haastattelun etuna on joustavuus, jolloin haastattelija voi toistaa kysymyksen, tarkentaa kysymyksiä, esittää kysymyksiä siinä järjestyksessä kuin haluaa ja oikaista väärinkäsityksiä. Vastaajat on yleensä myös helppo saada mukaan tutkimukseen, ja jos aineistoa tarvitsee täydentää, haastateltavat on mahdollista tavoittaa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34–35; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 199–202; Tuomi & Sarajärvi 2002, 75.) Haastattelussa tärkeää on saada mahdollisimman paljon tietoa, ja tämän vuoksi haastateltavalle voi antaa etukäteen haastattelun kysymykset tai aiheet tutustuttavaksi. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75.) Haastatteluissani annoin haastateltaville aiheet etukäteen, jotta he saattoivat miettiä ennen haastattelua niihin liittyviä asioita. Kun asioita ehtii miettiä etukäteen, haastattelukin sujuu mahdollisesti paremmin ja sujuvammin.

Haastattelussa ei ole ainoastaan hyviä puolia. Haittoihin voidaan laskea, että haastattelijan pitäisi kouluttautua rooliinsa ja tehtäviinsä ja haastatteluun sisältyy monia virhelähteitä, esimerkiksi haastateltavalla voi olla taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 199–202.) Tutkielmani kohdalla haastattelijan eli itseni kokemattomuus haastattelusta on luultavasti suurin haaste tutkimusmenetelmän onnistumisessa. Kokemattomuuteen liittyy myös jännittäminen, joka voi vaikuttaa haastatteluun negatiivisesti. Vaikutus voi näkyä joko niin, että en jännitykseltäni huomaa kysyä kaikkea tai jännittämiseni vaikuttaa haastateltavaan ja hän esimerkiksi haluaa haastattelun olevan nopeasti ohi. Näitä haittoja olen pyrkinyt parantamaan lukemalla menetelmäkirjallisuutta

sekä tekemällä haastatteluharjoituksia ja yhden koehaastattelun ennen varsinaisia haastatteluja. Ryhmähaastattelussa puolestaan haittana nähdään ryhmädynamiikka ja valtahierarkia, jotka vaikuttavat siihen kuka puhuu ja mitä sanotaan (Hirsjärvi ym. 2001, 63). Tämä ei mielestäni parihaastatteluissa ollut kuitenkaan iso ongelma, sillä haastateltavat työskentelevät varsin tasa-arvoisesti. Pystyin halutessani myös kohdentamaan kysymyksiä tietylle henkilölle, jos en häneltä vastausta saanut.

## 5.2 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineisto koostuu kolmesta eri haastattelusta, joista kaksi on parihaastattelua ja yksi yksilöhaastattelu. Haastatteluista kaksi tehtiin tammikuussa ja kolmas helmikuussa 2011. Haastattelin kolmea viittomakielialan tulkkaus- ja opetuspalveluja tarjoavan yrityksen tulkkia eli tulkkeja A, B ja C. Tulkki A:lla ja tulkki B:lla oli kokemusta viittomakielentulkkina useammalta vuodelta ja tulkki C oli työskennellyt viittomakielentulkkina vasta vähän aikaa. Toisen asiantuntijaorganisaation molemmilla tulkeilla, eli tulkki D:lla ja tulkki E:lla, oli paljon työkokemusta viittomakielentulkkina työskentelemisestä. He kuuluivat vakituisina työntekijöinä organisaation henkilökuntaan. Kaikilla haastateltavilla oli paljon kokemusta kokouksissa tulkkamisesta, myös vapaa-muotoisissa pienryhmäkokouksissa. Humanistisen ammattikorkeakoulun kokouksissa tulkanneet tulkit olivat käyneet tulkkamassa koulun kokouksissa useamman kerran. Tulkki C ei kuitenkaan ollut koskaan ollut kokouksessa, jossa pääkielenä olisi ollut suomalainen viittomakieli.

Haastatteluiden kesto vaihteli hieman, mutta keskimäärin yksi haastattelu kesti noin puolitoista tuntia. Jos haastattelu oli parihaastattelu, kesto oli hieman pidempi. Kaikki haastattelut toteutettiin suomen kielellä ja nauhoitettiin mp3-soittimella myöhempää litterointia varten. Kaikkea materiaalia käsitellään mahdollisimman luottamuksellisesti, niin ettei haastateltujen henkilöllisyys paljastu kenellekään muulle kuin haastattelijalle eli itselleni.

Haastattelujen jälkeen kirjoitin aineiston puhtaaksi eli litteroin haastattelut. Litteroinnin voi tehdä tarkasti, jolloin puretaan selvästi muun muassa tauotukset ja äänen painot.

Toisaalta litterointi voidaan tehdä myös karkeammin. Litterointitavan valinta riippuu millaista analyysia aineistoon aikoo soveltaa, mutta yleensä tarkka litterointi ei ole tarpeen. (Eskola & Vastamäki 2007, 41–42.) Mielestäni myös tutkielmassani karkea litterointi riittää, eli kirjoitin haastattelut sellaisenaan ylös, sillä analysoin aineistoa teemoittelemalla. Tämä tarkoittaa, että jokaisen teeman alle puretaan kaikkien haastateltavien vastaukset kyseiseen teemaan liittyen ja niin edelleen. Näin aineistoa voi tutkia ja analysoida yksi teema kerrallaan. (em. 42.) Luvussa kuusi aineisto on jaettu teemoihin ja analysoitu.

Haastateltavia oli yhteensä viisi, sillä laajempaan haastattelumateriaalin keräämiseen ei ollut resursseja. Haastattelujen määrän vuoksi tuloksia ei voida yleistää, ja tulkkien henkilökohtaiset taidot voivat vaikuttaa vastauksiin ja siihen kuinka he ovat kokeneet esimerkiksi kielten vaihtumisen tai tuen saamisen kokouksen aikana. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei kuitenkaan pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan kuvaamaan jotakin tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jostakin ilmiöstä (Eskola & Suoranta 1999, 61). Haastatteluista saamani materiaalin pohjalta voin verrata tulkkien kokemuksia yhteistyöstä ja viestinnästä toisiinsa, ja luoda niiden pohjalta malli kaksikielisen työyhteisön kokouksiin.

Haastattelumateriaalista löytyneet teemat noudattavat pitkälti teemahaastattelujen runkoa ja teemoittelua. Teemoja ovat itse kokous, kokouksissa tulkkaminen ja tulkin omat taidot, yhteistyö, tuki ja palaute, osallistujat sekä kaksikielisyys ja sanaton viestintä. Näitä teemoja käsitellään seuraavassa luvussa.

## 6 AINEISTON ANALYYSI

Haastattelun analysoiminen alkoi teemoittelemalla. Haastatteluissa nousivat esille kaikki ennen haastatteluja päätetyt teemat eli kokous, osallistujat, sanaton viestintä ja puhe, kaksikielisyys ja tulkkkaus. Jokaisessa haastattelussa painottuivat hieman eri asiat, mutta kaikista teemoista kerrottiin jotain. Haastatteluiden jälkeen teemoittelussa nousi esille kuusi eri teemaa: kokoukset, kokouksissa tulkkaminen ja tulkin omat taidot, tulkkkausratkaisut, yhteistyö, tuki ja palaute, osallistujat sekä kaksikielisyys ja

sanaton viestintä. Tämän luvun alaluvuissa edetään näiden teemojen järjestyksen mukaisesti.

Teemojen kautta voidaan miettiä tutkimuskysymyksiä eli miten tulkin ja muiden kokoukseen osallistujien yhteistyö toimii tällä hetkellä kokouksissa sekä kuinka kokouksen osallistujat voivat tehdä yhteistyötä tulkin kanssa. Varsinkin luvuissa, joissa käsitellään tulkkaamista ja yhteistyötä, keskitytään näihin tutkimuskysymyksiin. Toinen tutkimuskysymys alakysymyksineen on millaista kaksikielisen työyhteisön viestintä ja vuorovaikutus on kokouksissa ja kuinka osallistujien kaksikielisyys vaikuttaa viittomakielentulkin työhön. Näihin tutkimuskysymyksiin liittyvät erityisesti kokousta, osallistujia ja kaksikielisyyttä käsittelevät luvut. Jako ei kuitenkaan ole näin selvä, vaan kaikkiin tutkimuskysymyksiin löytyy vastauksia kaikkien tulevien alalukujen alta.

## 6.1 Kokoukset

Kuten aikaisemmin todettiin, kokoukset eivät ole aina samanlaisia. Vaikka keskityn tutkielmassani vapaamuotoisiin pienryhmäkokouksiin, ei voida sanoa, että kahden eri organisaation kokoukset olisivat siltikään samanlaisia, ainoastaan samankaltaisia.

Humanistisen ammattikorkeakoulun kokouksissa on yleensä alle kymmenkunta henkilöä, ja paikalla on puheenjohtaja sekä sihteeri. Kokoukset ovat varsin vapaamuotoisia. Kokousta ei todeta esimerkiksi lailliseksi, ja vaikka puheenvuoroja jaetaan, niissä ei aina pysytä. Ammattikorkeakoulun kokouksissa käyneiden tulkkien mukaan kokouksista ei yleensä saa etukäteen kovinkaan paljon tietoa, esimerkiksi kokouksessa käytettävästä pääkielestä tai esityslistaa. Haastatteluissa tulkit A ja B olivat sitä mieltä, että kokousten kieli vaihtuu vuorotellen, mutta tulkit C ei ollut tällaista säännönmukaisuutta huomannut.

Kokemukset ja tuntemukset ennen ammattikorkeakoulun kokouksissa tulkkaamista vaihtelivat tulkkien mukaan. Tulkit A kuvaili tilannetta oudoksi, kun vasta oli ollut opiskelijana ammattikorkeakoulussa ja sitten meni tekemään töitä vanhoille lehtoreilleen. Ennakkomateriaalin puute lisäsi jännitystä ja ihmetytti, sillä se oli vastoin koulun opetusta, jossa materiaalin saamisen ja valmistautumisen tärkeyttä painotettiin. Tulk-

ki B koki epävarmuutta siinä, kuinka hyvin vastavalmistuttuaan pärjää tilanteessa ja jännitystä, koska monet osallistujista osaavat arvioida onnistumista. Vastavalmistuneena tulkki C ajatteli lehtoreiden tietävät jo sen mitä hän osaa ja mitä ei, koska he olivat itse häntä opettaneet. Myös nykyinen käsitys kokouksissa tulkkauksesta erosi tulkkien vastauksissa. Tulkit A ja B kokivat kokousten tulkkauksen tulleen helpommaksi, kun tulkki C näki asian päinvastaisena kun vaatimukset omasta tulkkauksesta nousivat.

Toisessa asiantuntijaorganisaatiossa on hyvin erikokoisia kokouksia tulkattavana, mutta haastattelussa keskityttiin pääasiassa pienryhmäkokouksiin. Näissä kokouksissa osallistujia on noin kymmenen ja yleensä kokouksen pääkielenä on suomalainen viittomakieli. Paikalla on puheenjohtaja ja sihteeri, mutta kokoukset ovat varsin vapaamuotoisia ilman laillisuuden ja päätösvaltaisuuden toteamista. Kokouksessa jaetaan puheenvuorot, mutta niistä saatetaan poiketa. Yleensä kokouksissa on myös asialista. Kokouksissa pyritään istumaan ympyrän muodossa, jotta kaikki näkevät toisensa.

## 6.2 Kokouksissa tulkkaminen

Haastatteluissa nousi esiin monia tulkkauksesta helpottavia ja vaikeuttavia asioita, jotka liittyvät vahvasti osallistujien ja tulkin yhteistyöhön. Kuitenkin osa vastauksista painottaa tulkin omaa ammattitaitoa, jolla on merkitystä kokousten sujumiseen. Näissä vastauksissa tulee ilmi millaista viestintää kokouksissa on ja se vaikuttaa puolestaan siihen, mitä taitoja tulkillä pitäisi olla.

Tulkkauksesta helpottavia asioita olivat muun muassa kokousväen ja –aiheen tunteminen, ennakkotiedon ja –materiaalin saaminen, mahdollisuus valmistautumiseen myös mentaalisesti, tulkkauksen rytmittäminen kokouksen tahtiin, hyvä ergonomia ja tulkkiin itseensä liittyvät asiat. Haastetta kokouksissa tulkkaukseen toivat muun muassa kielten erilaiset lainalaisuudet, sijoittuminen, erilaiset yllätykset ja kokousten vauhdikkuus.

### 6.2.1 Tulkkausta helpottavat asiat

Jokainen haastateltava kertoi heidän työtään helpottavan, jos saman paikan kokouksissa käy säännöllisesti tulkkaamassa. Tällöin tulkki tietää kokouksessa käsiteltäviä asioita, jotka osaltaan helpottavat tulkkaamista. Tulkit D ja E pitivät hyödyllisenä myös kokousväen tuntemista, sillä näin tulkit tuntevat henkilöiden viittomis- ja puhumistyylin sekä miten henkilö muutenkin ilmaisee itseään. Onko hän erittäin virallinen vai epävirallinen? Tällainen tieto henkilöistä voi auttaa samaan tulkkeesta enemmän lähdetekstin tyylin mukaisen ja sitä kautta vastaavamman.

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen alakysymykseen, millaista yhteistyötä osallistujat voivat tehdä tulkin kanssa liittyy selvästi jokaisen haastateltavan mielestä toiseen tulkkausta helpottavaan asiaan. Tämä on ennakkotiedon ja etukäteismateriaalin saaminen. Tulkit A ja B totesivat, että jos esityslistan saa etukäteen, se auttaa tulkkeja käyttämään oikeita ja samoja termejä tai viittomia kuin mitä henkilö itse käyttää. Tällöin tulkkaus vastaa lähdetekstiään paremmin ja osallistujien ei tarvitse ihmetellä vääriä termejä. Tulkit A, B ja D mainitsivat kuitenkin, että kun kokousväen ja käsiteltävät aiheet tuntee, voi valmistautua muullakin tavoin kuin vain organisaatiosta saatavan ennakkomateriaalin avulla. Tällaista valmistautumista voi tehdä esimerkiksi katsomalla ja lukemalla uutisia sekä muita ajankohtaisia asioita, jotka voivat liittyä organisaatioon. Asiantuntijaorganisaation tulkit D ja E mainitsivat, että valmistautumista voi tehdä myös ajatustasolla. Tämä tarkoittaa, että tulkki valmistautuu henkisesti esimerkiksi tulkkaamaan enemmän viittomakielellä kuin suomen kielellä tai päinvastoin.

Kokoustulkkaukset ovat haastateltavien mukaan lähes aina paritulkkauksia. Paritulkkauksessa tulkit tulkkaavat vuorotellen, jolloin tulkkauksen laatu säilyy. Aktiivitulkki tulkkaa, mutta myös tukitulkki kuuntelee tai katsoo lähdetekstiä, jotta voi tarvittaessa antaa aktiivitulkkille tukea. (Solow 2000, 33–34.) Kaikki haastattelemani kolme ammatikorkeakoulun kokouksissa tulkannutta tulkkia korostivat kuinka tärkeää on olla valppaana ja tarkkana kokouksissa tulkatessa, sillä puheenvuoroja saattaa tulla päällekkäin ja tilanne etenee nopeasti. Tämä on osa aikaisemmin mainittua työyhteisön viestintätapaa, jotka voivat konkretisoitua juuri kokouskäytänteissä. Vauhdikkuuden

takia tulkki C mainitsi kuinka tärkeää on päästä kokouksen rytmiin mukaan omassa tulkkauksessa.

Se on varmaan semmonen vauhdikkuus lähinnä - - jos on itellä on semmonen päivä, et pääsee niinku siihen rytmiin mukaan heti, niin että et heti on niinku tavallaan juonessa kiinni, niin ei sekään sitten häiritte. (Tulkki C)

Samanlaisesta rytmityksestä ja keskustelun kantamisesta puhuivat myös asiantuntijaorganisaation tulkit D ja E.

Siis eläytyä niinku siihen samaan rytmiin myöskin. Kokonaisvaltaisesti sen, sen käytävän kokouksen rytmiin. - - Et pyritään tulkkauksella niinku minimoimaan se, et ei millään, että niinku, et se ei oo millään tavalla semmonen näkyvä, väliintuleva muuttuja - - (Tulkki D)

Rytmitykseen liittyy läheisesti simultaanitulkkauksen etu eli tulkkaukseen ei tule pitkällä viiveellä, jolloin viestintä pysyy ehjänä (Hietanen 2007, 287). Rytmitys ei mielestäni tarkoita kuitenkaan vain pientä viivettä, vaan keskustelun tahdin saamista myös tulkkaukseen mukaan.

Tulkki D listasi tulkkaukseen helpottaviin asioihin myös työympäristöön vaikuttavat asiat, kuten hyvän ilmastoinnin ja valaistuksen, hyvän ergonomian, tulkin hyvän fyysisen ja psyykkisen vireystilan, ymmärryksen kokouksen puitteista kuten kestosta, sekä tutun työparin. Hän kaipasi, että ihmiset kiinnittäisivät enemmän huomiota työergonomiaan sekä tekniikan toimimiseen. Tämä olisi samalla osa tulkin ja osallistujien välistä yhteistyötä, sillä kokouksen osallistujien on usein helpompaa tarkistaa esimerkiksi tekniikan toimiminen kuin organisaation ulkopuolelta tulevan tulkin. Tekniikan toimiminen on taas kaikille osapuolille hyödyksi, joten se ei ole ainoastaan tulkin huomioimista vaan kaikkien kokoukseen osallistujien huomioimista. Yhteistyö voi olla myös hyvin pienimuotoista. Tulkki B mainitsi erikseen, että esityslistan saaminen paperiversiona auttaa tulkkauksessa, koska tällöin tulkin ei tarvitse epäergonomisesti kurotella katsomaan heijastettua listaa taululta.

### 6.2.2 Tulkkausta vaikeuttavat asiat

Haastatteluissa nousi esille myös useita tulkkaukseen liittyviä haasteita kokoustilanteessa. Monet tulkkausta vaikeuttavista asioista ovat tietenkin tulkkausta helpottavien asioiden vastakohtia eli esimerkiksi huono valaistus, ilmastointi ja kuuluvuus. Näiden lisäksi tulkkauksen haastavuuteen vaikuttivat tulkkien sijoittuminen ja kielten eri lainalaisuudet, kokouksen osallistujat, erilaiset yllätykset, vauhdikkuus ja tietojen puuttuminen kokouksesta.

Kaikissa kolmessa haastattelussa ongelmalliseksi koettiin kielten erilaiset lainalaisuudet. Tulkatessa viittomakielestä suomen kielelle jokainen haastateltava tunsi haastavana saada suomenkielinen tulke tarpeeksi ytimekkääksi mutta kokonaiseksi, niin että puheenvuorot pysyisivät tulkkeen kanssa suhteellisen samanaikaisina.

Eli kun viittomakielessä simultaanisti ilmastaan niin monta asiaa, niin suomen kielessä sinä joudut pistämään kaikki sanat peräkkäin, jolloinka se viive siellä lopussa on paljon pitempi. (Tulkki A)

Viittomakieli on vaan niin - - monitasoista ilmaisua - - ettei siitä tule vaan semmosta epäsuhtaa, että viittoja valmis ja sitten suomen kielellä tulee sitten vielä hirmu paljo sanoja peräkkäin. Ettei se menis, ettei se epäsuhta korostuis. (Tulkki D)

Tulkit A, B, D ja E pohtivat myös sijoittumista ja viittomakielen visuaalisuutta. Jos kokouksen pääkieli on viittomakieli, tulkit siirtyvät mahdollisuuksien mukaan kuulevien yksikielisten lähelle ja tulkkaavat hieman hiljaisemmalla äänellä. Tapa muistuttaa kuiskaustulkkausta, jossa tulkki istuu tai seisoo kuiskausetäisyydellä kuulijoihinsa ilman mitään laitteita (Hietanen 2007, 286). Tämä tarkoittaa sitä, että kokouksen osallistujat voivat itse miettiä istumisjärjestyksen, jotta tällainen menettely on mahdollista. He voivat myös pohtia tulkin paikkaa, johon tulkki voi halutessaan vaikuttaa. Kokouksessa, jossa yksi käytettävä kieli on viittomakieli, jokaisen näkeminen on tärkeää. Näkemisen takia Humanistisessa ammattikorkeakoulussa istutaan puolikkaassa ja asiantuntijaorganisaation kokouksissa ympyrämuodossa. Ammattikorkeakoulun kokouksissa tulkanneet tulkit A ja B kokivat haasteellisena sellaisen henkilön

tulkkauksen, joka oli heihin nähden osittain tai kokonaan sivuttain. Tulkit mainitsivat, että vierelle katsominen ei ole ergonomisesti oikein, ja samalla henkilön eleet, ilmeet ja huulion huomioiminen jäävät puutteellisiksi. Pelkät viittomat eivät kerro kaikkea viestistä, joten sivusta katsominen heikentää viestien vastaavuutta. Myös puheenvuorojen huomaaminen sivusta voi joskus viedä hetken, jolloin puheenvuoro on jo alkanut ja alku on mennyt tulkilta ohi. Tämä voi aiheuttaa sen, että tulkki ei ymmärrä viestiä samalla tavalla tai ei ollenkaan verrattuna siihen, jos tulkki olisi nähnyt kaiken alusta asti. Siksi molemmat tulkit pitivät erittäin tärkeänä tukitulkkia, joka pystyy seuraamaan paremmin ympärillä tapahtuvaa toimintaa kuin aktiivivuorossa oleva tulkki. Myös osallistujat voivat ottaa tämän huomioon ja aloittaa viittomaan vasta kun tulkki on kääntänyt katseensa. Tulkki C koki itselleen myös haastavaksi sen, että osallistujat ymmärtävät toisiaan puolesta sanasta, mutta samanaikaisesti tulkki ei ymmärrä mistä puhutaan.

Tulkit D ja B mainitsivat, että tulkkaukseen vaikuttaa keille tulkataan. Tulkki D kertoi henkilöiden katseenkäytön eroista. Jos henkilön äidinkieli on viittomakieli, hän on totunut käyttämään katsetta. Jos henkilö on kuuroutunut, tulkin täytyy mahdollisesti huomioida tämä tulkkauksessa ja tulkata vain kun kuuroutunut henkilö katsoo selvästi tulkkia. Myös kielenkäytössä on huomattu eroja. Lupton (2004, 66) on verrannut natiiveja viittomakielisiä, ei-natiiveja henkilöitä, jotka osaavat sujuvasti viittomakieltä ja edistyneitä opiskelijoita keskenään. Vertailussa huomattiin kuinka natiivi kielenkäyttäjä osaa tuottaa kieltä selkeämmin kuin kaksi muuta ryhmää (em. 2004, 66). Kaksikielinen voi hallita kahta eri kieltä täydellisesti, syntyperäisen puhujan tavoin tai esimerkiksi samantasoisesti (Skutnabb–Kangas 1988, 63). Kaksikielisillä dominoiva kieli voi myös vaikuttaa toiseen kieleen (Baker 2000, 53). Toisen kielen hallinta vaihtelee henkilöittäin. Tämän takia sekä tulkkien kielitaito että osallistujien kielitaito vaikuttavat tulkkaukseen.

Humanistisen ammattikorkeakoulun kokouksissa tulkanneet tulkit A ja B mainitsivat mahdollisista yllätyksistä, kuten kokouksen muuttumisesta etäyhteyteen. Tällöin ainakin yksi henkilö on fyysisesti eri paikassa ja on kuva- ja/tai ääniyhteydessä toisiin (Etätulkki.fi 2010). Tulkkien mukaan etäyhteydessä pitää miettiä uudestaan sijoittumista, ja voi olla mahdollista että tulkki katsoo osaa tulkattavista henkilöistä televisioruudun kautta kaksiulotteisena. Tulkin vaatteet eivät välttämättä sovi etätulkkauk-

seen. Jos kyse on kokouksen puhelintulkkauksesta, kaikki häiriöäänet voimistuvat ja peittävät puheääntä. Tulkit, joilla ei ole kokemusta etätulkkauksesta voivat kokea tilanteen vaikeana. Etätulkkauksessa pitää myös huomioida, että viittomisalue pysyy ruudun sisällä ja viittomisessa esimerkiksi orientaatio numeroissa on selkeä (Marjanen & Tainio 2004, 28). Jos on etukäteen tiedossa, että kokouksessa ollaan esimerkiksi etäyhteydellä toiseen paikkaan, voisi tulkitilasta tehdessä tämän kertoa. Tällainen yllätyksellisyys kuitenkin kuuluu tulkin ammattiin.

Ammattikorkeakoulussa tulkanneet tulkit puhuivat puheenvuorojen nopeasta vaihtumisesta kokouksessa ja vauhdikkuudesta. Tällöin tulkki joutuu mahdollisesti miettimään ketä tulkataan, jos kaikkia ei voida tulkata. Pitäisikö tulkin valita, keitä tulkataan ja milloin? Mitkä asiat ovat tärkeitä tulkata ja mitkä eivät? Åbergin (1997, 33) viides viestinnän funktio on vuorovaikutuksessa oleminen, joten työyhteisön jäsenten keskinäinen juttelu voi olla jollekin tärkeämpää kuin yleisesti keskusteltava asia. Voi olla, että tulkkaus kuitenkin keskittyy yleisesti käsiteltävään asiaan, siihen, mitä esimerkiksi puheenjohtaja juuri sanoo. Olisiko kokousten puheenjohtajilla mahdollisuuksia vaikuttaa siihen, ettei kokouksessa puhuttaisi päällekkäin, jolloin tulkki voi tulkata kaiken? Jos kokous olisi enemmän puheenjohtajan vetämä, voisi se puolestaan vaikuttaa kokousten vapaamuotoisuuden vähenemiseen.

Tulkkausta helpottavista asioista jokainen haastateltava mainitsi ennakkotietojen ja -materiaalin saamisen auttavan tulkkaamista. Toisin sanoen tietojen ja materiaalin puuttuminen voi vaikeuttaa tulkkaamista. Jos tulkki tietäisi mistä asioista kokouksessa tullaan käsittelemään, voisi tulkki valmistautua tulkkaukseen esimerkiksi sanastoa selvittämällä. Ennakkomateriaalin puuttumista tai saamista yhteistyön näkökulmasta käsitellään enemmän alaluvussa, jossa kerrotaan yhteistyöstä, tuesta ja palautteesta.

### 6.3 Tulkkausratkaisuja kokouksissa

Monet vastauksista korostivat tulkin oikeanlaista toimintaa ja käyttäytymistä. Esimerkiksi tulkki A sanoi, että tulkki ottaa työtehtävän annettuna vastaan, eikä sanele muille kuinka pitäisi tehdä, jotta tulkillla olisi mahdollisimman hyvä olla. Yhteistyöllä pitäisi jokaiselle taata tietynlainen työnteon rauha ja tehdä se vaivattomaksi myös muille

kuin tulkeille. Hänen mielestään tulkin pitää myös osata joustaa ja asennoitua nopeasti uusiin tilanteisiin. Tulkki D puolestaan mainitsi, että tulkin pitää osata käyttäytyä, ottaa tilanne huomioon ja viestiä kokouksissa oikein.

Kaikki haastatellut tulkkasivat yleensä puheenvuoroja vuorotellen. Vuorottelu voi auttaa pysymään mukana puheenvuoroissa, sekä mahdollisesti helpottaa tulkkauksen seuraamista. Tulkki D:n mukaan seuraamista voi helpottaa myös, jos puhujaa osoitetaan kämmenellä tai sanotaan puhujan nimi ennen puheenvuoron tulkkausta. Tulkit saattavat myös viittoja yhtä aikaa, jos puhutaan päällekkäin. Tulkkaustratkaisuissa tulkki D korosti, että niiden tulee kannatella viestintää eli edesauttaa mahdollisimman huomaamattomasti sen sujumista, eikä romahtamista. Tämän takia eläytyminen kokouksen rytmiin on tärkeää, sillä silloin osallistujat puhuvat samaan aikaan samasta asiasta.

Asiantuntijaorganisaation tulkit D ja E olivat myös kokeilleet kahden henkilön dialogin tulkkauksista siten, että molemmilla tulkeilla oli tietyt henkilöt, joita juuri kyseinen tulkki tulkkasi. Tulkit olivat osin vastakkain ja katsoivat toisiaan, jolloin tulkkausta seuraavat henkilöt pystyivät katsomaan tulkkausta ilman tulkin jatkuvaa katsekontaktia. Tulkit pyrkivät tällä toiminnalla antamaan henkilöille hetken yksityisyyttä, kun tulkit eivät pitäneet katsekontaktia heihin, vaan toisiinsa. Samalla tulkkausta pystyi seuraamaan helposti juuri kahden henkilön keskusteluna. Vaikka tulkit katsoivat toisiansa, tulkkauks oli kuitenkin tarkoitettu kaikille kuten puheenvuorotkin. Jos tällaista tapaa kokeilee ensimmäistä kertaa, voi tilanne hämmentää yksikielisiä henkilöitä, jotka eivät ymmärrä tulkkien viittomista. Tällöinhän näyttäisi kuin tulkit keskustelisivat keskenään, eivätkä tulkkaisi. Jotta hämmennystä ei tulisi, voisivat tulkit mainita yksikielisille henkilöille asiasta tai sopia tulkkaustavasta niiden henkilöiden kanssa, joille tulkataan kyseisellä hetkellä.

Muutkin haastatellut tulkit miettivät tulkkaustratkaisuja asiakkaidensa näkökulmasta. Pitäisikö esimerkiksi kiinnittää puheenjohtajan huomio viittomakieliseen henkilöön jotenkin, ellei hän muuten huomioi puheenvuoropyyntöä? Kuinka tulkin pitäisi tällöin ilmoittaa puheenvuoropyynnöstä? Entä jos tulkataan suomen kielelle, häiritseekö tulkkauks henkilöitä, jotka kuulevat tulkkauksen samalla kun he viittovat? Tällöin osallistujat voisivat itse miettiä, voisiko asiasta sopia tulkin kanssa tai tulkki voi kysyä asi-

asta. Jos tulke häiritsee, kuinka tulkkien pitäisi ottaa se huomioon, elleivät halua kuiskaustulkata? Osallistujat voisivat keskenään sopia, että henkilöt, joille tulkataan suomenkielelle, istuvat vierekkäin. Näin tulkin ei tarvitse puhua kovalla äänellä, eikä tulke mahdollisesti häiritsisi kaksikielisiä henkilöitä.

Tulkit miettivät myös pitäisikö osallistujien väliset kommentit tulkata, kun samalla kuitenkin puheenjohtaja puhuu ja häntäkin pitäisi tulkata? Mikä tällöin olisi tärkein tulkata ja kuka päättää mikä on tärkeää? Eri ihmisille eri asiat voivat olla tärkeitä. Pitäisikö tulkkien tulkata tällöin päällekkäin, jolloin puheenjohtaja voi halutessaan vaikuttaa asiaan? Haastattelussa tulkki C mainitsi, ettei hän ollut osallistujien välisiä kommentteja tulkannut, vaan esimerkiksi samanaikaisesti puhuvaa puheenjohtajaa. Jos puheenjohtaja määräisi tarkemmin puheenvuorot, kuinka tämä vaikuttaisi siihen, millaisia kokoukset olisivat? Kokousten ilmapiiri saattaisi muuttua virallisemmaksi, jos osallistujat eivät pystyisi enää keskustelemaan yhtä vapaasti.

Tällaisia kysymyksiä on syytä pohtia, sillä tulkkkaus on tarkoitettu jokaiselle. Siitä huolimatta esimerkiksi yksikieliset henkilöt eivät saa kaikkea sitä tietoa, minkä kaksikieliset voivat saada. Erilaiset tulkkien ja osallistujien tekemät ratkaisut vaikuttavat kokouksen viestintään.

#### 6.4 Yhteistyö, tuki ja palaute

Tutkimuskysymyksenäni oli selvittää miten kokouksen osallistujien ja tulkkien yhteistyö toimii tällä hetkellä ja kuinka yhteistyötä voidaan tehdä. Alkujaan oletin yhteistyöehdotuksia tulevan tulkeilta, jotka ovat tulkanneet ammattikorkeakoulun kokouksissa. Tämä osoittautui vääräksi olettamukseksi, sillä he kokivat yhteistyön olevan jo varsin hyvää. Myös asiantuntijaorganisaation tulkit kokivat yhteistyön muiden osallistujien kanssa toimivaksi. Jokainen tulkki kuitenkin mainitsi, että kaikenlaista kokoukseen liittyvää materiaalia, kuten esityslista, on mukava saada etukäteen. Tällöin voitaisiin valmistautua paremmin tilaisuuteen. Tulkki C myös sanoi, että jos kokouksessa on jotain erikoista, siitä olisi mukava saada tietoa ennakkoon. Kaikenlainen tieto tavallisesta kokouksesta poikkeavista asioista, kuten puhelintulkkauksesta, varmasti auttaisi tulkkeja työssään. Tiedot auttaisivat myös valitsemaan oikeanlaisen tulkin

tilanteeseen. Tulkit A ja D toivoivat, että tulkeille annettaisiin aikaa valmistautumiseen, niin ettei tarvitse kiireessä ja paineessa sitä tehdä. Monet aikaisemmin mainitut tulkkausta helpottavat asiat olivat myös toiveena, eli hyvä kuuluvuus, valaistus, työergonomia ja niin edelleen.

Yksi mahdollisuus tehdä tulkkien kanssa yhteistyötä on antaa heille tukea. Kukaan tulkeista ei ollut puhunut tuen annosta osallistujien kanssa, eikä keskustelua kaivattu. Kukaan ei myöskään ollut huomannut, että osallistujilla olisi ollut jonkunlaisia yhteisiä sääntöjä siitä, kuinka tukea annetaan. Jokainen tulkki oli tukea kuitenkin osallistujilta saanut, ja erot tuen antamisen tavasta olivat pieniä.

Tukea annetaan molemmissa paikoissa mukavasti ja välillä erittäin huomaamattomasti. Tavallisimmat tuen antotavat olivat tulkkien mukaan tulkkeen korjaaminen tai täydentäminen, asioiden ja viittoman toistaminen, jos tulkki ole tulkannut oikein sekä viittomien, kuten projektin tai henkilön viittomanimen, antaminen. Nämä kaikki tuenantotavat tulevat esille yleensä henkilöiden omissa puheenvuoroissa. Myös jos nimen sormituksen tulkkaaminen menee väärin, osallistujat saattavat antaa oikean nimen. Työyhteisön sanasto ei ole välttämättä tulkeille tuttua, joten esimerkiksi viittomien antaminen auttaa heitä työssään. Kaikki tällainen tuki onkin ollut tulkkien mielestä positiivista ja näin päästään yhdessä mahdollisimman hyvään lopputulokseen. Tulkki B kuitenkin mainitsee, että tuen kokeminen voi olla persoonakohtaista eli toinen tulkki voi siitä pitää ja toinen ei.

Asiantuntijaorganisaation tulkit D ja E mainitsivat myös muutamia muita tuen antamisen tapoja, joita ammattikorkeakoulun kokouksissa tulkanneet tulkit eivät sanoneet. Näitä olivat esimerkiksi henkilön oman pidemmän puheenvuoron toimittaminen tulkeille etukäteen dvd:nä tai muussa muodossa, sekä keskustelu puheenvuorosta tulkkien kanssa. Tämä voi olla toki hankalaa, jos tulkit eivät kuulu vakituisesti työpaikan henkilökuntaan. Kokouksen aikana viittomakielinen osallistuja saattaa viittoa oman puheenvuoron aiheita ja pääkäsitteitä tulkille, joka häntä seuraavaksi tulkkaa. Tulkit pitivät tätä hyvänä asiana. Pitää kuitenkin huomioda, että tällöin tukitulkin huomio on muusta toiminnasta poissa. Voi olla, että aktiivivuorossa oleva tulkki esimerkiksi kysyy jotain viittomaa tukitulkiltaan, joka kuitenkin keskittyy katsomaan viittomakielisen selitystä puheenvuorostaan.

Osallistujat, jotka eivät osaa viittomakieltä, eivät tietenkään voi tällä tavoin tulkkia tukea. Tulkit D ja E mainitsivatkin asiasta ja kertoivat näiden henkilöiden puolestaan antavan materiaalia joskus vielä kokouksen aikana. Viittomakielinen henkilö voi myös huomioida herkästi tulkkien sanattoman viestinnän, ja mahdollisen epävarmuuden näkyminen esimerkiksi ilmeessä, saa puhujan toistamaan asian uudelleen. Tulkit mainitsivat tuen tapahtuvan juuri näin päin, mutta mielestäni myös suomen kielellä puhuva henkilö voi nähdä tulkista epävarmuutta ja pystyy toistamaan asiansa. Viittomakieliset henkilöt voivat toki olla katsomisessa ja huomioimisessa taitavampia, sillä he ovat tottuneet siihen.

Palautetta tulkit saivat osallistujilta todella vähän, mutta haastatteluissa nousi esille nyökkäykset, kiitoksien sanominen kokouksen lopuksi, tulkkitoiveiden esittäminen, sekä epäsuorasti saatava palaute. Myös tilanteen sujuminen hyvin on samalla palautetta tulkeille. Tulkit B ja D totesivat, että palautteen saaminen aina silloin tällöin olisi mukavaa. Tämä voisi olla hyödyllistä, sillä palaute auttaisi tulkkeja kehittämään ammattitaitoaan. Tulkikouluttajina ammattikorkeakoulun kokousten osallistujilla olisi myös hyvät mahdollisuudet palautteen antamiseen. Tietenkin itse kokoustaminen ja asioiden hoitaminen ovat pääsijalla, enkä usko, että kukaan tulkeista odottaakaan saavansa samanlaista palautelistaa kuin opiskelijana. Kuitenkin palautteella osallistujat voivat itse edesauttaa tulevien kokousten sujumista, kun tulkit tietävät mitä asioita pitäisi kehittää.

## 6.5 Osallistujat

Haastatteluissa halusin selvittää näkyvätkö osallistujien väliset hierarkkiset suhteet ja vaikuttavatko ne tulkkaukseen jollain tavalla. Hierarkkisuus voi vaikuttaa henkilöiden väliseen viestintään, joka liittyy vahvasti toiseen tutkimuskysymykseeni. Tutkimuskysymys kuuluu millaista kaksikielisen työyhteisön viestintä ja vuorovaikutus on kokouksissa. Halusin myös selvittää, huomaako osallistujien toiminnasta tai viestinnästä sen, että he ovat tulkikouluttajia tai alaan liittyviä ammattilaisia. Aikaisemmin todettiin, että osallistujien tausta vaikuttaa tilanteisiin ja vuorovaikutukseen. Tulkikoulutta-

jan tai muuten alaan liittyvä ammatti voi vaikuttaa myös siihen, kuinka osallistujat tekevät yhteistyötä tulkkien kanssa.

Kysyttäessä osallistujien hierarkkisuudesta, sen näkymisestä ja vaikutuksesta tulkkaukseen, kukaan haastateltavista ei pitänyt tätä merkittävänä asiana. Tulkit A, B ja E mainitsivat hierarkkisuuden näkyvän ihmisten eri asemissa eli puheenjohtaja on aina joku tietty henkilö tai että puheenjohtaja on se, joka lopulta asioista päättää. Molemmat tulkit myös totesivat hierarkkisuuden olevan jokaisen tiedossa tai aistittavissa. Toisaalta tulkki C ei ollut huomannut hierarkkisia suhteita, vaan ajatteli sen olevan enemmän persoonakohtainen kysymys, kuka esimerkiksi on enemmän äänessä.

Parhaiten tulkit huomasivat osallistujien olevan tulkkikouluttajia tai muuten kieliin ja tulkkaukseen liittyviä ammattilaisia siitä, että osallistujat tietävät ja ymmärtävät mitä tulkkaus on. Tämä tietämys myös helpottaa tulkin työtä. Tulkki E esimerkiksi mainitsi, että kun osallistujat tietävät mitä tulkkien työhön kuuluu, he osaavat kysyä viittomakieliseltä itseltään mitä mieltä asiasta on, eikä tulkilta. Osallistujilla saattaa olla myös eri kulttuurien tuntemusta, jolloin he huomioivat esimerkiksi viittomakielen visuaalisuuden tilajärjestelyissä. Erityistä tulkkien huomioimista ei kuitenkaan kukaan haastatelluista kaivannut, eikä saanut. Kuitenkin tulkki B muistutti, että esimerkiksi kokouksen venyessä tulkeilta muistetaan kysyä, onko heillä vielä aikaa. Asiantuntijaorganisaation henkilökuntaan kuuluva tulkki E arvosti, että osallistujat osaavat erottaa milloin he toimivat tulkkeina ja milloin muuten kokouksen osallistujina. Humanistisen ammattikorkeakoulun kokouksissa tulkanneet tulkit mainitsivat myös osallistujien keskusteluaiheiden kertovan heidän olevan tulkkikouluttajia.

## 6.6 Kaksikielisyys ja sanaton viestintä

Humanistisen ammattikorkeakoulun kokouksissa tulkanneet tulkit A, B ja C sanoivat, etteivät saa etukäteen tietoa, mikä on kokouksen pääkieli. Kahden mielestä kieli vaihtuu joka toinen kerta, ja jos on säännöllisesti kokouksissa, voi itse päätellä mitä kieltä kokouksessa pääsääntöisesti käytetään. Yksi tulkki ei ollut tällaista säännönmukaisuutta huomannut. Asiantuntijaorganisaation tulkit D ja E saavat tietää kokouksessa käytettävän pääkielen etukäteen ja saattavat kysyä kaksikieliseltä henkilöltä kumpaa

kieltä hän käyttää tällä kertaa. Kokouksen pääkielen kertominen tulkeille olisi yksi mahdollinen yhteistyötä tukeva tapa, minkä voisi hyödyntää myös Humanistisessa ammattikorkeakoulussa. Myös tulkit voivat kysyä käytettävää pääkieltä etukäteen.

Pääkielen tietäminen etukäteen voisi auttaa tulkkien valmistautumisessa, sekä sijoittumisen suunnittelemisessa. Myös osallistujat voisivat miettiä tulkkien sijoittumista valmiiksi, kuten asiantuntijaorganisaation tulkit kertoivat heillä tehtävän. Tällöin itse tilanne etenisi sujuvammin, kun asiat olisi mietitty valmiiksi jo etukäteen. Kenelläkään haastatelluista tulkeista ei ollut toivetta, kummalla kielellä kokoukset pääsääntöisesti pidettäisiin. Tulkki E totesi, että pääkielellä ei ole tulkkauksen kannalta merkitystä kuin mahdollisesti yksittäisen asian tulkkaukselle.

Pääkielen vaihtumisen lisäksi haastatteluissa käsiteltiin kaksikielisten henkilöiden mahdollista kielen vaihtamista kokouksen aikana. Tämän ilmiön tunnisti jokainen haastateltava. He arvelivat kielen vaihtuvan, kun kaksikielinen henkilö keskustelee lyhyesti vieressään istuvan henkilön kanssa sekä mahdollisesti muissa lyhyissä kommentteissa. Tulkit mainitsivat myös henkilöiden mahdollisesti tahtovan vastata esimerkiksi kysymyksiin henkilön omalla äidinkielellä, sanoa fraasit tietyllä kielellä, painottaa jotain asiaa tai jos käsiteltävä asia liittyy jompaankumpaan kieleen, siitä myös keskustellaan sillä kielellä.

Jos se selkeesti liittyy siihen suomeen, suomenkieliselle, niin jotenkin sitten sen mukaan. Sen asian mukaan vaihtaa sitä kieltä. (Tulkki E)

Jos vastaa viittomakieliselle, viittoo. Jos vastaa suomenkieliselle, niin puhuu. (Tulkki D)

Myös tutkimuksissa on huomattu kaksikielisten vaihtavan kieltä siteerauksissa, parafraseissa, toistoissa, täsmennyksissä, topiikki-kommenteissa, aiheen ollessa arkaluontoinen, huudahduksissa ja välihuomautuksissa, sekä idiomeissa (Ritchie ym. 2010, 345–347). Näiden lisäksi kielen vaihtaminen voi liittyä toisen kielen sanan unohtamiseen, ystävyyden tai yhteisen identiteetin välittämiseen tai sosiaalisen etäisyyden korostamiseen (Baker 2000, 54).

Tutkimuskysymyksessäni kysyn kuinka osallistujien kaksikielisyys vaikuttaa viittoma-kielentulkin työhön. Tulkkien A, B ja C:n mielestä kielen vaihtuminen vaikuttaa tulkkaukseen vain siten, että tulkkien täytyy olla hyvin tarkkana, jotta kaikki puheenvuorot huomataan ja tulkataan. Asiantuntijaorganisaation tulkeille ei kielen vaihtamisella ollut merkitystä. He painottivat jokaisella henkilöllä olevan vapaus valita itse kieli, jota käyttävät. Mahdollisesti tulkkien työkielten hallinta voi vaikuttaa siihen, kuinka nopea kielen vaihtuminen koetaan.

Viestintään kuuluu myös henkilöiden sanaton viestintä, jonka vaikutus voi olla suurikin. Henkilöiden ilmeet ja äänensävyt voivat vaikuttaa siihen, kuinka toisen kielelliset ilmaisut ymmärretään ja kuinka yhteistyöhaluiseksi ihminen esimerkiksi koetaan. (Huotari ym. 2005, 44). Tulkit totesivat kuinka viestin sävyä pitää tulkata, mutta yhdenkään tulkin mielestä sanaton viestintä ei kuitenkaan vaikuttanut itse tulkkaukseen merkittävästi. Tulkit B ja C ajattelivat asiakkaan olemuksen muuttumisen voivan aiheuttaa oman tulkkauksen tarkastelua tai sen avulla voi tietää, että tulkkeessa on jotain vialla.

Kyllä sen siitä kehon kielestä huomaa, jos tulkaa ihan päin seiniä. (Tulkki C)

Asiakas voi ollakin niin, että hänen eleensä tai olemuksensa muuttuu ehkä sen, sen viestin takia mitä hän on sieltä vastaanottanut. - - Et kyl sitä sitten ruppee ite tarkkailemaan ja miettiin, et mitäs mää kuulin ja mitäs mää viiton. (Tulkki B)

Toisaalta tulkit B ja D kertoivat myös kuinka esimerkiksi nyökkäys voi vaikuttaa positiivisesti tulkkaukseen. Asiantuntijaorganisaation tulkki D mainitsi yleisilmapiirin vaikuttavan tulkin olotilaan, ja tulkkauksessa tuodaan ilmi tätä ilmapiiriä. Sanaton viestintä ei kuitenkaan häirinnyt häntä tai muita haastateltuja. Tulkit A ja D kuitenkin totesivat, että tulkkeihin kohdistuva sanaton viestintä voi saada jonkun toisen tulkin häiriintymään. Tällöin tulkin ajatus voi olla hetkeksi poissa tulkkauksesta, tulke voi keskeytyä tai tulkki punastua. Tulkit ovat kuitenkin ihmisinä paikalla, joten ei ole yllättävää, että joskus sanaton viestintä voi vaikuttaa myös tulkkaukseen.

Sanattoman viestinnän vaikutusta tulkkaukseen voi pohtia kuitenkin myös toisella tapaa, kuten tulkki E teki.

Tää on mun mielestä se yks semmonen mielenkiintonen kysymys on se, että kun tulkkina mä oon aitiopaikalla, mä näen ne. Mut jos siellä joku viestii sanattomasti, niin onko se myös viestintää? Et pitääkö mun tulkata se? (Tulkki E)

Onko tulkin vastuu tulkata sanatonta viestintää vai vain auditiivisia viestejä? Ja jos sanatonta viestintää pitää tulkata, missä määrin? Tulkit D ja E pohtivat haastattelussa asiaa ja toteavat, että tietynlaista tilanteen kuvailua välitetään tulkkauksessa. Molemmat kuitenkin luottavat asiakkaiden omaan havainnointikykyyn. Tällöin tulkit luottavat siihen, että henkilöt eivät tee vääriä johtopäätöksiä siitä mitä näkevät, jos tulke on mukana. Toisaalta, jos tulkki tulkaa sanatonta viestintää, pitää hänen sitä myös tulkita. Tällöinkin johtopäätökset sanattomasta viestinnästä saattavat mennä väärin. Kenen vastuulla on ymmärtää henkilöiden sanattoman viestinnän tarkoitus?

## 7 POHDINTA

Tutkielmani tavoitteena oli selvittää puolistrukturoitujen teemahaastattelujen avulla miten tulkkien ja osallistujien yhteistyö toimii tällä hetkellä Humanistisessa ammattikorkeakoulussa sekä toisessa asiantuntijaorganisaatiossa, ja kuinka yhteistyötä voitaisiin tehdä. Halusin myös selvittää millaista kaksikielisen työyhteisön viestintä ja vuorovaikutus on kokouksissa ja kuinka osallistujien kaksikielisyys vaikuttaa viittomakielentulkkien työhön. Haastatteluiden pohjalta tein toimintamallin, jossa on ehdotuksia siitä, kuinka yhteistyötä voitaisiin tehdä (liite 5). Malli ei ole kaikkiin työyhteisöihin sellaisenaan sopiva, vaan sitä kannattaa soveltaa yhteisöön sopivaksi. Malli on pelkistetty ja tiivis, jotta tärkeimmät asiat on nopea ja helppo lukea.

Haastattelemiani viisi tulkkia olivat kaikki tyytyväisiä yhteistyöhön. Yhteistyöstä ei oltu keskusteltu, mutta keskustelua ei myöskään kaivattu. Yhteistyön tarkoituksena on saada kokouksista toimivia, mutta kenellekään yhteistyö ei saa olla vaivaksi.

Tällä hetkellä osallistujat tekevät yhteistyötä tulkkien kanssa vahvasti tuen antamisen kautta. Kokouksessa osallistujat voivat omien voimavarojensa mukaan tukea tulkkia lisäyksillä, korjauksilla tai täydennyksillä esimerkiksi omassa puheenvuorossaan. Tukea voivat antaa niin yksi- kuin kaksikieliset henkilöt. Kaksikielisellä henkilöllä tuen

antamiseen voi kuitenkin olla useammin mahdollisuuksia. Tällainen tuki antaa kaikille osallistujille mahdollisuuden saada sama tieto. Kovin paljon ennakkomateriaalia tai -tietoa tulkit eivät kokeneet saavansa. Yhteistyön osalta tulkit toivoivatkin ennakkomateriaalin ja -tiedon saamista, jotta valmistautumista ei tarvitse tehdä kiireellä. Esimerkiksi jo kokouksen pääkielen tietäminen voi auttaa tulkkia. Tulkin pitää analysoida lähdeteksti, tunnistaa merkityksen tärkeimmät elementit ja tehdä tarpeelliset kulttuuriset ja kielelliset muutokset viestiin (Humphrey ym. 2007, 157). Tulkin työ vaatii siis tekijältään paljon ja voidaan sanoa, että tulke ei ole koskaan täysin samanlainen kuin mitä lähdeteksti. Valmistautuminen auttaa tulkkeja tekemään parempaa työtä. Yhteistyö voisi olla myös osallistujien ja tulkkien paremman paikkajärjestyksen miettimistä, tulkin katseen odottamista ennen viitotun puheenvuoron aloittamista tai silloin tällöin palautteen antamista tulkille. Yhteistyön tarkoituksena on saada mahdollisimman hyvä lopputulos, vaikka osallistujien tehtävä on kokousta ja tulkkien tulkata.

Toinen tutkimuskysymykseni oli millaista viestintä ja vuorovaikutus kaksikielisessä työyhteisössä on ja kuinka osallistujien kaksikielisyys vaikuttaa tulkin työhön. Haastatteluiden pohjalta voidaan todeta, että tulkit eivät koe kokouksia mitenkään erityisinä tulkkaustilanteina. Kokouksissa on kuitenkin omat viestintätapansa. Kokouksissa viestintä on usein vauhdikasta, puheenvuorot voivat tulla päällekkäin ja kieli voi vaihtua nopeasti toiseen. Kun tulkki tulee kokoukseen tulkkaamaan, on hän jo valmistautunut tulkkaamaan molemmilla kielillä. Tämän takia kaksikielisten henkilöiden mahdollinen kielen vaihtaminen ei vaikuta haastateltavien mukaan tulkkaukseen merkittävästi. Haasteena on ehtiä jokaisen puheenvuoron alkuun mukaan, niin ettei mitään jää tulkkaamatta.

Haastatteluissa pohdittiin, mitä kaikkea tulkkien kuuluisi tulkata. Kuuluuko sanaton viestintä tulkata? Pitääkö tulkin valita ketä ja mitä tulkataan, jos puhutaan päällekkäin? Onko jokin toinen asia tärkeämpi kuin toinen? Kuka päättää, mikä on tärkeää tulkata? Pitäisikö kokouksissa puheenjohtajien ottaa suurempi vastuu siitä, että tulkki pystyy tulkkaamaan kaiken, jolloin yksikieliset henkilöt saavat tietää kaiken sen minä muutkin tietävät? Tulkit eivät voi tietää, mitä työyhteisöt pitävät tärkeänä. Tämän takia työyhteisöjen pitäisi itse miettiä, kuinka haluavat toimia ja mikä heille on tärkeää.

Jos haastateltavat olisivat kaikki tulkanneet Humanistisen ammattikorkeakoulun kokouksissa, mutta eri kampuksilla, vastauksista olisi voinut nähdä toimiiko yhteistyö ja viestintä samalla tavalla saman organisaation sisällä. Vastauksista olisi voinut tällöin myös huomata, millaisia asioita milläkin kampuksella olisi syytä parantaa ja mitkä asiat kannattaisi ottaa molemmilla kampuksilla käyttöön. Nyt haastattelumateriaali antoi mahdollisuuden verrata yhteistyötä ja viestintää toisen asiantuntijaorganisaation tapoihin.

Ennen haastattelujen tekemistä oletin tulkeilta tulevan erilaisia yhteistyöehdotuksia. Ehdotuksia tuli kuitenkin vain vähän, jonka takia toimintamallista ei tullut yhtä kattavaa kuin alun perin oli tarkoitus. Nyt malli kokoaa haastatteluissa nousseita asioita, mutta ei välttämättä tarjoa yhtä paljon uusia ideoita kuin mitä olisi voinut. Monet yhteistyöhön liittyvistä tuloksista ovat pääteltävissä, jos tulkin työstä tietää jotain. Esimerkiksi ennakkomateriaalin ja -tiedon saamisen toivominen ei ollut uusi asia, joka liittyisi vain kokousten tulkkaukseen. Jos resurssit olisivat riittäneet useampaan haastatteluun, niistä olisi voinut nousta enemmän yhteistyöehdotuksia esiin. Malli voi kuitenkin auttaa hahmottamaan asioita, jotka voi tietää, mutta joita ei aktiivisesti tiedosta. Kaiken kaikkiaan tutkielmasta selviää, millaista Humanistisen ammattikorkeakoulun kokousten viestintä ja vuorovaikutus on tällä hetkellä ja kuinka yhteistyö osallistujien ja tulkin välillä toimii. Tämä tieto voi auttaa tulkkeja valmistautumaan Humanistisen ammattikorkeakoulun kokouksiin paremmin sekä tarjoaa ehdotuksia yhteistyöstä niin tulkeille kuin kokouksen osallistujille.

Tutkielmassani on haastateltu vain yhtä kaksikielisen kokouksen osapuolta eli tulkkia. Jatkotutkimuksissa voitaisiin selvittää niin kaksikielisten kuin yksikielisten osallistujien mielipiteitä yhteistyöstä ja viestinnästä esimerkiksi haastatteluiden avulla. Myös toimintamallia voitaisiin kokeilla ja kehittää.

## LÄHTEET

- Baker, Colin 2000. A parents' and teachers' guide to bilingualism. 2.edition. Clevedon: Multilingual matters ltd.
- Burgoon, Michael & Hunsaker, Frank G. & Dawson, Edwin J. 1994. Human communication. 3.edition. Thousands Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Butler, Yuko G. & Hakuta, Kenji 2010. Bilingualism and second language acquisition. Teoksessa Tej K. Bhatia & William C. Ritchie (toim.) The handbook of bilingualism. 4.edition. Oxford: Blackwell Publishing, 114–144.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3.painos. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2007. Teemahaastattelu. Opit ja opetukset. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus, 25–43.
- Etätulkki.fi 2010. Mitä etätulkkaus on? Viitattu 13.3.2011. <http://etatulkki.fi/web/>
- Frishberg, Nancy 1990. Interpreting. An introduction. Revised edition. Silver Spring: Registry of interpreters for the deaf.
- Goldhaber, Gerald M. 1981. Organisaatioviestintä. Suom. Osmo A. Wiio. Espoo: Weilin+Göös.
- Grosjean, François 1982. Life with two languages. An introduction to bilingualism. Cambridge, Massachusetts, London: Harvard University Press.
- Hamers, Josiane F. & Blanc, Michel H.A. 2000. Bilinguality and bilingualism. 2. edition. Cambridge: Cambridge university press.
- Hietanen, Kaarina 2007. Tulkkausviestintä ammattina. Teoksessa Riitta Oittinen & Pirjo Mäkinen (toim.) Alussa oli käänös. 5.painos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy, 277–293.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. 13.painos. Helsinki: Tammi.
- Humphrey, Janice H. & Alcorn, Bob J. 2007. So you want to be an interpreter? An introduction to Sign Language Interpreting. 4.edition. Renton WA: H&H Publishing Co, Inc.
- Humanistinen ammattikorkeakoulu 2010. TKI-HUMAK Otto. Viitattu 10.11.2010. <http://www.humak.fi/tutkimus/osaamiskeskukset/tki-humak-otto>
- Huotari, Maija–Leena & Hurme, Pertti & Valkonen, Tarja 2005. Viestinnästä tietoon. Tiedon luominen työyhteisössä. 1.painos. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö .
- Juholin, Elisa 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 3.painos. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Jyväskylän yliopisto kielikeskus 2010. Nonverbaalisen viestinnän koodeja. Viitattu

12.11.2010.

[http://kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja\\_perusteita\\_maarittely\\_koodit.shtml](http://kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja_perusteita_maarittely_koodit.shtml)

Kansaneläkelaitos 2010. Tulkkiprofiili. Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkit. Selite. Viitattu 15.11.2010.

[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/090710131354NJ/\\$File/Tulkkiprofiili%20KUVA-tulkit.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/090710131354NJ/$File/Tulkkiprofiili%20KUVA-tulkit.pdf?OpenElement)

Kansaneläkelaitos 2010. Vammaisten tulkkaukspalvelut. Viitattu 15.11.2010.

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/240510155837KP?OpenDocument>

Lupton, Linda 2004. Why don't my students sign like deaf people? Suggestions for sign language curriculum development. Teoksessa Sandra Bradarić–Jončić & Vesna Ivasović (toim.) Sign language, deaf culture & bilingual education. Zagreb: University of Zagreb, 65–68.

Marjanen, Kati & Tainio, Marika 2004. Esteetön etätulkkkaus ETU 2002–2004. Loppuraportti. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.

Ritchie, William C. & Bhatia, Tej K. 2010. Social and psychological factors in language mixing. Teoksessa Tej K. Bhatia & William C. Ritchie (toim.) The handbook of bilingualism. 4.edition. Oxford: Blackwell Publishing, 338–352.

Salmi, Eeva & Laakso Mikko 2005. Maahan lämpimään. Suomen viittomakielisten historia. Helsinki: Kuurojen liitto ry.

Seppänen–Järvelä, Riitta 2009. Työpaikka-yksilö, yhteisö ja organisaatio kehittämisen ytimessä. Teoksessa Riitta Seppänen–Järvelä & Katri Vataja (toim.) Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Jyväskylä: PS–Kustannus, 31–50.

Skutnabb–Kangas, Tove 1988. Vähemmistö, kieli ja rasismi. Helsinki: Gaudeamus.

Solow, Sharon Neumann 2000. Sign language interpreting. A basic resource book. Burtonsville: Linstok Press.

Suomen viittomakielen tulkit ry 2010. Ammatti. Viitattu 20.11.2010.

<http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/>

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vahtio, Eeva-Leena 2008. Pärjää palaverissa! Helsinki: Edita Prima Oy.

Virtual Statistics 2010. Haastattelutavat. Teemahaastattelu. Viitattu 18.11.2010.

<http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>

Wiio, Osmo A 1978. Wiion lait ja vähän muidenkin. Espoo: Weilin+Göös.

Åberg, Leif 1989. Viestintä-tuloksen tekijä. Helsinki: Samerka.

Åberg, Leif 1997. Viestinnän strategiat. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Åberg, Leif 2000. Viestinnän johtaminen. Helsinki: Inforviestintä Oy.

## LIITTEET

### Liite 1

22.12.2010

Hei, Sinä XXn viittomakielentulkki!

Oletko juuri Sinä tulkannut Humanistisen ammattikorkeakoulun kaksikielisissä kokouksissa viime syksynä kerran tai useammin? Haluaisitko olla yksi haastateltavistani opinnäytetyössä? Nyt Sinulla olisi mahdollisuus vaikuttaa tuleviin Humanistisen ammattikorkeakoulun tulkattuihin kokouksiin.

Olen neljännen vuoden viittomakielentulkkiopiskelija Kuopion kampukselta ja olen tekemässä opinnäytetyötäni kokoustulkkauksesta. Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää kaksikielisen kokouksen tulkkaukseen vaikuttavia tekijöitä. Tämän takia haluaisin haastatella Sinua Humanistisen ammattikorkeakoulun kaksikielisistä tulkatuista kokouksista. Kysymykset liittyvät muun muassa kokouksen viestintään sekä yhteistyöhön tulkin ja kokouksen osallistujien välillä. Työlläni pyrin kehittämään työelämää ja Sinulla on mahdollisuus olla siinä mukana osallistumalla haastatteluun. Kokemuksesi ovat tärkeitä ja arvokkaita opinnäytetyölleni ja työelämälle.

Haastattelu kestää arvioni mukaan noin tunnin, riippuen kuinka paljon kerrottavaa löytyy. Haastattelu nauhoitetaan, mutta nauhoitus tulee vain minun käyttööni. Haastattelun materiaalia ja tuloksia käsitellään luottamuksellisesti ja kaikki tunnistetiedot poistetaan, myös mahdollisista suorista lainauksista. Haastateltujen henkilöllisyys ei siis tule esiin missään vaiheessa. Haastattelu tullaan toteuttamaan tammikuussa 2011 viikolla 3 tai 4, mikäli suinkin mahdollista. Haluan muistuttaa, että haastattelu on täysin vapaaehtoinen ja voit vetäytyä haastattelusta missä vaiheessa tahansa. Haastateltavilla on myös oikeus tutustua haastatteluista tehtyihin havaintoihin ennen opinnäytetyön julkaisemista.

Tulen myös seuraamaan tammikuussa 2011 Humanistisen ammattikorkeakoulun Kuopion kampuksen tulkattua kampuskokousta. En kuitenkaan käytä sitä opinnäytetyössäni materiaalina, vaan tarkoitukseni on saada tietoa kaksikielisestä kokouksesta ja sen tekijöistä.

Osallistumisesi haastatteluun olisi erittäin tärkeää tutkielmani kannalta ja toivon, että otat minuun yhteyttä viimeistään tammikuun ensimmäisellä viikolla. Jos sinulle herää kysymyksiä haastattelusta, annan mielelläni lisätietoa.

Kiitos avustasi!

Ystävällisin terveisin,  
Noora Sonninen  
(yhteystiedot)

Liite 2

22.12.2010

Hei, XX!

Olen neljännen vuoden viittomakielentulkkiopiskelija Humanistisesta ammattikorkeakoulusta Kuopiosta. Olen tekemässä opinnäytetyötäni Humanistisen ammattikorkeakoulun kaksikielisistä kokouksista, niiden viestinnästä sekä osallistujien ja tulkin välisestä yhteistyöstä. Tarkoitukseni on haastatella näissä kokouksissa tulkanneita viittomakielentulkkeja. Haastattelisin mielelläni myös Teidän Xnne kuuluvia viittomakielentulkkeja, jotka ovat tulkanneet samantyyppisissä varsin vapaamuotoisissa työyhteisön kokouksissa. Näin voisin vertailla Humanistisen ammattikorkeakoulun ja toisen työyhteisön kokousten viestintää ja yhteistyötä. Opinnäytetyöni tavoitteena on tarjota kehittämissuhteita Humanistiselle ammattikorkeakoululle.

Haluaisin haastatella kahta Xssa työskentelevää viittomakielentulkkiä, joilla on kokemusta kaksikielisten kokousten tulkkauksista. Yksi haastattelu kestää arvioni mukaan noin tunnin, riippuen kuinka paljon kerrottavaa löytyy. Haastattelut nauhoitetaan, mutta nauhoitus tulee vain minun käyttööni. Haastattelujen materiaalia ja tuloksia käsitellään luottamuksellisesti ja kaikki tunnistetiedot poistetaan myös mahdollisista suorista lainauksista. Haastateltujen henkilöllisyys ei siis tule esiin missään vaiheessa. Haastattelut tapahtuisivat tammikuussa 2011 viikolla 4, mikäli suinkin mahdollista. Haluan muistuttaa, että haastattelu on täysin vapaaehtoinen ja siitä voi vetäytyä missä vaiheessa tahansa. Haastateltavilla on myös oikeus tutustua haastatteluista tehtyihin havaintoihin ennen opinnäytetyön julkaisemista.

Haastattelut ovat erittäin tärkeitä tutkielmani kannalta ja toivon, että otatte minuun yhteyttä viimeistään tammikuun toisella viikolla. Jos Teille herää kysymyksiä haastattelusta tai opinnäytetyöstäni, annan mielelläni lisätietoa.

Kiitos avusta!

Ystävällisin terveisin,  
Noora Sonninen  
(yhteystiedot)

### Liite 3

- Haastateltavan työvuodet viittomakielentulkkina ja koulutus
- Paljonko sinulla on kokemusta kokousten tulkkaamisesta ylipäätään, entä Humakin kaksikielisten kokousten tulkkaamisesta?
- Millaisia Humakin kokoukset ovat (osallistujien lukumäärä, tilat, vapaa muotoisuus vrt. puheenjohtaja yms.)

#### **Kokous:**

- Millainen käsitys sinulla oli Humakin kokouksissa tulkkaamisesta ennen ensimmäistä kertaa?
- Millainen käsitys sinulla on kokemustesi perusteella Humakin kokousten tulkkaamisesta?
- Eroaako viestintä Humakin kokouksessa verrattuna jonkin toisen organisaation vastaavanlaisessa kokouksessa, jossa olet tulkannut? Jos, niin miten eroaa?
- Kuinka suureksi osaksi kokoukset ovat suomenkielisiä? Entä viittomakielisiä?
- Vaihtuuko kokouksen pääkieli? Jos vaihtuu, niin kuinka usein?
- Onko mielestäsi helpompi, vaikeampi vai yhtä vaikeaa tulkata yhdellä pääkielellä olevat kokoukset kuin mitä kahdella pääkielellä olevat kokoukset? Onko sillä merkitystä sinulle?
- Millä tavoin pääkielen vaihtuminen vaikuttaa tulkkaukseen ja kokoukseen?
- Millä tavoin pääkielen pysyminen vaikuttaa tulkkaukseen ja kokoukseen?

#### **Osallistujat:**

- Näkyvätkö osallistujien väliset hierarkkiset suhteet viestinnässä? Kuinka?
- Huomaako kokouksen osallistujien toiminnassa ja viestinnässä heidän toimivan tulkkikouluttajina? Entä näkyykö kokouksen osallistujien toiminnassa ja viestinnässä se, että ovat ammatiltaan myös tulkkeja? Jos näkyy, niin millä tavalla?

#### **Puhe ja sanaton viestintä:**

- Voiko henkilöiden sanaton viestintä vaikuttaa tulkin toimintaan ja tulkkaamisen sujumiseen? Kuinka se voi vaikuttaa? Onko tällaista vaikutusta ollut huomattavissa tulkaamissasi Humakin kokouksissa?
- Miten kokouksen puheenvuorot toimivat tulkkaamisen näkökulmasta?
- Näkyykö puheenjohtajan rooli puheenvuorojen etenemisessä?

### **Kaksikielisyys:**

- Vaihtavatko kaksikieliset henkilöt kieleltä toiselle?
- Jos vaihtavat, millaisissa tilanteissa? Ja millainen merkitys sillä on tulkkaukselle?

### **Tulkaus:**

- Ovatko tulkkaamisen haasteet erilaisia, riippuen siitä, mikä kokouksen pääkieli on? Mitä nämä haasteet ovat suomenkielisessä kokouksessa? Entä viittomakielisessä kokouksessa?
- Mitä tulkkausta helpottavia asioita esiintyy kokouksessa?
- Mitä tulkkausta vaikeuttavia asioita esiintyy kokouksessa?
- Millaista tukea tulkki saa vai saako tukea ollenkaan kokouksen osallistujilta?
- Onko mahdollinen tuki hyödyllistä ja auttavaa vaiko häiritsevää? Miksi?
- Onko tulkkaamisesta ja tuen annosta keskusteltu yhdessä osallistujien kanssa? Mitä asioita on sovittu yhdessä? Jos ei ole sovittu, niin pitäisikö sopia?
- Onko osallistujien kesken havaittavissa minkäänlaisia yhteisiä ”pelisääntöjä” tuen antamisesta tulkille?
- Huomioidaanko tulkkia kokoustilanteessa? Jos, niin miten?
- Oletko saanut palautetta tulkkauksestasi? Millaista palautetta olet saanut (kehittävää, loukkaavaa, lannistavaa, hyvää..)?
- Millaista yhteistyötä toivoisit kokouksen osallistujien kanssa?

## Liite 4

- Haastateltavan työvuodet viittomakielentulkkina ja koulutus
- Paljonko sinulla on kokemusta kokousten tulkkauksesta, (entä Xn kaksikielisten kokousten tulkkauksesta)?
- Millaisia (Xn kaksikieliset) kokoukset ovat (osallistujien lukumäärä, tilat, vapaa muotoisuus vrt. puheenjohtaja yms.)?

### **Kokous:**

- Eroaako viestintä Xn kokouksessa verrattuna jonkin toisen organisaation vastaavanlaisessa kokouksessa, jossa olet tulkannut? Jos, niin miten eroaa?
- Kuinka suureksi osaksi kokoukset ovat suomenkielisiä? Entä viittomakielisiä?
- Vaihtuuko kokouksen pääkieli? Jos vaihtuu, niin kuinka usein?
- Saako tulkki tiedon, kummalla kielellä kokous pidetään?
- Onko mielestäsi helpompi, vaikeampi vai yhtä vaikeaa tulkata yhdellä pääkielellä olevat kokoukset kuin mitä kahdella pääkielellä olevat kokoukset? Onko sillä merkitystä sinulle?
- Millä tavoin pääkielen vaihtuminen vaikuttaa tulkkaukseen ja kokoukseen?
- Millä tavoin pääkielen pysyminen vaikuttaa tulkkaukseen ja kokoukseen?

### **Osallistujat:**

- Näkyvätkö osallistujien väliset hierarkkiset suhteet viestinnässä? Kuinka?

### **Puhe ja sanaton viestintä:**

- Voiko henkilöiden sanaton viestintä vaikuttaa tulkin toimintaan ja tulkkausten sujumiseen? Kuinka se voi vaikuttaa? Onko tällaista vaikutusta ollut huomattavissa tulkkauksissa yliopiston kokouksissa?
- Miten kokouksen puheenvuorot toimivat tulkkausten näkökulmasta?
- Jos puheenjohtaja on, näkyykö puheenjohtajan rooli puheenvuorojen etenemisessä?

**Kaksikielisyys:**

- Vaihtavatko kaksikieliset henkilöt kieleltä toiselle?
- Jos vaihtavat, millaisissa tilanteissa? Ja millainen merkitys sillä on tulkkaukselle?

**Tulkkaus:**

- Ovatko tulkkauksen haasteet erilaisia, riippuen siitä, mikä kokouksen pääkieli on? Mitä nämä haasteet ovat suomenkielisessä kokouksessa? Entä viittomakielisessä kokouksessa?
- Mitä tulkkausta helpottavia asioita esiintyy kokouksessa?
- Mitä tulkkausta vaikeuttavia asioita esiintyy kokouksessa?
- Millaista tukea tulkki saa vai saako tukea ollenkaan kokouksen osallistujilta?
- Onko mahdollinen tuki hyödyllistä ja auttavaa vaiko häiritsevää? Miksi?
- Onko tulkkaamisesta ja tuen annosta keskusteltu yhdessä osallistujien kanssa? Mitä asioita on sovittu yhdessä? Jos ei ole sovittu, niin pitäisikö sopia?
- Onko osallistujien kesken havaittavissa minkäänlaisia yhteisiä ”pelisääntöjä” tuen antamisesta tulkille?
- Huomioidaanko tulkkia kokoustilanteessa? Jos, niin miten?
- Oletko saanut palautetta tulkkauksestasi? Millaista palautetta olet saanut (kehittävää, loukkaavaa, lannistavaa, hyvää..)?
- Millaista yhteistyötä toivoisit kokouksen osallistujien kanssa?

## Liite 5

### Toimintamalli yhteistyöstä tulkkien ja kokousten osallistujien välillä

#### Yleistä

- Kerro, jos kokouksessa on jotain tavallisesta poikkeavaa, joka tulkin pitäisi ottaa huomioon. (Onko kyseessä etäkokous, pidempi puheenvuoro jne.?)
- Kerro tulkille, mikä on kokouksen pääkieli.
- Anna mahdollisuuksien mukaan tulkille kokouksen materiaalia.
- Halutessasi anna tulkille silloin tällöin lyhyt palaute tulkkauksesta.

#### Tuen antaminen

- Voit halutessasi tukea tulkkia, mutta ota huomioon, että kaikki tulkit eivät välttämättä siitä pidä.
- Pyri antamaan tuki tulkin työ huomioiden, mielellään omassa puheenvuorossasi.
- Jos organisaatio käyttää tietyistä asioista, esim. projekteista, omia viittomia, anna viittoma tulkille.
- Tulkilta puuttuvan viittoman voi antaa samalla kun itse puhuu.
- Tukea voi antaa lisäämällä, korjaamalla, toistamalla tai tarkentamalla. (esim. Tarkoititko..? Sanoit siis, että...)

#### Toimiminen

- Jos mahdollista, katso että tulkki ehtii kääntää katseensa sinuun ennen kuin viitot.
- Ajattele myös työtovereitasi, jotka eivät ole kaksikielisiä. Kuinka he kokevat tilanteen?
- Puheenjohtaja voi vaikuttaa tilanteen sujumiseen enemmän kuin muut osallistujat. Muista vastuusi eli jaa esimerkiksi puheenvuorot ja ohjaa ihmisiä pysymään vuoroissa.